



Dématérialisation

Aon France refond ses processus métiers en connexion à une gestion documentaire

Filiale française du leader mondial du courtage d'assurance et de réassurance, AON France a choisi l'offre de BPM Xpert.Ivy d'Azur Technology, éditeur et intégrateur de solutions de gestion de dématérialisation de documents, pour la mise en œuvre de plusieurs applications de gestion de ses processus métier et ceci afin de diminuer significativement ses coûts de gestion. « Dans le cadre de notre réorganisation visant à une réduction significative de nos charges de gestion de 15%, tout en nous donnant la possibilité d'externaliser le traitement de certains dossiers, nous nous devons de mettre en place une infrastructure à même de partager l'ensemble de nos documents et les tâches de gestion. Ceci quelque soit la localisation géographique des fonctions de l'entreprise (chargé de clientèle, gestionnaires ou techniciens) ou le type de clients (Grands comptes ou particuliers)» explique Danielle Doppler, directeur organisation d'Aon France. Après avoir mis en œuvre, depuis 2002 avec Azur Technology plusieurs applications de GED ayant permis des gains de productivité de près de 15%, Aon France a souhaité aller plus loin et mettre en place plusieurs applications de BPM pour modéliser ses processus métiers, se connecter plus facilement à ses applicatifs via des Web services, développer une meilleure pro-activité et faciliter le traitement de volumes importants de dossiers (comme par exemple les 50 000 sinistres auto enregistrés chaque année). Après une phase d'étude initiée en 2007 par la Direction de l'Organisation, 5 périmètres métiers ont été définis et ont ainsi été mis ou seront mis en œuvre depuis fin 2008 : factures fournisseurs, gestion des sinistres Middle Market, gestion de la production Middle Market, gestion des sinistres Particuliers et enfin gestion de la production Particuliers.

Concrètement, les applications de BPM sont déclenchées par les documents entrants qui sont dématérialisés et identifiés grâce à un contrat d'externalisation LAD/RAD conclu avec Xerox Global Services. La réception des documents dématérialisés dans le « workflow » déclenche le processus, chaque tâche étant ensuite pilotée par l'ERP maison. Environ 2000 documents (Contrats, déclarations de sinistres, factures, courriers ...) sont numérisés chaque jour et sont parallèlement archivés dans l'application de GED Xpert.ECM d'Azur Technology. L'ensemble du projet, qui est actuellement en cours de déploiement, mobilise une vingtaine de personnes, dont 6 consultants d'Azur Technology. Chaque processus a été mis en place en relation étroite avec les utilisateurs, plusieurs ateliers sur une période de 4 semaines par processus ont ainsi été montés ; les processus ont été modélisés via l'outil d'analyse de processus propre à Aon. Quant au développement de l'ensemble des processus, il a été réalisé avec la version 3.9 de Xpert.Ivy. L'analyse a nécessité environ 6 mois de travail, chaque processus ayant nécessité pour leur part 2,5 mois de développement, dont 1 mois pour la recette. Plus de 300 personnes utilisent aujourd'hui les nouvelles applications de BPM développées avec Xpert.Ivy, quelque soit le site, le pays où elles se trouvent : le siège à Colombe, les centres de gestion Aon de Marseille et d'Angoulême pour les assurances santé ou des centres de gestion externalisés dans une logique d'offshoring à Sofia en Bulgarie ou à Rabat au Maroc. « Le retour sur investissement était déjà intégré dans le projet à la base, mais clairement cette nouvelle application de BPM nous permet une meilleure traçabilité des tâches, une meilleure pro-activité, de mieux maîtriser nos délais de production, mais surtout d'assurer une qualité de service à nos clients, et ceci, quelque soit l'application métier d'aujourd'hui et de demain, et l'évolution de notre organisation » affirme en guise de conclusion Danielle Doppler.

<http://www.aon.fr>

<http://www.azurtechnology.com>