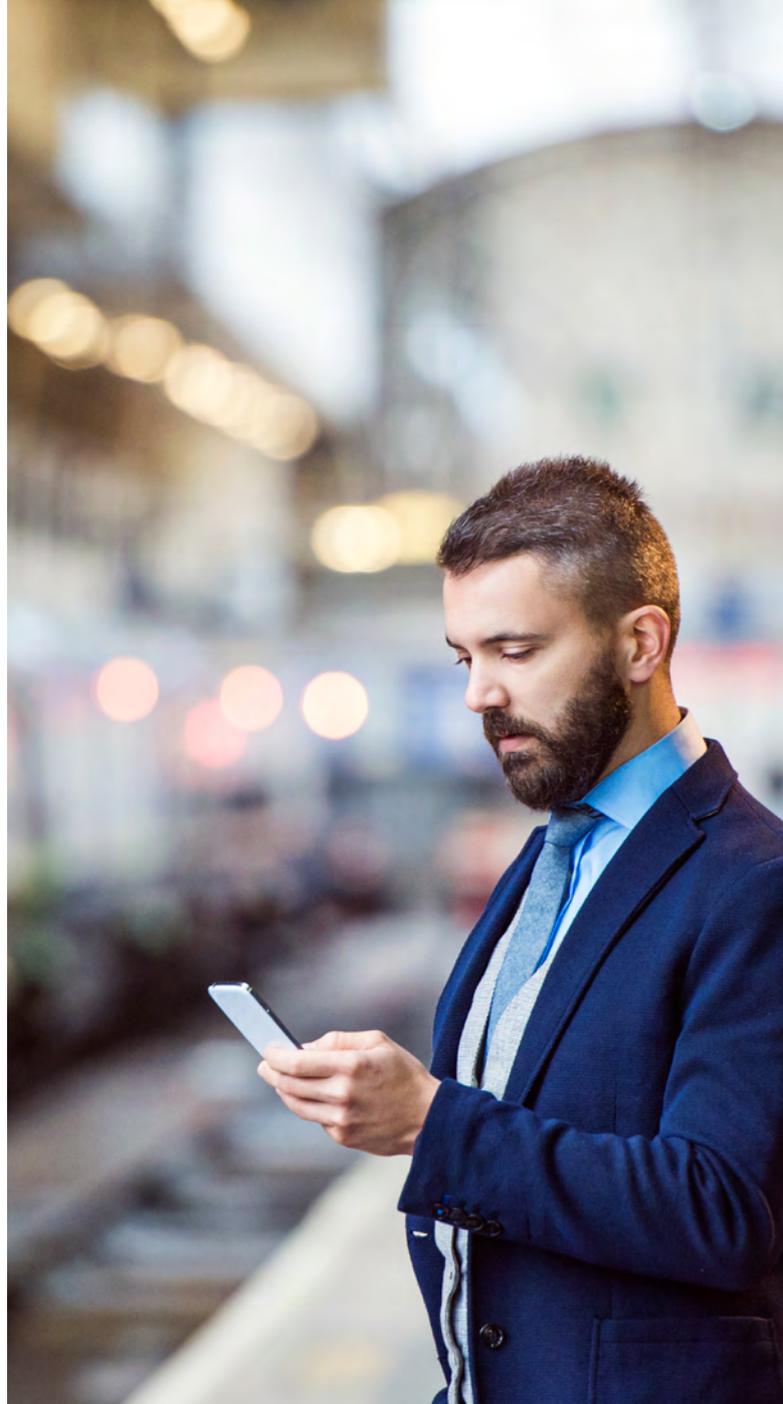


➤ Cinq études de cas dont vous pouvez vous inspirer pour définir votre stratégie d'automatisation intelligente

Comment digitaliser vos opérations de bout en bout et étendre l'automatisation à l'échelle de l'entreprise

KOFAX



« Très peu d'entreprises ont industrialisé leurs initiatives d'automatisation. Près de 90 % d'entre elles veulent y parvenir au cours des deux-trois années à venir. Kofax relève le défi grâce à sa stratégie de plateforme d'automatisation intelligente, dont l'objectif est de faciliter cette industrialisation. »

Saurabh Gupta, directeur stratégique chez HfS Research

Table des matières

Introduction	3
---------------------------	----------

Automatisation intelligente destinée aux services de recrutement du personnel de santé	4
---	----------

AMN Healthcare a recours à l'automatisation pour le traitement des cartes de pointage et des identifiants clés du personnel de santé

Automatisation intelligente destinée aux opérations bancaires et aux services financiers	8
---	----------

Une banque sud-africaine ouvre la voie à une meilleure intégration financière à l'aide d'une application mobile d'ouverture de compte

Automatisation intelligente destinée aux compagnies d'assurance générale	11
---	-----------

Safe -Guard Products accélère le règlement des demandes d'indemnisation de 75 % grâce à Kofax

Automatisation intelligente destinée au secteur du transport et de la logistique ...	16
---	-----------

Une entreprise brésilienne de gestion des autoroutes crée un centre de services partagés basé sur des solutions intelligentes d'analyse et d'automatisation des processus

Automatisation intelligente pour la gestion des demandes : indemnisation des frais médicaux	20
--	-----------

Un grand assureur européen raccourcit le délai de traitement des demandes de 80 % et redéploie le personnel sur des tâches à forte valeur ajoutée

Introduction

Si vos workflows reposent encore sur un ensemble d'anciens systèmes qui sont souvent complexes, il y a fort à parier que vous disposez d'une marge d'amélioration qui vous permettra d'offrir des services de pointe, de doper votre efficacité et d'atteindre un taux de productivité inégalé. La solution ? Constituer une équipe de main-d'oeuvre numérique évolutive avec Kofax Intelligent Automation, de façon à accroître les performances de votre entreprise, tout en améliorant la satisfaction de vos employés et de vos clients. Vous entrez ainsi de plain-pied dès maintenant dans le futur du travail.

Kofax Intelligent Automation s'appuie sur le machine learning (l'apprentissage automatique) pour rendre exploitables toutes vos données structurées et non structurées et en extraire les informations pertinentes. L'intelligence artificielle (IA) embarquée assure la reconnaissance des personnes, du contenu et du contexte. Résultat : vous disposez d'une équipe « globale » puissante (ressources logicielles et humaines) qui élimine les points de friction et les dépenses liées à l'utilisation d'une multitude de solutions d'appoint hétérogènes, sans parler de la réduction du coût total d'exploitation, de l'élimination des tâches manuelles et de la suppression des erreurs.

À la clé : un gain de productivité et un engagement client accru. En outre, l'architecture ouverte de la plateforme Kofax Intelligent Automation vous permet d'adopter ses fonctionnalités et de les étendre au fur et à mesure à de nouveaux domaines, pour une transformation digitale adaptée à votre rythme.

Découvrez toute la puissance de Kofax Intelligent Automation à travers ces cinq études de cas.





AMN Healthcare a recours à l'automatisation pour le traitement des cartes de pointage et des identifiants clés du personnel de santé

En partenariat avec Genus Technologies, AMN Healthcare exploite les solutions Kofax RPA™, Kofax TotalAgility™, Kofax Analytics for TotalAgility et Kofax Mobile Capture™ pour assurer le traitement automatique des cartes de pointage et des identifiants clés du personnel de santé. Utilisées conjointement, ces solutions permettent à l'entreprise de s'assurer que son personnel de santé dispose des compétences adaptées aux postes « les plus recherchés » et que le versement de leur paie est effectué dans les délais. Cette suite réduit en outre la charge de travail de l'équipe back-office de l'entreprise, de façon que ses membres puissent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Défi

Le système de santé américain repose sur les héros du quotidien que sont les médecins, les infirmières et l'ensemble du personnel médical et paramédical. Pour les professionnels de la santé qui sont responsables de la coordination efficace des plannings de ces milliers d'employés, la tâche est à la fois stratégique, complexe et chronophage.

C'est ici qu'entre en jeu AMN Healthcare, leader dans le secteur du recrutement des professionnels de santé aux États-Unis. Basée à San Diego, en Californie, cette société dispose de plusieurs agences aux États-Unis et offre ses services à travers tout le pays. Sa mission consiste à trouver des candidats pour pourvoir les postes vacants dans les



« Kofax RPA nous a offert des gains rapides grâce à l'automatisation des étapes des processus de traitement d'informations en masse. La rapidité et la fiabilité sont désormais optimisées et nos équipes peuvent se consacrer à la consolidation d'autres domaines d'intervention. »

Jeff Stratton,
chef de projet senior chez AMN Healthcare



À propos d'AMN Healthcare

www.amnhealthcare.com

Fondée en 1985 et sise à San Diego, en Californie, la société AMN Healthcare fournit aux établissements médicaux de tout le pays des solutions de dotation en personnel soignant. L'entreprise propose également des programmes de services gérés et des solutions d'externalisation des processus de recrutement, qui permettent aux prestataires de santé de réduire la complexité, d'accroître l'efficacité et d'améliorer la prise en charge des patients.

