

Safe-Guard

Étude de cas

TUNGSTEN
AUTOMATION

SAFE-GUARD
Products International, LLC

Safe-Guard transforme les paiements contractuels et le traitement des réclamations grâce à Tungsten

Afin d'augmenter la satisfaction client et d'améliorer le traitement des paiements, Safe-Guard souhaitait éliminer du parcours client tous les points de blocage susceptibles de retarder la gestion des contrats et des réclamations.

Aujourd'hui, la plateforme d'automatisation intelligente Tungsten permet à Safe-Guard d'automatiser le processus contractuel et d'accélérer le cycle de vie des demandes de bout en bout, de l'envoi au paiement. La solution extrait 86 points de données des 14 pièces justificatives autrefois examinées une par une par les évaluateurs.

75 %

de réduction des délais
de traitement

100 %

d'automatisation, permettant
de mieux répondre aux
besoins des clients

15 %

d'augmentation de la
satisfaction client

« La saisie de documents, qui nous prenait jusqu'à deux heures par jour, se fait désormais en 10 à 15 minutes seulement. »

Vice-président chargé des opérations Technologie,
Safe-Guard

À PROPOS DE SAFE-GUARD

WWW.SAFE-GUARDPRODUCTS.COM

Au service de la filière automobile, Safe-Guard vend ses produits dans une dizaine de milliers de concessionnaires nord-américains.

PRODUITS UTILISÉS

- Tungsten Analytics for TotalAgility
- Tungsten Mobile Capture
- Tungsten Mobile SDK
- Tungsten TotalAgility
- Tungsten Transformation
- Tungsten RPA

CAS D'UTILISATION

- Automatisation robotisée des processus

Défi

Chaque année, Safe-Guard traite plus de 2 millions de contrats et des milliers de demandes d'indemnisation. Qu'il s'agisse d'un achat de produit ou d'une demande d'indemnisation, l'entreprise doit veiller à répondre avec promptitude, sans quoi elle risque de décevoir ses clients et de les perdre au profit des concurrents qui se montrent plus agiles.

« Nous sommes là pour aider nos clients lorsqu'ils en ont besoin », affirme le vice-président. « Pour accomplir notre vision, nous nous devons d'informer le client à chaque étape de son parcours et de veiller à ce que ses demandes soient traitées avec promptitude et efficacité. »

Afin de pouvoir s'adapter au rythme accéléré de sa croissance et servir promptement ses clients, Safe-Guard se devait de dématérialiser ses processus et de réduire l'intervention humaine.

« Nous commercialisons une grande partie de nos produits financiers et d'assurance par l'intermédiaire des concessionnaires automobiles, qui privilégient les documents papier et manuscrits », explique le vice-président chargé des opérations Technologie. « Le traitement des demandes d'indemnisation était tout aussi fastidieux. Dans les deux cas, nous devons recueillir une quantité importante de documents auprès des parties prenantes externes et de nos clients.

Nos équipes administratives passaient beaucoup de temps à numériser et à traiter les documents papier, ou encore à examiner et à classer dans des dossiers les pièces jointes aux e-mails. »

Safe-Guard avait compris que rationaliser les processus d'achat et d'indemnisation était un gage d'efficacité.

« Nous tenions à éliminer du parcours client tous les points de blocage susceptibles de retarder la gestion des contrats et des réclamations », ajoute-t-il. « Pour ce faire, il fallait réduire la quantité de papier, ainsi que le nombre de points de contact, et supprimer les étapes redondantes du processus. Nous voulions également améliorer la relation client, en tenant l'acheteur ou le réclamant informé tout au long de son parcours et en lui simplifiant l'accès aux services dont il a besoin. »

Solution

Afin de concrétiser ses ambitions, Safe-Guard a sélectionné une suite de solutions de gestion des documents et des processus métier auprès de Tungsten.

« Nous savions qu'en améliorant la transparence et l'efficacité de notre relation client dès la première interaction, nous serions en mesure d'offrir une meilleure expérience à vos clients », explique le vice-président chargé des technologies opérationnelles.

Dans un premier temps, Safe-Guard a choisi d'automatiser la souscription de contrat, ainsi que le processus d'indemnisation, et de réduire le nombre d'interventions humaines sur chaque document. L'entreprise a automatisé la capture des documents papier, qui sont désormais numérisés directement vers la solution de gestion documentaire TotalAgility, sans intervention manuelle. Les documents reçus par e-mail ou par fax sont eux aussi transférés directement vers TotalAgility, qui centralise toutes ces informations.

