



ÉTUDE DE CAS :

Horizon Underwriting Managers simplifie le travail à distance avec DocuWare

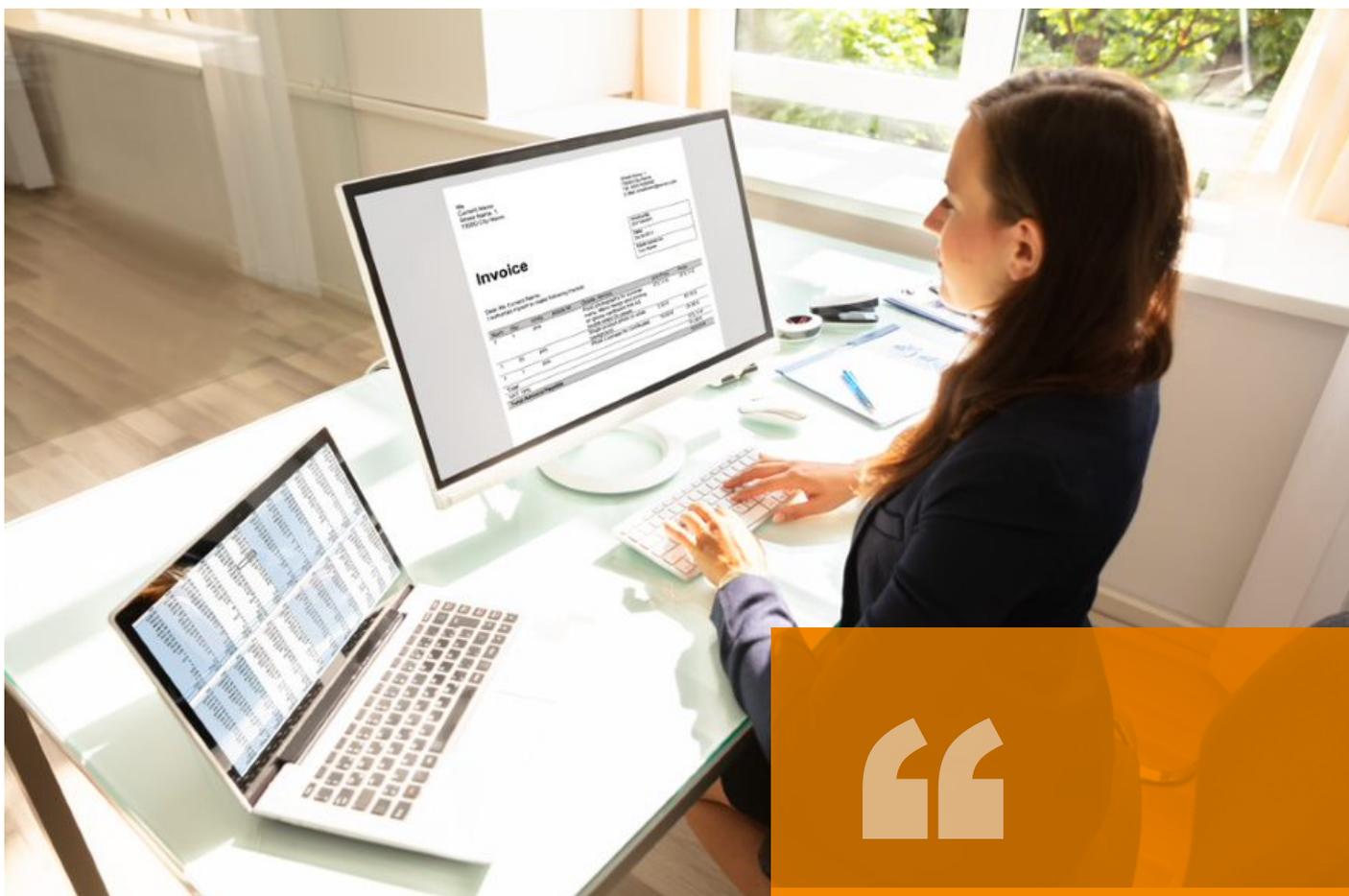


Horizon Underwriting Managers est un acteur de premier plan dans le secteur de l'assurance maritime en Afrique du Sud. Passer du papier à l'e-mail et vice-versa appartient désormais au passé. Un système de gestion des documents leur apporte une puissance de traitement des documents entièrement numérique.

ENTREPRISE ET DÉFIS

Horizon Underwriting Managers est l'une des principales compagnies d'assurance du secteur maritime et de la navigation en Afrique du Sud. Vingt-six employés, à Johannesburg, Durban et Cape Town travaillent sur des solutions personnalisées pour les types de risques uniques au secteur maritime, y compris l'assurance pour l'importation/exportation de marchandises, le transport en Afrique du Sud, les solutions concernant les questions de responsabilité maritime, et les polices sur corps pour les bateaux commerciaux et privés. Un système moderne de gestion des documents (GED) garantit des délais de traitement nettement plus courts. Les questions d'assurance dans le domaine du transport maritime sont très particulières ; chaque accord est unique et répond à des besoins individuels. Il n'est donc pas surprenant que le temps et les efforts nécessaires à la préparation de chaque contrat soient élevés.