Produits

Kofax RPA™

Kofax TotalAgility™

Kofax Mobile Capture™

Kofax Analytics for TotalAgility®

Spécialisation

Automatisation robotisée des processus

Meilleure disponibilité client



Partenaire

www.genusllc.com

Genus Technologies est une société de conseil informatique qui aide les entreprises à surmonter les difficultés qu'elles rencontrent en matière d'automatisation des contenus et des processus connexes lors de la digitalisation des processus métier et des tâches manuelles. Quel que soit le défi, Genus simplifie la donne et propose une solution à ses clients, avec à la clé une transformation numérique plus rapide.

établissements de soins, et notamment parmi les infirmiers indépendants.

Jeff Stratton, chef de projet senior chez AMN Healthcare, explique : « Nous aidons le personnel soignant à trouver des missions, qu'elles soient à durée déterminée ou indéterminée. Dans les faits, l'affectation de près de 8 000 infirmiers indépendants pour des missions de 14 semaines au sein de structures de santé aux États-Unis représente

« L'adoption des solutions Kofax nous a permis d'accélérer le traitement des cartes de pointage de 68 %, abaissant ainsi le nombre d'heures de main-d'œuvre requises à 2 600, contre 8 000 auparavant. »

Jeff Stratton, chef de projet senior chez AMN Healthcare

un peu plus de la moitié de nos revenus. Nous faisons la jonction entre le personnel médical et les emplois hospitaliers vacants : nous les rémunérons pour leur travail, puis nous facturons cette main-d'œuvre aux hôpitaux. » Le versement de la paie du personnel infirmier dans les délais constitue l'une des tâches les plus importantes et les plus chronophages chez AMN Healthcare. Jeff Stratton poursuit : « Notre personnel soignant est placé dans des hôpitaux et des centres médicaux qui leur remettent des cartes de pointage correspondant aux heures travaillées, nous récupérons ensuite ces cartes afin de procéder au paiement des salaires. À réception des cartes de pointage, nous vérifions que le montant calculé est correct et nous veillons à effectuer le versement dans les délais. Si cette étape est cruciale pour garantir la continuité de l'activité et la satisfaction du personnel, elle implique un processus intensif de traitement des données.

« Selon nos estimations, nous traitons 4 000 cartes de pointage par semaine, ce qui représente un total de 8 000 heures par an. Avec le temps, nous avons constaté que notre système de contrôle et de traitement des cartes de pointage n'opérait plus de façon optimale. De fait, il était propice aux erreurs humaines et plantait parfois. Ces déficiences entraînaient chaque année la perte d'environ 200 cartes de pointage.

« La perte des cartes de pointage constitue pour nous un risque majeur, car elle induit un remboursement de notre part et nous expose à d'éventuelles poursuites judiciaires. Afin de limiter ces risques, nous avons cherché à optimiser notre processus de versement de la paie. Le travail essentiel fourni par le personnel doit être rémunéré au centime près et dans les délais. »

Solution

AMN Healthcare a décidé d'automatiser ses opérations de traitement des cartes de pointage à l'aide de la plateforme Kofax RPA™ et des solutions Kofax TotalAgility™, Kofax Analytics for TotalAgility™ et Kofax Mobile Capture™, toutes intégrées dans l'application interne d'AMN Healthcare pour le classement des cartes de pointage. En collaboration avec son partenaire Genus Technologies, AMN Healthcare a pu réviser de fond en comble ce processus central.

« La suite intégrée de solutions Kofax nous a permis de révolutionner nos systèmes de traitement des cartes de pointage en les simplifiant de façon radicale », explique Jeff Stratton. « Pour ce faire, nous avons mis au point une application mobile : notre personnel soignant peut ainsi prendre une photo de la carte de pointage, la télécharger, puis sélectionner la mission effectuée et soumettre une demande de paiement.

« Les cartes de pointage envoyées sont ensuite acheminées dans notre réseau, au sein duquel notre système Kofax assure leur traitement rapide et efficace. Ces agents/robots logiciels intelligents déterminent le type de prestation facturé et l'envoient aux équipes concernées à des fins de traitement. Cette approche est beaucoup plus efficace que notre ancien système et réduit considérablement le risque d'erreur humaine. »

« Nous exploitons Kofax RPA en amont du processus pour permettre à notre personnel médical de commencer une mission plus rapidement. La validation des qualifications implique une kyrielle de vérifications et de traitements documentaires. Kofax RPA nous a offert des gains rapides grâce à l'automatisation des étapes des processus de traitement d'informations en masse. La rapidité et la fiabilité sont désormais optimales et nos équipes peuvent œuvrer davantage à la consolidation d'autres domaines d'intervention. »

Mais AMN Healthcare n'aurait pas pu obtenir de tels bénéfices sans l'aide de son partenaire Genus Technologies.

« Au départ, nous n'arrivions pas à tirer le meilleur parti de la plateforme Kofax », explique Jeff Stratton. « Mais dès que l'équipe de Genus Technologies nous a rejoints pour nous aider dans la mise en œuvre,



« Grâce à la solution Kofax, nous pouvons compter sur la fiabilité quasi totale des processus de saisie et de traitement des données, avec à la clé une tranquillité d'esprit assurée pour nous et le personnel soignant que nous plaçons. »

Jeff Stratton,
chef de projet senior chez AMN Healthcare

AUTOMATISATION INTELLIGENTE DESTINÉE AUX SERVICES DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL DE SANTÉ

nous avons pu terminer le projet sans rencontrer aucun problème de production majeur. Aussi admirable qu'il soit, ce résultat ne nous a guère étonnés. La société Genus Technologies est réputée pour le professionnalisme et l'engagement de son équipe, et nous sommes fiers de la compter parmi nos partenaires à long terme pour tous les sujets afférents à Kofax. »

AMN Healthcare a également recours aux fonctionnalités d'analyse des solutions Kofax pour avoir une visibilité sur l'historique des postes précédemment occupés par les professionnels à placer, mieux connaître leurs attentes afin de leur présenter les offres les plus pertinentes.

« AMN reçoit des cartes de pointage en continu et la gestion du cycle de production devient parfois un véritable défi. Kofax Analytics for TotalAgility recueille des informations sur le cycle en question. Les tableaux de bord et les rapports dont nous disposons nous permettent de décrypter le flux de documents et d'identifier les tâches que les équipes administratives doivent traiter en priorité. Nous avons désormais une bien meilleure visibilité sur les cartes de pointage : nous savons d'où elles viennent, à quelle date elles ont été envoyées et à quel stade du processus elles se trouvent. C'est une véritable révolution pour le groupe de services partagés. »

Résultats

À la suite du déploiement des solutions d'automatisation robotisée des processus (Robotic Process Automation, RPA) de Kofax, AMN Healthcare a considérablement réduit le temps de traitement des cartes de pointage, tout en limitant le risque d'erreur.

