

Horizon Underwriting Managers est une compagnie d'assurances leader du secteur maritime en Afrique du Sud. La duplication des informations au format papier et e-mail appartient désormais au passé.



Paul March, Président chez Horizon Underwriting Managers à Johannesburg (Afrique du Sud), utilise DocuWare pour avoir un temps d'avance sur la concurrence :



« Nous avons pu poursuivre nos activités sans restriction malgré le confinement dû au Covid-19. Nos employés sont en mesure d'accéder facilement à leurs documents dématérialisés depuis chez eux, où qu'ils se trouvent.

Nos clients bénéficient d'un meilleur service grâce à un traitement accéléré des documents. Nous sommes donc à même de traiter des volumes de travail plus conséquents avec les mêmes ressources. »



- Pays :** Afrique du Sud
- Industrie :** Banque / Assurance
- Déploiement :** On-Premise
- Département :** Assurance, gestion de sinistres, administration interne

Horizon Underwriting Managers est née en 2012 suite à la fusion de deux entreprises, ayant vu le jour en 1992. Il s'agit aujourd'hui de l'une des compagnies d'assurances leaders du secteur maritime en Afrique du Sud. Nos vingt-six employés développent des solutions personnalisées dédiées au secteur maritime. Un logiciel de dématérialisation des documents est synonyme de délais de traitement nettement plus courts.

Chaque contrat d'assurance est unique, afin de refléter les besoins spécifiques des transporteurs. C'est pourquoi chacun d'entre-eux est long à préparer. Les employés devaient autrefois revoir les contrats encore et encore, les imprimer, les signer, puis les envoyer au client. Il s'agissait d'un processus particulièrement chronophage car les clients réclamaient souvent plusieurs copies du contrat. Les documents imprimés devaient donc être scannés et envoyés par e-mail au client, et le contrat être stocké dans une archive ininflammable. Gérer des volumes élevés d'e-mails tout en se conformant à des obligations réglementaires strictes devenait intenable sur le long terme. En outre, les employés parvenaient tout juste à tenir la cadence de la croissance de l'entreprise. La direction a donc dû envisager des alternatives pour la gestion du stockage des documents

internes. Ils ont trouvé ce qu'ils cherchaient via une organisation qui conseillait Horizon sur ses problèmes d'imprimantes et de photocopieurs depuis de nombreuses années. Ils ont donc assisté à une présentation de la solution DocuWare et découvert ses innombrables possibilités. Horizon a alors immédiatement opté pour le logiciel de dématérialisation des documents fourni par DocuWare.

Un contrat sur site, en moins de 5 minutes

Horizon a donc commencé à utiliser DocuWare dans son service d'assurances. Ses employés peuvent désormais créer un nouveau contrat en moins de 5 minutes. Bien que chaque contrat doive être personnalisé, DocuWare sélectionne automatiquement les documents et pièces jointes nécessaires à partir de divers modèles, puis les fusionne. Une impression virtuelle est ensuite déclenchée afin de transférer tous les documents (indexés et signés) vers l'archive dématérialisée, et d'envoyer le contrat au client par e-mail. Aucun document papier n'est requis tout au long de ce processus. DocuWare associe également les correspondances électroniques aux courtiers d'assurance et les clients aux politiques ad hoc. Il suffit d'un clic aux employés pour transférer un e-mail vers leur archive dématérialisée, et s'assurer ainsi de son stockage correct. Le nouveau système

« La quasi-totalité des tâches peuvent être effectuées quel que soit l'endroit, grâce à un répertoire central dématérialisé. Il s'agit du même système auquel les employés accèdent depuis le bureau. Nos performances ont ainsi été grandement améliorées. »

« En tant que compagnie d'assurances, nous sommes légalement tenus d'être préparés à poursuivre nos activités même en cas de sinistre. Fort heureusement, nous n'avons jamais eu à mettre ces mesures en application avant la crise liée au Covid-19. Nous sommes fiers d'avoir pris les précautions nécessaires longtemps à l'avance. Si cela n'avait pas été le cas, le confinement aurait sans doute eu des conséquences sur nos activités. »

permet des recherches simples et rapides. Les utilisateurs peuvent rapidement localiser un dossier complet, qu'ils travaillent chez eux ou du bureau, en recherchant le type d'assurance, le nom de l'entreprise ou le numéro de contrat.

Possibilité de travailler de n'importe où

La solution profite à présent à tous les services d'Horizon, qu'il s'agisse des réclamations, de la comptabilité ou des ressources humaines. L'impression de documents est devenue rare, ce qui permet de réduire les coûts. Grâce au traitement électronique des documents, les employés peuvent travailler d'où ils veulent et accéder sans problème aux documents et services dont ils ont besoin, même depuis leur smartphone. De plus, il s'avère bien plus simple de trouver un fichier électronique plutôt qu'un document papier, ce qui accélère le traitement et optimise le service client.

« Nous utilisons beaucoup DocuWare désormais. Notre système demeure parfaitement stable malgré le volume élevé de documents stockés et récupérés au quotidien. »

