



COPY CAT GROUP

**RICOH**  
imagine. change.



## ÉTUDE DE CAS:

# Copy Cat Group déploie DocuWare pour améliorer l'efficacité et la sécurité des opérations chez Mayfair Insurance



- **Pays** : Kenya
- **Industrie** : Assurances
- **Département** : Finances, Ventes, RH
- **Déploiement** : Cloud
- **Intégration** : ICON (ERP)

## ENTREPRISE ET DÉFIS

Mayfair Insurance, basée au Kenya, propose une large gamme de services d'assurance : de l'assurance des personnes et des biens, comme les polices d'assurance responsabilité civile, accident, auto ou biens ménagers ; aux solutions pour les entreprises, comme pour le secteur de la construction ou la responsabilité produits. Outre le Kenya, la compagnie est présente sur cinq autres marchés : Ouganda, Tanzanie, Rwanda, Zambie et Congo.

Avant l'arrivée de DocuWare, Mayfair était submergé par des montagnes de dossiers papier alourdissant la charge de travail quotidienne. Pour chaque assuré, un dossier était créé, contenant la police d'assurance, les documents du client, les dossiers sur les objets assurés et les prestations, ainsi que de nombreux documents relatifs à la gestion des sinistres, tels que les rapports d'experts.

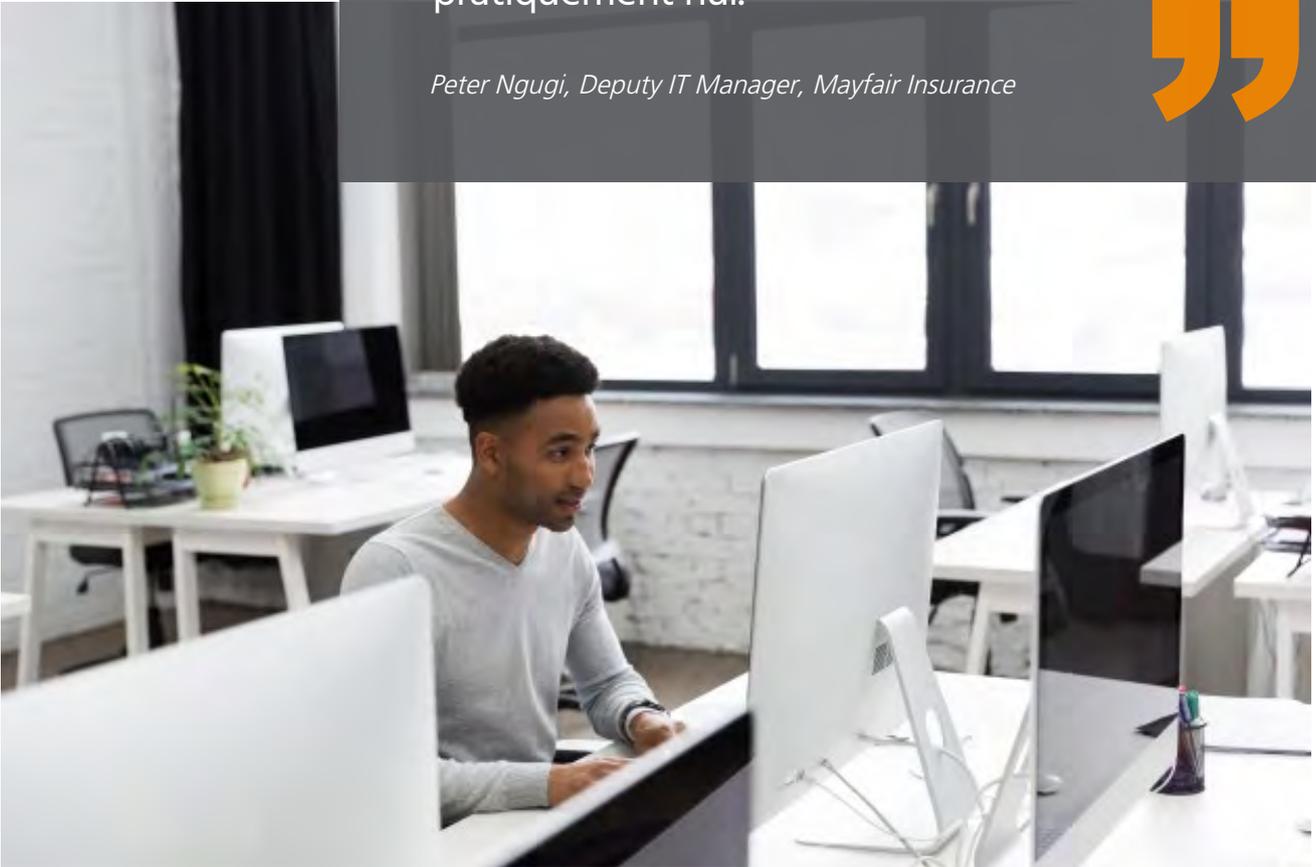
Des milliers de documents ont ainsi été accumulés au fil des ans. Les questions de sécurité ont également été un élément crucial dans leur transformation numérique. Même les compagnies d'assurance ne sont pas à l'abri des dégâts causés par l'eau ou le feu, mais elles ne peuvent vraiment pas se permettre de restreindre l'accès aux documents papier en cas d'urgence. La direction s'est rendu compte de ce problème et a immédiatement décidé d'introduire un système de gestion des documents numérique (GED). Plusieurs prestataires ont été évalués. Finalement, la solution DocuWare de Ricoh l'a emporté sur celles de tous les autres concurrents, principalement en raison de la simplicité de bout en bout du système et du coût total attractif de la solution cloud.