« Le recours aux solutions Kofax nous a permis d'accélérer le traitement des cartes de pointage de 68 %, abaissant ainsi le nombre d'heures de main-d'œuvre requises à 2 600, contre 8 000 auparavant », explique Jeff Stratton. « Notre personnel peut ainsi se mobiliser sur des tâches à plus forte valeur ajoutée et consacre moins d'heures supplémentaires à la gestion des dossiers. Résultat : nous avons constaté une nette amélioration de la qualité de vie du personnel de santé qui est d'ailleurs parmi les plus surchargés du pays. »

AMN Healthcare a également acquis une meilleure compréhension des données de son personnel

soignant grâce à la solution Kofax. « Le risque de doublons est beaucoup plus faible, car les agents/robots logiciels intégrés dans les solutions Kofax identifient et corrigent automatiquement les erreurs », continue Jeff Stratton. « Le risque de perdre des cartes de pointage et d'omettre des paiements est désormais presque complètement écarté. Les personnes placées ont la garantie d'être payées en temps et en heure, ce qui est une excellente nouvelle pour elles. » Grâce à la solution Kofax, nous pouvons compter sur la fiabilité quasi totale des processus de saisie et de traitement des données, avec à la clé une tranquillité d'esprit assurée pour nous et le personnel soignant que nous plaçons. »

Et Jeff Startton conclut : « Depuis la mise en œuvre de la solution Kofax, nous n'avons subi aucune interruption du système. De ce fait, l'outil a remporté un franc succès auprès de notre équipe interne. Grâce à la solution Kofax RPA et à la qualité incomparable des services d'assistance de Genus Technologies, nous pouvons désormais diriger aisément notre personnel vers des offres plus adéquates, et ce, de façon plus efficace. Occupés de façon stable, les indépendants sont davantage enclins à poursuivre leur collaboration avec nous et à continuer ainsi de prodiguer des services de santé essentiels. »

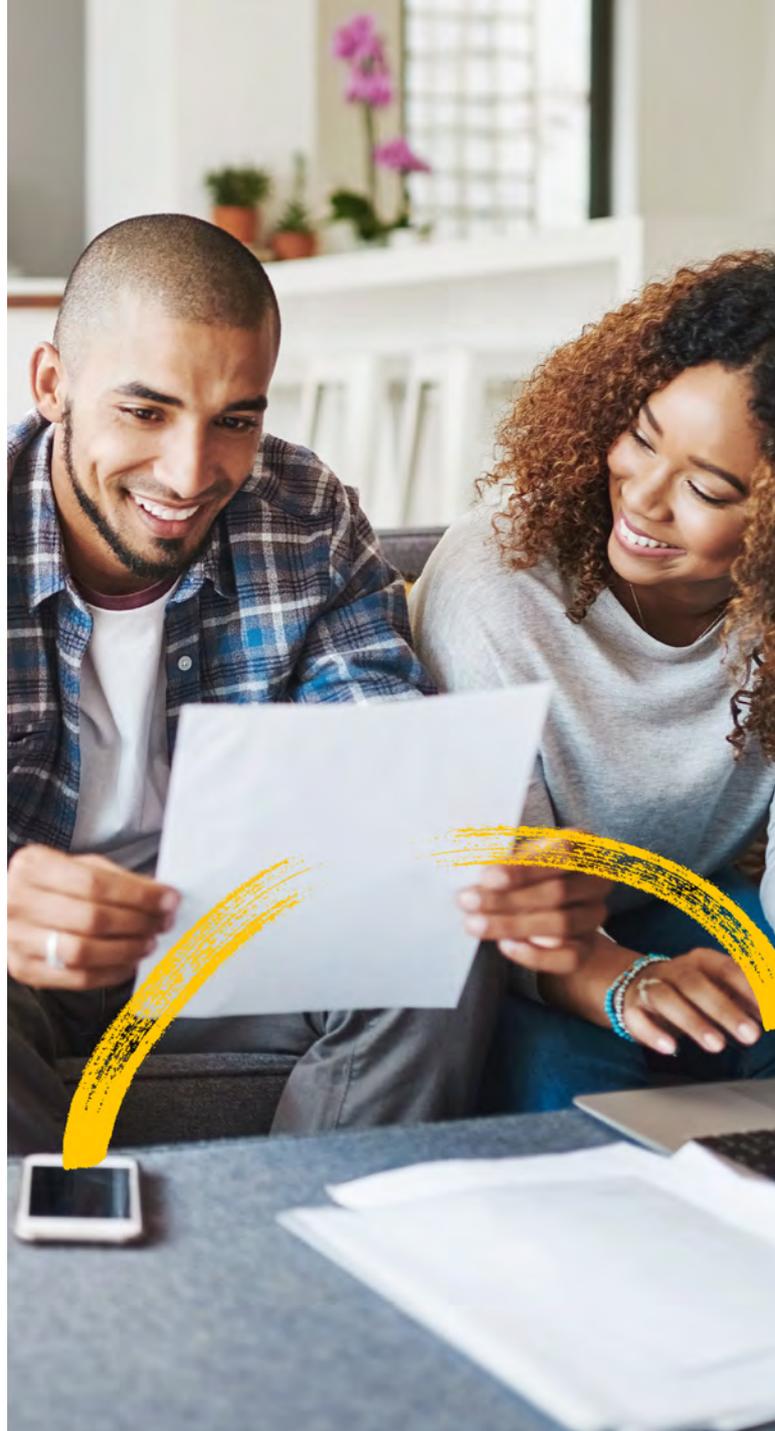
Une banque sud-africaine ouvre la voie vers une meilleure intégration financière à l'aide d'une application mobile d'ouverture de compte

Cette banque sud-africaine bouscule le marché en proposant une application mobile innovante d'ouverture de compte, qui repose sur la technologie de capture Kofax. En permettant aux clients de soumettre une demande d'ouverture de compte en tout lieu (sans avoir besoin de se rendre en agence), la banque a augmenté son volume d'ouvertures de comptes de 50 %, avec à la clé une part de marché en augmentation constante et une bien meilleure intégration des services financiers.

Défi

En Afrique du Sud, l'accès difficile aux services bancaires a longtemps été un frein à l'intégration des opérations financières, particulièrement au sein de la frange de la population la plus défavorisée. Selon les estimations, la part de la population ne possédant pas de compte bancaire s'élève à 23,5 %, tandis que l'on évalue à près de 910 millions d'euros le montant des liquidités stockées en dehors du circuit bancaire à travers tout le pays.

Une des principales banques du pays a pris acte du problème et s'est mise en quête d'une solution, comme l'explique un porte-parole : « La plupart des gens habitent à des kilomètres de la banque la plus proche et n'ont pas de moyen de transport pratique pour y accéder. S'ils veulent ouvrir un compte, il leur est physiquement impossible de se rendre dans une agence aux heures d'ouverture (généralement entre 9 h et 15 h). Quant aux personnes qui parviennent à se déplacer pour ouvrir un compte, elles ne disposent pas



« En offrant aux Sud-Africains un meilleur accès aux services bancaires, nous apportons notre pierre à l'édifice pour améliorer les perspectives économiques et renforcer l'économie dans son ensemble, de façon à bâtir un meilleur avenir financier pour chacun. »

Porte-parole d'une banque sud-africaine

A propos de la banque sud-africaine

Cette grande banque sud-africaine offre ses services bancaires à des millions de clients à travers le pays : particuliers, organismes privés, entreprises et commerces.

Produits

Kofax® Capture™
Kofax Mobile Capture SDK™
Kofax SignDoc®
Kofax Transformation™

Spécialisation

Intégration des nouveaux clients

toujours des documents requis à leur première visite et doivent donc revenir au moins une ou deux fois. Face à ces deux défis, nous avons constaté que près de 70 % des clients ayant entamé des démarches d'ouverture de compte ont abandonné en cours de route.

« Nous avons réalisé qu'une formidable opportunité s'offrait à nous : nous pouvions recruter davantage de clients en proposant un moyen rapide et pratique d'ouverture de compte bancaire. Une fois le compte ouvert, nous souhaitons nous assurer que les nouveaux clients pouvaient facilement accéder aux services annexes dont ils pouvaient avoir besoin, de façon à maintenir des taux élevés de satisfaction et de fidélité. »

Solution

La banque a mis au point une puissante application mobile destinée aux nouveaux clients, basée sur les solutions Kofax, qui permet aux agents de recueillir toutes les informations requises pour ouvrir un compte bancaire à partir d'un terminal mobile.

« Nous avons choisi Kofax car cet éditeur offrait à nos yeux la suite de fonctionnalités de capture documentaire la plus complète et la plus flexible sur le marché », déclare le porte-parole. « Notre équipe de développement mobile s'est montrée satisfaite des solutions Kofax, qui leur ont permis de créer

facilement et rapidement la plateforme de capture dédiée à notre application mobile. »

La technologie de capture mobile Kofax convertit le terminal mobile en scanner virtuel entre les mains de l'utilisateur. Le logiciel de capture commande la mise au point, le flash et l'obturateur du terminal afin de garantir un rendu satisfaisant dès la première tentative. La technologie corrige automatiquement l'image, la sépare de l'arrière-plan et supprime les artéfacts, comme les ombres. Ce processus améliore considérablement la précision des données extraites tout en offrant une meilleure qualité d'image.

Une fois l'application mobile finalisée, la banque a engagé près de 300 commerciaux indépendants et les a postés dans des zones urbaines à fort trafic piétonnier, comme les stations de taxi, où de nombreuses personnes convergent pour rentrer chez elles en fin de journée. Si un client souhaite ouvrir un compte à l'un de ces points de vente mobiles, il lui suffit de fournir certains documents clés, parmi lesquels une pièce d'identité, un justificatif de domicile et une attestation d'emploi. Le commercial l'aide ensuite à remplir la demande sur un smartphone ou une tablette avec la nouvelle application mobile.

