

Newsletter



Accueil
W4 News
W4 et 2009
W4 In Use

**W4 in Use**

**Generali Suisse Assurances optimise son processus de gestion des sinistres grâce à W4 BPM Suite.**

Pour accélérer le traitement des dossiers de ses clients et améliorer sa qualité de service, ce géant européen de l'assurance déploie la plateforme de workflow W4 BPM Suite au siège de son département « non vie » et dans les 70 agences associées. Avec quelques 870 000 clients et plus de 2 milliards de francs suisses de primes gérées chaque année, Generali Suisse Assurances est un poids lourds de son secteur. Installé dans la Confédération helvétique depuis 1987, le groupe couvre toutes les branches de l'assurance et s'impose aujourd'hui comme un interlocuteur privilégié pour les clients privés et les petites et moyennes entreprises. « Generali Suisse ne ressemble à aucune autre compagnie d'assurance. D'un côté, nous bénéficions de l'expérience et du savoir-faire d'un groupe international, au service de ses clients depuis 1831. De l'autre, nous avons conservé l'état d'esprit d'une société à taille humaine, dynamique et innovante », explique Stéphane Sandarom, workflow manager pour Generali Assurances Générales, le département en charge des assurances « non vie » du groupe.

Installé à Nyon, au bord du lac Léman, Generali Assurances Générales assure la gestion de tous les produits, autres que l'assurance-vie, proposés par la compagnie : assurances pour la maison, la voiture, les accidents, la protection juridique, etc. « Cette activité est aujourd'hui en très fort développement à l'intérieur du groupe. Elle se singularise par une interaction régulière avec les assurés, à travers la gestion des sinistres et des dommages dont ils peuvent être victimes, notamment lorsqu'ils utilisent leurs véhicules », précise Stéphane Sandarom.

Un workflow pour automatiser les flux d'information Pour améliorer le service rendu à la clientèle dans ce domaine, le groupe décide en 2004 de se doter d'un nouveau système d'information, permettant de gérer les produits d'assurances automobiles aussi bien au siège que dans les 70 agences réparties sur tout le territoire suisse.

« L'idée de départ était de décentraliser au maximum la gestion de nos contrats, afin d'être plus proche de nos clients. Pour ce faire, nous avons opté pour un système web sur plateformes Oracle et WebSphere, auquel nous avons interconnecté la solution W4 BPM Suite. Grâce à cette application unifiée de W4, nous avons enfin pu donner plus d'autonomie à nos agences, tout en leur offrant toutes les fonctionnalités indispensables à une bonne communication avec le siège lorsque l'aval de ce dernier s'avère nécessaire. Nous disposons également d'un outil parfaitement taillé pour optimiser la gestion de tous nos processus : de la supervision des équipes et des procédures jusqu'au reporting et à l'intégration dans le système d'information. » L'application W4 BPM Suite a été installée au siège de l'entreprise, dans l'ensemble des agences et des centres d'indemnisation du groupe, mais également chez Europ Assistance (qui assure le call center pour Generali), et chez tous les experts mandatés pour estimer les coûts des réparations après un sinistre automobile.

« Cette chaîne intégrée nous permet de couvrir toutes les étapes de gestion d'un dossier, de l'enregistrement d'un sinistre à son indemnisation. Un appel chez Europ Assistance suffit aujourd'hui pour déclencher la création d'un nouveau dossier client, qui sera transféré automatiquement à chaque service concerné pour son instruction. Le système attribue également chaque mission d'expertise au bon professionnel en fonction de sa localisation géographique. Ce dernier utilise ensuite l'application pour transmettre son rapport d'expertise - avec photos à l'appui et montant estimé des réparations - au centre d'indemnisation concerné. Chaque processus est ainsi optimisé au maximum », se félicite Stéphane Sandarom.

Pour lire cet article en format pdf ...

[Retour à l'accueil](#)

W4 In Use





Événements

DOCUMENTATION

25 et 26 mars 2009 CNIT PARIS LA DÉFENSE  
[www.documentation.fr](http://www.documentation.fr)

**W4 à Documation 2009**  
Venez nous rencontrer les 25 et 26 mars 2009 au CNIT Paris La Défense.

**Venez découvrir les bénéfices du BPM lors de nos prochaines Matinées Découvertes.**

27 ave de l'Opera  
Paris 75001

Judi 22 janvier 2009  
Judi 05 février 2009  
Judi 12 mars 2009

**Formation**  
Le nouveau calendrier de formation W4 2009 est désormais disponible.

**Consultez le calendrier...**

**Contact**  
**Contactez-nous**

01 64 53 17 60  
[contact@w4.eu](mailto:contact@w4.eu)  
[www.w4.eu](http://www.w4.eu)