“

Avec nos anciennes archives papier, il suffisait de classer une fois un document de manière incorrecte pour le perdre à jamais. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Le taux d'erreur dans le système d'archivage est pratiquement nul.

*Peter Ngugi, Deputy IT Manager, Mayfair Insurance*

”



## SOLUTIONS

Le système a d'abord été lancé dans le service des sinistres, en raison du volume élevé de documents dans ce service. Les clients continuent de soumettre leurs documents sous diverses formes, notamment des documents papier, des e-mails et même des messages WhatsApp. Cependant, la différence avec le passé est qu'il n'y a plus rien à imprimer ou à copier. Désormais, les employés transfèrent immédiatement tous les documents vers leurs archives numériques, soit par glisser-déposer, soit par de simples fonctions de numérisation.

DocuWare indexe ensuite automatiquement les documents en fonction de leur contenu. Même les formulaires créés par les employés dans leur système ERP ICON sont automatiquement et numériquement transférés vers la GED. Différents workflows distribuent ensuite les documents aux employés concernés, en fonction de leurs responsabilités. Des tampons numériques, qui documentent également le moment du traitement, sont utilisés pour vérifier les demandes et les valider en vue de leur règlement. Même le règlement des sinistres est documenté avec précision dans la GED par l'ajout des documents de paiement correspondants. DocuWare a été progressivement étendu à d'autres domaines, tels que la souscription et le traitement des factures entrantes dans le service de comptabilité. Aujourd'hui, près de 80 utilisateurs utilisent quotidiennement cette solution.



## AVANTAGES

Alors que les employés s'arrachaient les cheveux pour classer les documents et s'assurer qu'ils travaillaient avec la bonne version, leurs archives numériques garantissent désormais un accès facile à tous les documents importants en matière d'assurance, et toujours dans la version la plus récente. Dans le même temps, les réglementations en matière de protection des données sont facilement respectées, ce qui est beaucoup plus facile qu'avec des archives papier. Dans l'ensemble, DocuWare a permis non seulement de réduire considérablement les erreurs de traitement et d'accroître l'efficacité de l'entreprise, mais aussi d'identifier rapidement les tentatives de fraude, par exemple lorsque différentes parties soumettent deux fois des demandes d'indemnisation. Mayfair Insurance a surtout mis en place son propre Plan de reprise après sinistre. Les normes élevées de DocuWare Cloud minimisent le risque de perte de documents et rendent l'activité de Mayfair beaucoup plus sûre.



DocuWare rend notre organisation plus efficace, mais également plus sûre. En numérisant nos workflows, nous avons pu standardiser davantage nos processus. Cela a amélioré la qualité de notre travail interne et nous a permis de répondre plus rapidement aux demandes des clients.

*Peter Ngugi*

*Deputy IT Manager,*

*Mayfair Insurance*



## À PROPOS DE RICOH

Ricoh offre des solutions et des services innovants pour l'espace de travail numérique, permettant aux individus et aux entreprises de travailler plus intelligemment. Depuis 85 ans, Ricoh contribue à transformer les lieux de travail grâce à des solutions de gestion de documents, de services informatiques, de services de communication, d'impression commerciale et industrielle, d'appareils photo numériques et de produits industriels.

Ricoh, dont le siège social se trouve à Tokyo, est présente dans plus de 200 pays. Au cours de l'exercice financier qui s'est achevé en mars 2020, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires mondial de 19,06 milliards de dollars.

Rendez-vous sur [www.ricoh.fr](http://www.ricoh.fr) pour de plus amples informations.

## À PROPOS DE COPY CAT GROUP

Copy Cat a été créée en 1984 en tant que société leader de la bureautique entièrement intégrée, vendant des produits tels que des imprimantes, des télécopieurs et des déchiqueteuses. Au fil du temps, le portefeuille de produits a évolué pour inclure la sécurité physique et périmétrique et les guichets bancaires automatiques, allant des compteurs de billets aux trieurs et automates de dépôt les plus sophistiqués.

Dans les années 1990, Copy Cat a diversifié ses activités pour répondre aux besoins de ses clients en matière de technologies de l'information. Cela l'a amenée à s'associer à des leaders mondiaux tels que Cisco, HP, IBM, VMWare, Red Hat et Microsoft, en complément de ses partenariats en bureautique avec des partenaires tels que Ricoh.

Aujourd'hui, Copy Cat est le plus grand intégrateur de systèmes de la région avec le plus haut niveau de compétences et d'expérience pour offrir des solutions complètes aux grandes, moyennes et petites entreprises en reliant les besoins locaux à la technologie mondiale. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.copycatgroup.com](http://www.copycatgroup.com)