L'application capture les documents, puis les charge dans les systèmes dorsaux à des fins de traitement. Le client se voit remettre une carte bancaire sur place, et une fois sa demande traitée et approuvée (généralement en l'espace de quelques jours ouvrés) : la banque lui envoie un SMS l'informant que son compte est configuré et prêt à être utilisé.

« La banque vient aux clients », déclare le porte-parole. « En établissant des points de vente mobiles dans des zones habituellement fréquentées par les clients potentiels, nous améliorons la visibilité de notre marque, tout en rendant nos services plus accessibles que jamais. »

Dans un autre scénario d'utilisation, la banque exploite également Kofax SignDoc pour vérifier les signatures apposées sur les chèques et les cartes de crédit.

« Kofax SignDoc a transformé une tâche manuelle auparavant chronophage et gourmande en ressources en processus fiable et hautement automatisé », poursuit le porte-parole. « Ce choix nous a permis de minimiser le risque de fraude aux chèques et aux cartes de crédit, tout en limitant les coûts d'exploitation. »

Résultats

L'application mobile a révolutionné le processus d'ouverture de compte de la banque. En offrant aux clients un moyen rapide et facile d'ouvrir un compte bancaire, à une heure et à un endroit en adéquation avec leur mode de vie, la banque a considérablement augmenté les taux d'acquisition de nouveaux clients.

Le porte-parole se réjouit : « Jamais autant de monde ne s'est présenté à nous. Et surtout, les personnes qui entament un processus d'ouverture de compte ont beaucoup plus de chance d'aller au bout de leur démarche. Auparavant, seulement 30 % des personnes à l'origine d'une demande de compte bancaire menaient à bien le processus. Aujourd'hui, ce chiffre atteint 80 %. Cette croissance s'est traduite par une augmentation des revenus et des parts de marché, ce qui a renforcé notre position face à la concurrence. »

En tirant parti des technologies mobiles avancées pour optimiser l'expérience du client dès les premières interactions, la banque a consolidé sa réputation de pionnier mettant l'innovation au service de sa clientèle.



« Nous avons bâti notre succès sur le suivi des clients tout au long de leur parcours financier, et l'investissement dans des services innovants, comme l'application mobile d'ouverture de compte, nous aide à proposer sans cesse des expériences qui améliorent la vie des gens. En offrant aux Sud-Africains un meilleur accès aux services bancaires, nous apportons notre pierre à l'édifice pour améliorer leurs perspectives économiques et renforcer l'économie dans son ensemble, de façon à bâtir un meilleur avenir financier pour chacun. »

Porte-parole d'une banque sud-africaine

Safe-Guard Products accélère le règlement des demandes d'indemnisation de 75 % grâce à Kofax

Safe-Guard Products s'appuie sur les solutions Kofax pour révolutionner sa manière de gérer des millions de contrats et des milliers de demandes d'indemnisation, avec à la clé une réduction du délai de validation de plus de 75 %, une augmentation de la productivité de 30 % et une amélioration de la satisfaction client de 15 %.

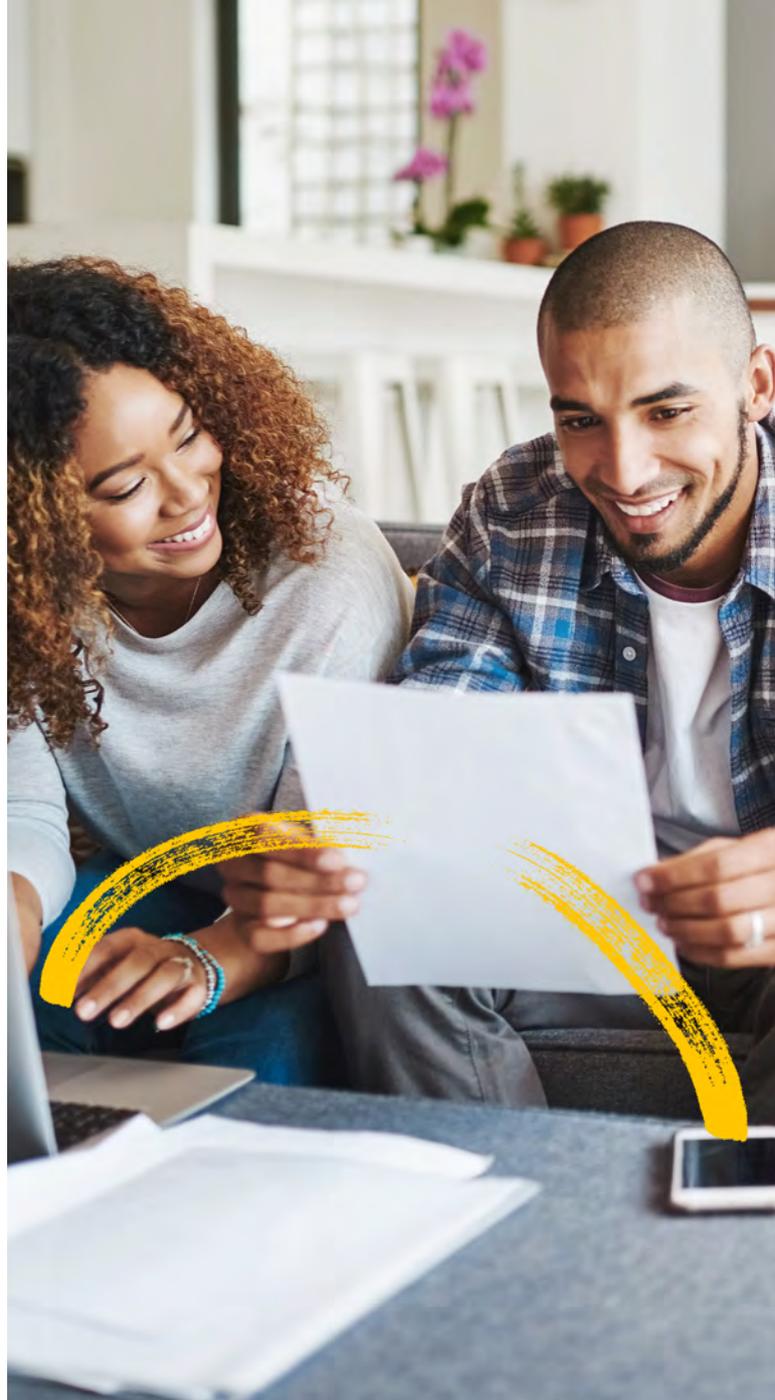
Défi

Chaque année, Safe-Guard traite plus de deux millions de contrats et des milliers de demandes d'indemnisation. Que le client achète un produit ou effectue une demande d'indemnisation, l'entreprise doit garantir une réponse rapide, au risque de voir la satisfaction client chuter et de perdre peut-être un précieux contrat au profit de concurrents plus vifs.

« Notre but est d'aider les clients dès qu'ils en ont besoin », explique Tim Dewey, vice-président responsable des technologies d'exploitation chez Safe-Guard. « Pour y parvenir, nous sommes tenus d'informer les clients à chaque étape de leur parcours et de nous assurer que leurs demandes sont traitées dans un délai raisonnable et avec précision. »

En raison du pic de croissance de ses activités, Safe-Guard a ressenti le besoin d'aller au-delà des processus papier traditionnels, qui nécessitent une forte intervention humaine, pour répondre aux attentes des clients en matière de rapidité de service.

« Nous vendons de nombreux produits financiers et d'assurance par le biais de concessionnaires automobiles,



« Nous avons vu dans les produits Kofax la possibilité de rationaliser un certain nombre de processus et d'éliminer les tâches redondantes, avec à la clé une réponse beaucoup plus rapide aux demandes des clients. »

Tim Dewey, vice-président responsable des technologies d'exploitation chez Safe-Guard

SAFE-GUARD Products International, LLC

À propos de Safe-Guard

www.safe-guardproducts.com

Les produits Safe-Guard sont destinés au secteur automobile. Ils sont vendus par plus de 10 000 concessionnaires en Amérique du Nord.