Quelle que soit la manière dont il arrive dans le système (par courrier, fax ou e-mail), chaque document est classé par type et envoyé vers la file d'attente associée à la réclamation ou au contrat concernés. Ensuite, les données pertinentes de chaque document sont identifiées et stockées lors du processus d'extraction.

Afin d'identifier les points à améliorer et d'augmenter encore plus son efficacité, Safe-Guard s'appuie sur Analytics for TotalAgility pour suivre chaque étape du processus de gestion des contrats et des réclamations.

« Grâce à Analytics for TotalAgility, nous avons pu établir des indicateurs clés pour savoir combien de temps prenait chaque étape, qui est intervenu sur chaque document et combien de fois, le nombre de documents classés dans chaque lot, le temps

moyen par classement, etc. », explique-t-il.
« Suivre ces indicateurs présente deux avantages : reconnaître les performeurs et accompagner les collaborateurs moins efficaces. Ces nouvelles informations nous permettent de prendre les mesures nécessaires pour optimiser toujours plus le traitement. »

Safe-Guard est en train d'améliorer non seulement ses processus back-end, mais aussi l'expérience client. Afin de tenir ses clients informés et de leur apporter une tranquillité d'esprit, l'entreprise rend compte régulièrement de l'état d'avancement de leur souscription de contrat ou demande d'indemnisation et met à leur disposition diverses ressources d'accompagnement.

Pour ce qui est des réclamations, Safe-Guard prépare le lancement d'un portail Web qui permettra aux clients de consulter l'état d'avancement de leur réclamation en temps réel. Ils pourront également connaître les documents

requis pour finaliser leur réclamation et les télécharger directement. Les documents soumis sur le portail Web seront traités par TotalAgility comme s'ils avaient été envoyés par les canaux traditionnels.

Par ailleurs, Safe-Guard compte rendre ses fonctionnalités en libre-service disponibles sur d'autres types d'appareils, grâce à une nouvelle application créée à l'aide de la plateforme Mobile Capture et des solutions de SDK mobile. Cette application mobile permettra aux clients d'utiliser leur smartphone ou leur tablette pour photographier les documents nécessaires au traitement de leur demande d'indemnisation et les transmettre au fournisseur en toute sécurité à des fins de traitement. Safe-Guard estime pouvoir ainsi accélérer la gestion des demandes d'indemnisation et faciliter le dépôt de ces dernières, pour le plus grand bonheur de ses clients.

« Grâce aux solutions Tungsten qui optimisent notre application mobile, nous sommes en mesure de proposer de nouvelles fonctionnalités permettant à nos clients d'accéder à tout moment aux services dont ils ont besoin, où qu'ils soient, afin d'améliorer leur satisfaction et de renforcer leur fidélité. »

Vice-président chargé des opérations Technologie,
Safe-Guard

« La plateforme Mobile Capture ne sert pas uniquement à prendre des photos. La solution réduit la taille du fichier, synthétise les données et les intègre automatiquement dans notre système », explique le vice-président. « Grâce aux solutions Tungsten qui optimisent notre application mobile, nous sommes en mesure de proposer de nouvelles fonctionnalités permettant à nos clients d'accéder à tout moment aux services dont ils ont besoin, où qu'ils soient, afin d'améliorer leur satisfaction et de renforcer leur fidélité. »

L'examen des demandes d'indemnisation constitue une étape importante du processus. Avant toute chose, Safe-Guard doit évaluer le montant des pertes subies par le client. Ce processus comporte de nombreuses étapes. Jusque-là, un expert examinait les 14 documents requis pour les demandes d'indemnisation avant d'insérer les informations pertinentes par copier-coller dans un nouveau document. En parallèle, l'expert consultait des sites Web tels que Kelly Blue Book (KBB) et Automobile Dealers Association (NADA) pour relever la cote, ainsi que d'autres informations sur les véhicules, qu'il devait également copier-coller dans le nouveau document. Ce dernier était ensuite synthétisé et saisi sur un site de gestion des contrats. Safe-Guard employait 20 experts dont la seule tâche consistait à suivre cette procédure pour chaque demande d'indemnisation.

La plupart de ces tâches manuelles sont désormais automatisées grâce au nouveau système. TotalAgility extrait 86 points de données des 14 pièces justificatives autrefois examinées une par une par les évaluateurs. Safe-Guard s'appuie ensuite sur la plateforme RPA pour effectuer les deux tâches suivantes : 1) incorporer automatiquement les 86 points de données dans un document centralisé et 2) accéder à des sites tels que KBB et NADA pour extraire les données du véhicule et toute autre information nécessaire pour traiter la réclamation.

