

SOLLY AZAR : AUTOMATISER LES PROCÉDURES

Si la déclaration de sinistres sur support papier reste le mode opérationnel le plus utilisé chez Solly Azar, l'heure est à l'adoption de nouvelles technologies pour améliorer la qualité de service rendue aux clients. Téléphonie et extranet sont mis à contribution pour optimiser les processus, en attendant l'adoption de l'infrastructure de Darva.



] Eryck Aiche, directeur général adjoint

Un des principaux grossistes en assurance dommage (auto, moto, MRH), Solly Azar gère, en moyenne, 30 000 sinistres annuellement, y compris ceux relatifs aux risques de loyers impayés. Tout naturellement, cette fonction est prise en charge par son outil de production en back-office, en l'occurrence le progiciel V9 d'ITN. Une de ses spécificités est la gestion de dommages de ses assurés et de ceux dont il réalise la délégation de gestion à travers sa plate-forme Qualiteam de gestion pour compte de tiers. Dans ce dernier cas, il envoie aux compagnies mandantes un reporting comptable complet.

Outre ce dispositif, Solly Azar a mis en place des procédures permettant de prendre en charge toute la chaîne de gestion des sinistres, lesquelles évoluent au fil des années. La déclaration des dommages est ainsi effectuée depuis longtemps sur différents supports. « Les déclarations sur les formulaires en papier restent les plus importantes et représentent 90 % des flux enregistrés. Progressivement, la téléphonie monte en puissance. Notre plate-forme de contact travaille actuellement avec un site pilote pour enregistrer les sinistres à travers ce vecteur. La déclaration du constat à l'amiable est par la suite envoyée à un de nos partenaires qui la numérise et nous la fait parvenir directement dans notre base de gestion des sinistres. Elle est dès lors visualisable par le gestionnaire qui peut effectuer le rapprochement avec les données recueillies par téléphone », explique Eryck Aiche, directeur général adjoint. L'industrialisation de cette nouvelle approche marquera une étape décisive dans le processus d'automatisation des actes de gestion des sinistres avec, en prime, une meilleure qualité de service offerte aux sinistrés.

La volonté d'automatiser les flux a également poussé Solly Azar à adopter la technologie Web. L'extranet de la société plébiscité par les apporteurs de leur activité est désormais ouvert à une pré-déclaration des sinistres en ligne, après trois années de stabilisation. Les courtiers utilisent ce canal pour ouvrir

un dossier. Ils obtiennent un dossier de sinistre et le bon de missionnement d'un expert ainsi que le garagiste agréé. Aujourd'hui, le grossiste met à contribution cet outil X-Net dans ses relations avec le réseau de Generali, son partenaire.

En complément de ces différents vecteurs que sont le courrier, le téléphone et le Web, Solly Azar a signé en juin dernier un accord de partenariat avec le prestataire de services Darva. « Nous allons utiliser les services de cette société pour industrialiser la majorité de nos procédures. Plus généralement, il nous permettra d'automatiser un grand nombre de nos flux, d'obtenir une meilleure visibilité du réseau et d'émettre moins d'appels téléphoniques », annonce Eryck Aiche. Pour y arriver, le grossiste en assurance devra interfacer son système d'information avec celui du spécialiste niortais du réseau à valeur ajoutée.

Dans un environnement de l'assurance dommage marqué par une forte concurrence, Solly Azar entend automatiser son processus de gestion des sinistres de bout en bout afin de maîtriser davantage ses coûts et surtout de mieux satisfaire ses clients. Cette satisfaction des assurés passe notamment par la réduction des délais de gestion de sinistres qui oscillent actuellement entre cinq et six jours. « Notre objectif est de les ramener à 48 heures », conclut Eryck Aiche.

Emmanuel Mayega