Produits

Kofax RPA®
Kofax TotalAgility®
Kofax Analytics for TotalAgility™
Kofax Mobile Capture Platform™
Kofax Mobile SDK™
Kofax Transformation™

Spécialisation

Capture cognitive
Intégration des nouveaux clients
Traitement des demandes d'indemnisation
Automatisation intelligente
Extraction des données Web
Automatisation robotisée des processus
Process Intelligence
Expérience client en libre-service

Partenaire

CaptureDoc

qui utilisent généralement papier et stylo », précise M. Dewey. « Le traitement manuel des demandes d'indemnisation nécessitait lui aussi beaucoup de paperasserie. Tous nos processus exigent la collecte d'un grand nombre de documents auprès d'intervenants externes et de nos clients. Nos équipes administratives consacraient énormément de temps à la numérisation et au traitement des documents physiques, ainsi qu'à l'analyse et au tri des pièces jointes aux e-mails. »

Safe-Guard a perçu une opportunité de transformer le processus de vente et de demande

« Grâce aux solutions Kofax qui sous-tendent notre application mobile, nous pouvons placer de nouvelles fonctionnalités directement entre les mains de nos clients et les aider à accéder aux services dont ils ont besoin, à tout moment et en tout lieu. Nos clients sont ainsi plus satisfaits et restent fidèles à notre entreprise. »

Tim Dewey,

vice-président responsable des technologies d'exploitation chez Safe-Guard

d'indemnisation afin d'offrir une expérience plus efficace et rationalisée.

« Nous voulions éliminer du parcours client les points d'achoppement susceptibles de ralentir le traitement des contrats et des demandes d'indemnisation », ajoute M. Dewey. « Pour y parvenir, il nous fallait réduire la quantité de papier et le nombre de points d'interaction, mais aussi éliminer les étapes de processus redondantes. Il était important pour nous d'approfondir les interactions avec nos clients, en les informant régulièrement tout au long du cycle de vente ou du processus de demande d'indemnisation, et en leur proposant un accès plus pratique aux services dont ils ont besoin. »

Solution

Afin de concrétiser son ambition, Safe-Guard a opté pour une suite de solutions de gestion des processus métier et documentaires proposée par Kofax.

« Nous avons pris conscience qu'en offrant davantage de transparence et d'efficacité dès la prise de contact, nous serions en mesure de proposer à nos clients une expérience de meilleure qualité », explique M. Dewey.

En premier lieu, Safe-Guard a choisi d'automatiser les processus de création des contrats et de dépôt des demandes d'indemnisation, et de réduire le

nombre de fois qu'un document passe entre les mains d'un employé. L'entreprise a ainsi automatisé la capture des documents papier, qui sont numérisés et envoyés directement à une solution de gestion documentaire Kofax TotalAgility, sans intervention manuelle. De la même façon, les documents reçus par e-mail et par fax sont directement transmis à TotalAgility, ce qui permet de centraliser toutes les informations.

Quelle que soit la méthode par laquelle un document entre dans le système (par courrier, fax ou e-mail), il est identifié en fonction de son type et envoyé dans une file d'attente pour être mis en correspondance avec une demande ou un contrat existant. Ensuite, chaque document passe par un processus d'extraction, qui identifie et stocke les données pertinentes.

Pour optimiser encore son efficacité, Safe-Guard a fait en sorte d'assurer le suivi à chaque étape du traitement des contrats et des demandes d'indemnisation avec Kofax Analytics for TotalAgility, de façon à cerner les axes d'amélioration.

« Grâce à Analytics for TotalAgility, nous avons réussi à définir des indicateurs clés, par exemple la durée de chaque étape, les personnes qui interviennent sur un document et combien de fois, le nombre de documents classés dans chaque lot, le temps moyen nécessaire au classement, etc. », détaille M. Dewey. « Le suivi de ces indicateurs présente deux avantages : en premier lieu, nous repérons ce qui fonctionne bien, et en second lieu, nous pouvons aider les personnes qui ne sont pas aussi efficaces qu'elles le devraient à optimiser leurs performances. Avec ce nouvel éclairage, nous avons la possibilité d'agir pour renforcer encore l'efficacité de traitement. »

Amélioration de l'expérience client

Outre l'optimisation des processus d'arrière-plan, Safe-Guard améliore également l'expérience client. À l'heure actuelle, l'entreprise propose à ses clients des mises à jour régulières sur le statut de leur demande d'indemnisation ou de contrat en attente, ainsi que d'autres supports de communication notamment axés sur l'aide mise à

leur disposition, le tout en vue de faciliter la vie des clients et de les tenir informés.

En ce qui concerne les demandes d'indemnisation, Safe-Guard souhaite mettre en place un portail Web qui offrira aux clients des informations en temps réel sur le statut d'avancement. Ils pourront également savoir quels documents sont nécessaires pour finaliser le processus et les télécharger directement. Les documents transmis via le portail Web seront traités par TotalAgility, exactement comme s'ils avaient été envoyés par le biais des canaux traditionnels.

En outre, Safe-Guard souhaite étendre cette fonction en libre-service à divers appareils, grâce à une nouvelle application mobile qui s'appuie sur les produits Kofax Mobile Capture Platform et Kofax Mobile SDK. Cette application mobile permettra aux clients de prendre en photo les documents liés à leurs demandes d'indemnisation à l'aide d'un smartphone ou d'une tablette, avant de les partager en toute sécurité avec le prestataire aux fins de leur traitement. Selon Safe-Guard, cela devrait offrir aux clients un moyen plus efficace de soumettre leurs demandes d'indemnisation et accélérer significativement le cycle de gestion.

« Kofax Mobile Capture ne se contente pas de capturer une image : la solution compresse le fichier, synthétise les données et les intègre automatiquement dans notre système », explique M. Dewey. « Grâce aux solutions Kofax qui soutiennent notre application mobile, nous pouvons placer de nouvelles fonctionnalités directement entre les mains de nos clients et les aider à accéder aux services dont ils ont besoin, à tout moment et en tout lieu. Nos clients sont ainsi plus satisfaits et restent fidèles à notre entreprise. »

Accélération du processus de paiement

L'une des principales étapes du processus de paiement des demandes d'indemnisation est l'évaluation de la demande elle-même. Avant de pouvoir procéder au paiement, Safe-Guard doit quantifier la valeur du sinistre. Ce processus comporte de nombreuses étapes. Par le passé, les experts devaient analyser chacun des 14 documents requis pour repérer les informations

pertinentes, avant de les copier-coller manuellement dans un nouveau document. Dans le même temps, ils consultaient des sites Web tels que ceux de Kelly Blue Book (KBB) et de la National Automobile Dealers Association (NADA) pour rechercher des données connexes, qu'ils devaient une nouvelle fois copier-coller dans le document créé précédemment. Ce dernier était alors résumé et saisi sur un site de gestion des contrats. Safe-Guard employait 20 experts, dont le seul travail était de répéter ce processus pour chaque demande d'indemnisation.

Le nouveau système a permis d'automatiser la majeure partie de ces étapes manuelles. TotalAgility extrait 86 points de données des 14 documents de demande d'indemnisation. De ce fait, l'expert n'a plus besoin de les analyser manuellement. Safe-Guard utilise ensuite Kofax RPA pour effectuer deux tâches distinctes : 1) intégrer automatiquement les 86 points de données dans un document centralisé et 2) consulter des sites Web tels que ceux de KBB ou de la NADA et en extraire les données et informations relatives aux véhicules en rapport avec la demande d'indemnisation.

« Le fait que Kofax RPA récupère automatiquement les informations requises sur ces sites nous permet de faire avancer la demande d'indemnisation beaucoup plus efficacement », se réjouit M. Dewey. « Cette solution nous est devenue indispensable. »

Kofax RPA valide le montant à payer pour une demande d'indemnisation spécifique, puis saisit les données dans un système propriétaire de gestion des contrats, avant d'attribuer un statut de paiement à la demande, ce qui permet de supprimer une autre étape manuelle. La demande d'indemnisation est ensuite transférée au service financier de Safe-Guard, qui émet le chèque. Avec Kofax TotalAgility et Kofax RPA, non seulement le processus entre le dépôt de la demande d'indemnisation et le paiement est plus rapide, mais il gagne également en précision. « J'aime dire que Kofax RPA est une solution "automagique" », ajoute-t-il.

Résultats

Cette nouvelle approche en matière de traitement des contrats et des demandes d'indemnisation s'est accompagnée de nombreux avantages. La capture de documents est ainsi devenue une activité rapide, nécessitant peu d'interventions humaines. Safe-Guard peut donc traiter plus efficacement que jamais les documents en lien avec les contrats et les demandes d'indemnisation.