Auparavant, les employés devaient sans cesse retravailler les projets, les imprimer, les signer et seulement ensuite les envoyer au client. En outre, ce processus prenait beaucoup de temps car de nombreux clients demandaient des copies du contrat. Les documents imprimés devaient donc être scannés et envoyés au client par e-mail, tandis que le contrat lui-même était stocké dans une salle d'archive ignifugée. Cette double charge constituait un poids insoutenable à long terme pour l'entreprise, que ce soit en termes de gestion du volume important d'e-mails mais aussi en terme de respect des exigences légales. De plus, les employés avaient du mal à suivre le rythme de la forte croissance de l'entreprise. L'équipe de direction a donc commencé à chercher des alternatives pour gérer au mieux le stockage interne des documents.



SOLUTION ET BÉNÉFICES

L'entreprise Horizon Underwriting Managers a trouvé ce qu'elle cherchait auprès d'une société qui la conseillait depuis de nombreuses années en matière d'imprimantes et de photocopieurs. La présentation de la solution DocuWare a révélé tellement de possibilités que le spécialiste de l'assurance a immédiatement opté pour le système de gestion des documents (GED).

Création d'un contrat sur le site du client en moins de 5 minutes

L'entreprise a lancé la solution DocuWare dans son service des assurances. Aujourd'hui, les employés peuvent créer un nouveau contrat en moins de cinq minutes. Même si chaque contrat doit être personnalisé, DocuWare sélectionne automatiquement tous les documents et pièces jointes nécessaires à partir de divers modèles et les fusionne pour former le libellé principal du contrat. L'employé n'a plus qu'à déclencher un processus d'impression virtuelle pour transférer tous les documents, entièrement indexés et signés, dans l'armoire d'archivage électronique et envoyer une copie du contrat au client par e-mail.

“

Même pendant le confinement de la crise du Covid-19, nous avons pu poursuivre nos activités sans restriction. Nos employés peuvent facilement accéder à notre banque de documents numériques tout en travaillant depuis leur domicile dans l'ensemble du pays. Grâce à des temps de traitement plus rapides, nous pouvons offrir un meilleur service à nos clients. En même temps, nous pouvons traiter un plus grand volume d'affaires avec les mêmes ressources.

*Paul March
Président, Horizon Underwriting
Managers*

”

« En tant que compagnie d'assurance, nous sommes tenus par la loi d'être prêts à pouvoir gérer nos activités en cas de catastrophe. Heureusement, nous n'avons jamais eu à tester cela jusqu'à ce que la pandémie de Covid-19 nous frappe. Nous sommes donc très heureux d'avoir pris des précautions en temps utile. Dans le cas contraire, le confinement aurait eu des conséquences bien plus graves pour nous. »

Paul March
Président, Horizon Underwriting Managers



Ce processus permet à l'entreprise de se passer totalement de papier. DocuWare relie également la correspondance électronique avec les courtiers d'assurance et les clients finaux aux polices correspondantes. D'une simple pression sur un bouton, les employés peuvent transférer un e-mail vers leur armoire d'archivage électronique ; et celui-ci sera stocké à l'endroit approprié. Les recherches dans le nouveau système sont simples et rapides. En utilisant le type d'assurance, le nom de la compagnie ou le numéro du contrat, les utilisateurs peuvent rapidement trouver le dossier complet, qu'ils travaillent au bureau ou à domicile.

Liberté de travailler de n'importe où

Horizon utilise désormais cette solution dans l'ensemble de l'entreprise, y compris pour les sinistres, les finances et les ressources humaines. De nos jours, l'impression de documents est plutôt rare, ce qui réduit les coûts d'impression. Le traitement électronique des documents offre également aux employés une liberté sans précédent pour travailler de n'importe où, de sorte qu'ils peuvent accéder aux documents et poursuivre les workflows quel que soit l'endroit où ils travaillent ; même à partir de leurs smartphones, sur lesquels l'application DocuWare fonctionne de manière extrêmement efficace. En outre, les utilisateurs retrouvent les documents beaucoup plus rapidement que dans les archives papier, ce qui permet d'accélérer les délais de traitement et d'améliorer considérablement le service à la clientèle.

À PROPOS DE RICOH

Ricoh renforce les espaces de travail numériques en utilisant des technologies et des services innovants permettant aux individus de travailler plus intelligemment. Depuis plus de 85 ans, Ricoh est le moteur de l'innovation et l'un des principaux fournisseurs de solutions de gestion documentaire, de services informatiques, de services de communication, d'impression commerciale et industrielle, d'appareils photo numériques et de systèmes industriels.

Le Groupe Ricoh, dont le siège se situe à Tokyo, est présent dans plus de 200 pays et régions. Pour l'exercice fiscal qui s'est terminé en mars 2020, les ventes mondiales du Groupe Ricoh se sont élevées à 19,06 milliards de dollars américains.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.ricoh.fr