« Grâce à la solution RPA, qui extrait automatiquement les informations à partir de ces sites, nous avons pu accélérer le processus d'indemnisation et gagner en efficacité », affirme-t-il. « Pour nous, la solution RPA s'avère indispensable. »

La solution RPA valide le montant de l'indemnisation et intègre les données dans un système de gestion des contrats propriétaire. L'état « Paiement » est actualisé sans intervention humaine. La demande d'indemnisation est ensuite transmise au service comptable et financier de Safe-Guard, qui émet le chèque correspondant. Ensemble, TotalAgility et RPA permettent d'accélérer le processus, du dépôt de la demande à l'indemnisation, et de gagner en précision. « Je dirais qu'avec RPA, tout se fait

“automagiquement” », affirme le vice-président chargé des opérations Technologie.

Résultats

Cette nouvelle approche de la gestion des contrats et des demandes d'indemnisation apporte des avantages indéniables. Safe-Guard a pu accélérer la capture des documents, limiter l'intervention humaine et atteindre un niveau d'efficacité sans précédent dans la gestion des contrats et des demandes d'indemnisation.

« La saisie de documents, qui nous prenait jusqu'à deux heures par jour, se fait désormais en 10 à 15 minutes seulement », précise le vice-président chargé des opérations Technologie. « Au cours de ce processus, les documents étaient traités trois à cinq fois par le même opérateur. Une seule intervention suffit désormais, soit une réduction des efforts allant jusqu'à 80 %. »

Safe-Guard estime en outre que les nouvelles solutions lui permettront de réduire le délai de traitement des réclamations d'au moins 75 %. Le vice-président chargé des opérations Technologie ajoute : « Nous pourrions accélérer la gestion des réclamations de bout en bout, du dépôt au paiement. Si toutes les pièces justificatives requises nous parviennent avant 14 heures, nous pensons pouvoir émettre et envoyer les chèques le jour ouvrable suivant, avant midi. »

En choisissant d'automatiser et de rationaliser ses processus, Safe-Guard est en mesure de simplifier la gestion de ses volumes de travail croissants et d'augmenter d'environ 30 % la productivité de son équipe chargée de traiter les réclamations.

Ces améliorations permettent à Safe-Guard de privilégier une gestion lean de ses équipes, et ce dans un contexte où l'entreprise ne cesse de se développer.

Safe-Guard avait affecté un peu moins de 50 collaborateurs pour gérer à plein temps les formalités liées au traitement des contrats et des demandes d'indemnisation. Ce chiffre devrait baisser de moitié, avec un retour sur investissement en moins de 18 mois.

Tout aussi important, la nouvelle approche profite déjà au service client de l'entreprise. Safe-Guard estime avoir pu réduire de 25 % le nombre d'appels ayant pour objet de vérifier l'état d'avancement des contrats et des réclamations, tandis que les scores de satisfaction client ont augmenté de 15 %.

« Numériser et rationaliser une grande partie de l'interaction avec nos clients, de la souscription de contrat au dépôt et à la gestion des demandes d'indemnisation, nous permettra de simplifier leur parcours avec nous. Nous pourrions améliorer leur satisfaction, les fidéliser et obtenir un réel avantage concurrentiel. Investir dans les solutions Tungsten nous permettra de nous démarquer sur le marché », conclut le vice-président chargé des opérations Technologie.

Découvrez d'autres témoignages de
réussite avec nos clients mondiaux sur
TungstenAutomation.fr



À propos de Tungsten Automation

Tungsten Automation (anciennement Kofax) est le leader mondial en matière de solutions d'automatisation intelligente avec un héritage de confiance de près de 40 ans et une équipe de plus de 2 000 employés dans 40 pays qui travaillent au service de plus de 25 000 clients dans le monde. Notre engagement en faveur de l'innovation et de la réussite de nos clients nous a permis d'être reconnus par l'industrie, et nous a notamment valu d'être nommés leaders dans les domaines de l'automatisation intelligente (IA), du traitement intelligent des documents (IDP) et de l'orchestration des processus par les meilleurs experts en analyses. Nous gagnons la confiance de nos clients en leur permettant d'obtenir une efficacité sans précédent et de réduire leurs dépenses grâce à des solutions d'automatisation des flux de travail optimisées par l'IA qui propulsent leur activité vers l'avenir.

Pour en savoir plus, visitez www.TungstenAutomation.fr.

www.TungstenAutomation.fr