« Par le passé, la capture de documents nécessitait à elle seule deux heures de travail par jour. Elle ne prend plus désormais que 10 à 15 minutes. Au cours de ce processus, les documents étaient manipulés trois à cinq fois par un opérateur. Aujourd'hui, une seule intervention suffit, soit une réduction allant jusqu'à 80 %. »

En outre, Safe-Guard estime que les nouvelles solutions offriront un gain de temps d'au moins 75 % pour la validation des demandes d'indemnisation, comme l'indique M. Dewey : « Nous allons pouvoir raccourcir le cycle de vie des demandes d'indemnisation du dépôt au paiement. Si tous les documents de demande d'indemnisation nous sont envoyés avant 14 h, nous pouvons émettre et envoyer un chèque avant midi le jour ouvré suivant. »

L'automatisation et la rationalisation des processus facilitent le traitement d'un volume de travail croissant par le personnel de Safe-Guard, augmentant ainsi la productivité de l'équipe de traitement des demandes d'indemnisation d'environ 30 %.

Grâce à ces nouveaux leviers d'efficacité, Safe-Guard s'appuie sur une équipe réduite, malgré l'essor continu de son activité. Il fut un temps où Safe-Guard employait près de 50 personnes à temps plein pour gérer les tâches administratives liées au traitement des contrats et des demandes d'indemnisation. L'entreprise espère diviser par deux ces effectifs, avec un retour sur investissement en moins de 18 mois.

Élément tout aussi important, la nouvelle approche permet déjà de constater un impact positif sur les niveaux de service client. Selon Safe-Guard, le nombre d'appels de clients qui souhaitent connaître l'avancement de leur

demande d'indemnisation ou de leur contrat a diminué de 25 %, tandis que la satisfaction client a augmenté de 15 %.



« La possibilité de dématérialiser et de rationaliser de nombreux aspects des interactions client, tels que la signature du contrat, la demande d'indemnisation et sa gestion, simplifie énormément les transactions avec nos clients. Nous pourrions ainsi mieux les satisfaire, les fidéliser et prendre une longueur d'avance sur nos concurrents. À nos yeux, l'investissement dans les solutions Kofax est un facteur de différenciation majeur sur le marché. »

Tim Dewey,

vice-président responsable des technologies d'exploitation
chez Safe-Guard



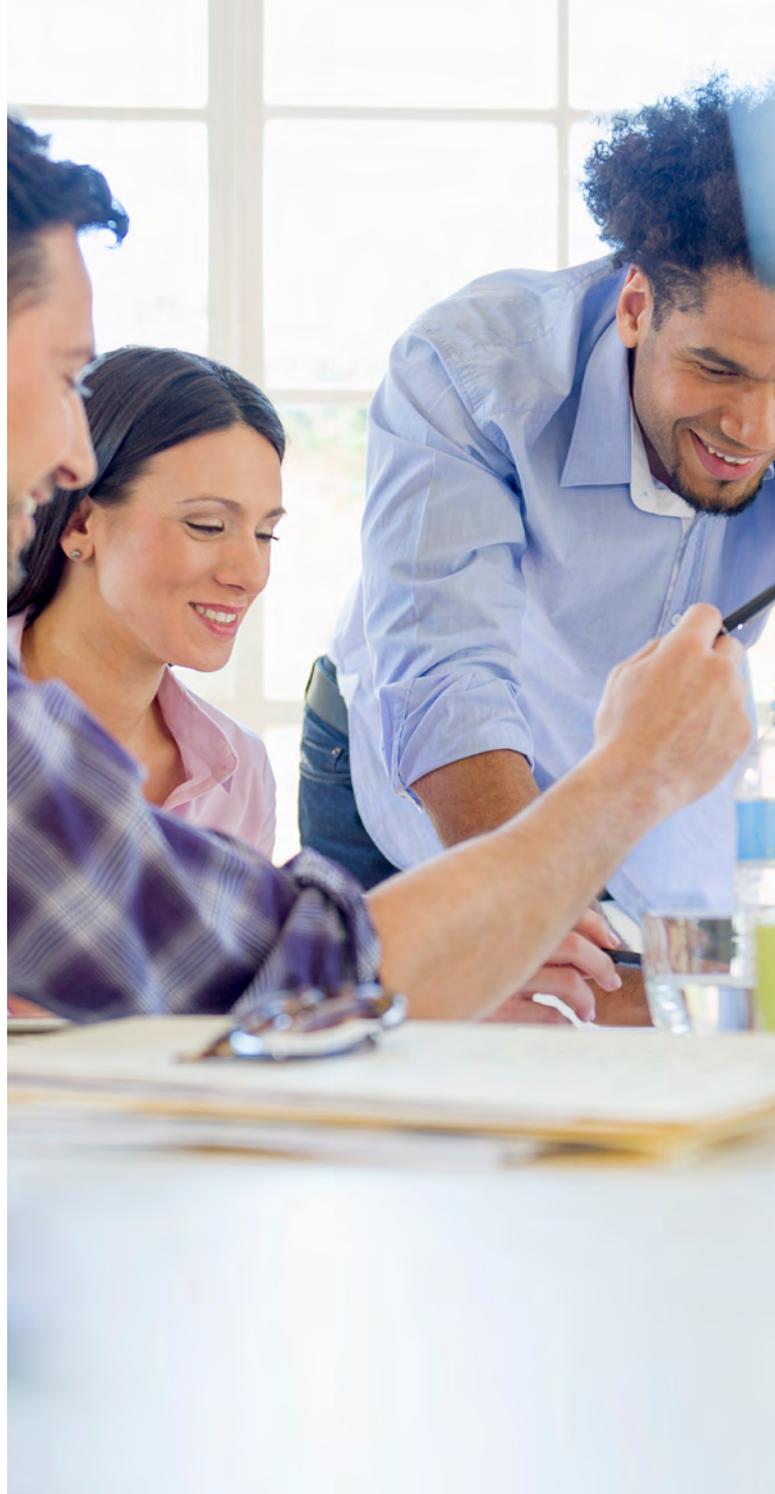
Une entreprise brésilienne de gestion des autoroutes crée un centre de services partagés basé sur des solutions intelligentes d'analyse et d'automatisation des processus

L'entreprise brésilienne de gestion des autoroutes Arteris a créé un centre de services partagés basé sur les solutions intelligentes d'analyse et d'automatisation des processus Kofax et TR Process. Les équipes des services partagés peuvent s'appuyer sur des processus numériques rationalisés et sur une meilleure connaissance analytique pour apporter rapidement des réponses aux principaux services métier, de manière fiable et efficace. Les coûts sont ainsi réduits et Arteris s'engage sur la voie d'une croissance durable.

Défi

Dès lors qu'une entreprise grandit, l'adoption d'un modèle de services partagés peut offrir des avantages tangibles : coûts réduits, contrôle qualité amélioré et hausse des niveaux de service. Constatant que son activité leader sur le marché prenait de l'ampleur, Arteris, le plus grand concessionnaire d'autoroutes au Brésil, a décidé qu'il était temps de se tourner vers un modèle partagé pour la prestation des services back-office.

Márcio Rogério de Lima, responsable informatique chez Arteris, explique : « Nous appartenons au groupe Abertis, leader mondial dans le domaine de la gestion d'autoroutes, qui soutient les initiatives de services partagés de ses filiales afin de rehausser les niveaux d'efficacité et de



« Basés sur des solutions Kofax et TR Process, nos services partagés offrent à l'entreprise une assistance à moindre coût, hautement qualitative et très agile, ce qui permet à Arteris d'améliorer ses taux de productivité et de rentabilité. »

Márcio Rogério de Lima,
responsable informatique chez Arteris



A propos de Arteris

Fondée en 1998, Arteris gère plus de 3 250 km d'autoroute au Brésil. L'entreprise détient neuf concessionnaires responsables de la maintenance et de l'exploitation des routes, des péages et des services de construction.

Basée à São Paulo, la société Arteris est contrôlée depuis 2012 par Participes au Brésil, une joint venture d'Abertis Infraestructuras et de Brookfield Motorways Holdings SRL.

Produits

Kofax Insight™
Kofax TotalAgility®

Spécialisation

Automatisation de la comptabilité fournisseur

Partenaire

TR Process

généraliser l'usage des meilleures pratiques.

Pour une grande entreprise comme la nôtre, qui exploite neuf concessionnaires, le regroupement de l'ensemble des services administratifs et comptables (comptabilité fournisseurs, comptes clients, gestion des enregistrements, reporting, etc.) présentait à l'évidence une valeur ajoutée significative.

Le transfert de ces activités initialement gérées par les différentes agences vers un centre de services partagés permettait d'optimiser notre utilisation des ressources et de réduire les coûts, tout en offrant une gamme de services plus homogènes et de meilleure qualité. »

Si les services partagés se sont avérés source d'avantages pour Arteris, ils ont également mis au jour de nouveaux défis.

Márcio Rogério de Lima poursuit : « En déchargeant les agences des activités back-office, nous éliminions également l'expertise détenue par les équipes sur

les processus et les méthodes de travail propres à chaque entité. Si le centre de services partagés garantissait un fonctionnement plus efficace, son personnel ne connaissait pas les particularités des différentes entités du groupe.

Pour réussir notre stratégie de centre de services partagés, il nous fallait transmettre aux équipes des informations détaillées sur les accords de niveau de service, les indicateurs clés de performances et d'autres statistiques, afin qu'elles aient dès le départ une vision claire des activités de chaque agence. Avec ce bagage, le personnel responsable des opérations serait en mesure d'effectuer leur travail de manière plus précise et plus efficace, et la direction pourrait décider en connaissance de cause comment optimiser au mieux les processus et garantir des services d'excellence. »

Solution

Pour renforcer son nouveau centre de services partagés, Arteris et son partenaire de longue date, TR Process, ont conçu une plateforme d'automatisation des processus métier et d'analyse basée sur Kofax TotalAgility, Kofax Insight et les solutions d'automatisation des processus métier de TR Process.

« Notre projet de services partagés s'appuie sur plusieurs années d'investissement dans les technologies Kofax et TR Process », commente Márcio Rogério de Lima. « Au départ, nous avons choisi Kofax TotalAgility pour automatiser le traitement des factures, puis nous avons récemment étendu la solution pour couvrir l'ensemble de notre comptabilité fournisseurs.

Forts de cette expérience avec Kofax TotalAgility, nous avons pris conscience que le terrain était préparé pour construire notre initiative de services partagés. Nous avons donc décidé d'adopter Kofax Insight dans l'objectif de centraliser les données issues de différentes sources telles que Kofax TotalAgility et d'autres applications stratégiques comme Microsoft SharePoint et SAP ERP, pour

ensuite les analyser au sein d'une plateforme unique. »

Réussite de la mise en œuvre

Tout en déployant sa suite de solutions Kofax et TR Process, Arteris a œuvré à l'optimisation de ses processus de comptabilité fournisseurs existants, de façon à répondre aux exigences du centre de services partagés, en configurant près de 100 nouveaux processus. L'entreprise a accompli toutes ces tâches avec succès et le centre de services partagés a vu le jour en moins de cinq mois.

Márcio Rogério de Lima déclare : « Si le projet s'est déroulé à la perfection, c'est sans nul doute grâce à l'excellence des services d'assistance assurés par TR Process. Leur expertise nous a permis de veiller à ce que le nouvel environnement soit correctement configuré et déployé. Ils nous ont accompagnés à chaque étape du parcours pour nous aider à tenir le cap.

« Ce qui nous a aidé par ailleurs, c'est que nous disposions déjà d'un ensemble de solutions Kofax très bien conçu et parfaitement intégré. L'extension de notre univers Kofax TotalAgility s'est déroulée sans heurt et la solution Kofax Insight a été déployée rapidement et facilement. »

Il précise : « La mise en place du centre de services partagés en seulement cinq mois représente un accomplissement en soi. J'estime que nos attentes ont été largement dépassées. Avec un changement de cette ampleur, nous pensions rencontrer des problèmes, surtout au début, mais nous sommes partis sur les chapeaux de roue. La plateforme fonctionne à merveille depuis le premier jour, et nos utilisateurs ont rapidement adopté la nouvelle approche.

Notre réussite n'est pas passée inaperçue : notre équipe dirigeante et les autres entreprises du groupe Abertis en ont pris bonne note. De fait, le directeur d'une autre filiale d'Abertis prévoit de répliquer notre stratégie en s'appuyant sur nos meilleures pratiques,

car notre projet s'est déroulé à la perfection. »

Visibilité inédite

Aujourd'hui, les solutions Kofax et TR Process pilotent des processus hautement dématérialisés et automatisés dans le centre de services partagés d'Arteris, tout en offrant aux équipes une meilleure visibilité sur les opérations de bout en bout. La solution Kofax Insight permet à l'entreprise de surveiller et d'analyser facilement les processus, tout en veillant au bon déroulement des opérations de services partagés.

« Grâce à Kofax Insight, nous bénéficions d'un puissant outil de capture des données en provenance de tous nos processus métier et ces informations nous permettent d'optimiser nos workflows », constate Márcio Rogério de Lima. « Nous avons commencé à exploiter la solution Kofax avant même le déploiement officiel de la nouvelle plateforme pour nous assurer du bon fonctionnement des nouveaux processus configurés. Grâce aux enseignements tirés, nous avons pu améliorer certains workflows et corriger des problèmes. De ce fait, la mise en service de la nouvelle plateforme s'est déroulée sans encombre et nos utilisateurs ont pu se mettre à pied d'œuvre immédiatement. »

Loin de se reposer sur ses lauriers, Arteris pense déjà à la prochaine étape de son projet de transformation des processus. Márcio Rogério de Lima commente : « Le travail que nous faisons aujourd'hui ouvre la voie à une automatisation encore plus poussée. Nous projetons d'exploiter prochainement la solution Kofax RPA pour automatiser un plus grand nombre de processus métier, de façon à décharger nos collaborateurs des tâches répétitives et à éliminer le risque d'erreur humaine, tout en garantissant des résultats précis et fiables. »

Résultats

La migration des principaux services d'assistance métier vers un centre de services partagés permet à Arteris d'optimiser son efficacité opérationnelle par le jeu d'économies d'échelle plus importantes. L'entreprise estime avoir réduit de moitié ses équipes responsables des principaux services métier. Selon elle, le centre fonctionne avec des effectifs 40 % inférieurs à ceux des centres de services partagés

comparables sur le marché brésilien, pour un volume de travail similaire.

Cette nouvelle approche aide également Arteris à garantir que les processus financiers critiques, comme la clôture mensuelle des comptes et la facturation des fournisseurs, sont menés à bien dans les délais et sans erreur.

Márcio Rogério de Lima explique : « Depuis la mise en place du centre de services partagés, nous procédons à la clôture mensuelle des comptes beaucoup plus rapidement. C'est un avantage que nous n'avions pas anticipé. Habituellement, quand une entreprise procède à ce type de centralisation et modifie les processus, il s'écoule plusieurs mois avant que la situation se stabilise. La consolidation financière peut s'avérer un véritable casse-tête dans les mois qui suivent la mise en œuvre de la nouvelle approche. Il s'est passé tout le contraire pour nous : au cours du premier mois d'activité du centre de services partagés, nous avons clôturé nos comptes bien avant l'échéance, et nous avons seulement dû reprendre le traitement de sept documents. Le mois suivant, nous avons une fois de plus finalisé la clôture des comptes en avance, sans avoir enregistré de problème et sans aucun retravail nécessaire. »

Il ajoute : « Le scénario s'est répété à tous les niveaux de processus : les solutions Kofax aident les équipes des services partagés à travailler efficacement dans la plus grande maîtrise.

Prenons l'exemple de la comptabilité fournisseurs, qui représente sans doute la fonction la plus stratégique de notre entreprise. Nous traitons chaque mois un large volume de factures, dont la plupart affichent des montants très élevés et sont liées à d'importants contrats passés avec des instances publiques. Nous ne pouvons pas nous permettre de faire des erreurs ou de payer les factures en retard, au risque de mettre en péril nos marchés publics. Grâce aux solutions Kofax qui assurent un traitement des factures rationalisé et fiable, nous avons la garantie que nos fournisseurs sont payés à temps, ce qui nous permet de cultiver de bonnes relations de travail avec eux, tout en veillant à l'avancement des travaux

essentiels d'infrastructure civile. »

Sur la voie de la réussite

Autre point crucial : Arteris bénéficie désormais d'une visibilité complète sur les processus, laquelle permet de garantir le fonctionnement optimal du centre de services partagés.

Márcio Rogério de Lima déclare : « Les données précises de traçabilité et d'analyse que Kofax Insight nous livre pour chacun de nos processus métier sont absolument vitales. Nous disposons de neuf entités opérationnelles distinctes réparties à travers le pays, qui génèrent de très vastes volumes d'informations. C'est pourquoi nous devons impérativement assurer un contrôle rapproché des contenus et des processus. Grâce aux enseignements fournis par Kofax, nous pouvons suivre le parcours des documents à travers nos systèmes, ainsi que l'ensemble des tâches réalisées, des premières interactions jusqu'à la fin du processus.

Cette traçabilité hors pair nous permet de localiser les goulots d'étranglement et les éventuels problèmes de qualité, et ainsi de prendre des mesures ciblées pour accélérer et perfectionner les opérations. De la même façon, nous voyons si certains employés commettent des erreurs répétitives ou consacrent trop de temps à certaines tâches : nous pouvons alors approfondir leur formation ou les conseiller pour qu'ils gagnent en efficacité. En prenant des décisions plus avisées en matière de gestion des processus et du personnel, nous aidons Arteris à accroître sa rentabilité et sa productivité, ainsi qu'à bénéficier d'une gouvernance améliorée. »

Il conclut : « L'un des plus gros avantages de notre nouvelle approche, c'est la confiance absolue que nous avons désormais dans nos processus, et ce, de bout en bout. Tout est dématérialisé, hautement automatisé et traçable, et nous peaufinons notre modèle de distribution en continu dans l'objectif d'accroître nos niveaux d'efficacité. Basés sur des solutions Kofax et TR Process, nos services partagés offrent à l'entreprise une assistance à la fois économique, hautement qualitative et très agile, ce qui permet à Arteris d'améliorer ses taux de productivité et de rentabilité. »

Un grand assureur européen raccourcit les délais de traitement des demandes de 80 % et redéploie le personnel sur des tâches à valeur ajoutée

Une grande compagnie d'assurance européenne souhaitait réduire le temps consacré au traitement des rapports d'expertise médicale. Elle a choisi de déployer Kofax TotalAgility® pour réduire la charge de travail de ses équipes chargées de la gestion de sinistres. Cette solution a permis de raccourcir le délai de traitement des rapports de 80 % et de redéployer le personnel sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Défi

L'activité phare de l'équipe chargée de la gestion des déclarations de sinistres consiste à lire et à analyser le plus vite possible les grandes quantités d'informations que recèlent les rapports d'expertise.

Une compagnie d'assurance européenne a souhaité accélérer ce processus et en améliorer l'efficacité. Un porte-parole explique : « Je reçois chaque jour un nombre colossal de dossiers avec des rapports d'expertise que je dois traiter et valider afin de déterminer le montant qu'il faudra potentiellement verser. Ces rapports comptent généralement 12 à 15 pages. La lecture et l'assimilation des informations pertinentes me prennent généralement 50 minutes. C'est donc un processus chronophage. »

L'équipe traitant chaque jour de nombreuses demandes, le seuil de variation et d'erreur humaine



« Nous avons choisi la solution Kofax TotalAgility, parce qu'elle surpasse les produits concurrents avec sa prodigieuse fonction d'historique. Qui plus est, l'équipe Kofax a fait preuve d'un remarquable niveau d'engagement et d'un haut degré d'expertise en nous délivrant une étude de faisabilité en seulement trois semaines. »

Porte-parole

d'une compagnie d'assurance européenne

Produits

Kofax TotalAgility®

Spécialisation

Assurances : traitement des formulaires de demande (indemnisation, déclaration de sinistre)

Traitement des rapports médicaux

Capture cognitive

Transformation numérique

affectait naturellement les conclusions de certains dossiers. Deux membres de l'équipe qui traitaient des cas très similaires pouvaient avoir une interprétation légèrement différente, ce qui pouvait influencer sur le montant de l'indemnisation. La compagnie d'assurance a jugé qu'un processus plus standardisé permettrait d'améliorer l'efficacité.

En vue d'optimiser l'efficacité opérationnelle et de normaliser le processus, cette compagnie d'assurance européenne s'est mise en quête d'une solution de reconnaissance optique des caractères (OCR) permettant de réduire le temps nécessaire au traitement des rapports, tout en accélérant la prise de décisions fiables pour répondre aux demandes d'indemnisation.

Solution

La compagnie d'assurance a mené une étude approfondie sur les options OCR automatisées des principaux éditeurs, avant de jeter son dévolu sur la solution Kofax TotalAgility. Le porte-parole rappelle : « Nous avons choisi la solution Kofax TotalAgility, parce qu'elle surpasse les produits concurrents avec sa prodigieuse fonction d'historique. Qui plus est, l'équipe Kofax a fait preuve d'un remarquable niveau d'engagement et d'un haut degré d'expertise en nous délivrant une étude de faisabilité en seulement trois semaines, soit bien plus rapidement que les autres éditeurs contactés. »

Kofax et la compagnie d'assurance européenne ont réalisé un test de faisabilité des plus simples, en acheminant un petit volume de documents dans le

« Nous avons redéployé 15 collaborateurs du service de traitement des demandes vers d'autres services remplissant des fonctions plus créatives ou stratégiques, ce qui représente un gain d'efficacité majeur pour nous. »

Porte-parole d'une compagnie d'assurance européenne

système TotalAgility pour tester la capacité à reconnaître les différents modèles de document utilisés par la société.

Une fois ce premier test réussi, l'assureur est passé des évaluations affichant un degré d'exigence et de complexité supérieur, de façon à vérifier l'adéquation de la solution à ses besoins métier.

Contrairement aux employés qui devaient lire chaque rapport et identifier les informations manuellement, Kofax TotalAgility scanne les différents documents, avant de procéder à l'extraction automatique des données pertinentes. Ces dernières sont désormais mises à la disposition des collaborateurs en contact avec la clientèle beaucoup plus rapidement.

Le porte-parole commente : « Dès le déploiement initial de la solution, nos collègues en première ligne se sont montrés particulièrement satisfaits. Ils trouvaient que TotalAgility leur simplifiait le travail, car les informations envoyées étaient présentées de façon beaucoup plus claire qu'avant. »

Kofax TotalAgility étant une plateforme ouverte, elle s'intègre avec d'autres fonctionnalités ; dans le cas présent, avec une solution d'analyse qui étudie les schémas et les tendances ressortant des données traitées, dans le but de faciliter les enquêtes pour fraude et faute professionnelle. La compagnie est ainsi en mesure de se prémunir plus efficacement des activités frauduleuses.

Et le porte-parole continue : « La solution nous permet de capturer les données à une échelle inégalée, pour ensuite les analyser. Même si ce n'est

pas le principal besoin métier qui nous a conduit à mettre en œuvre TotalAgility, la fonction de capture cognitive fournie par TotalAgility se révèle extrêmement utile et apporte une véritable plus-value à notre travail. »

Résultats

La mise en œuvre de Kofax TotalAgility a permis à la compagnie d'assurance européenne d'améliorer significativement son efficacité. Le traitement des demandes se fait désormais beaucoup plus rapidement et de façon standardisée, en assurant la prise en charge uniforme de chaque dossier.

Le porte-parole explique : « Grâce à TotalAgility, le traitement nous prend seulement 10 minutes par dossier, contre 50 minutes avant le déploiement, soit une économie de 80 %. Par ailleurs, nous pouvons désormais fonctionner avec une équipe beaucoup plus réduite. Nous avons redéployé 15 collaborateurs du service de traitement des demandes vers d'autres services remplissant des fonctions plus créatives ou stratégiques, ce qui représente un gain d'efficacité majeur pour nous.

Plus important encore, la standardisation offerte par TotalAgility garantit que tous les dossiers sont traités exactement de la même manière, ce qui réduit sensiblement le risque d'erreur humaine. »

Actuellement, TotalAgility sert au traitement des demandes sur un seul site, mais la compagnie d'assurance européenne prévoit d'étendre son utilisation à divers pays européens, voire au-delà.

Le porte-parole conclut : « TotalAgility nous a aidé à refondre notre processus de traitement des déclarations de sinistre, en nous fournissant des informations structurées nous permettant d'analyser en profondeur les grands volumes de données que recèlent les rapports médicaux. Nous sommes ravis de poursuivre notre chemin avec cette solution et nous continuons d'explorer les moyens de gagner encore en efficacité. »



« La standardisation offerte par TotalAgility garantit que tous les dossiers sont traités exactement de la même manière, ce qui réduit sensiblement le risque d'erreur humaine. »

Porte-parole d'une compagnie d'assurance européenne

Prochaines étapes

Découvrez par vous-même la plateforme d'automatisation intelligente basée sur l'IA la plus puissante du monde.

Pour en savoir plus sur [Kofax Intelligent Automation](#) ou pour demander une démonstration, contactez-nous à

l'adresse info@kofax.com ou appelez-nous au :

+1 949 783 1333.

www.kofaxfrance.fr

WORK LIKE TOMORROW.™

kofaxfrance.fr

© 2019 Kofax. Kofax and the Kofax logo are trademarks of Kofax, registered in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

KOFAX

