


Cunningham Lindsey - Success Story

Capture de Données en Situation de Mobilité pour augmenter la Rapidité et la Qualité du Traitement des Demandes d'Indemnisation par les Assurances.

The logo for Cunningham Lindsey, featuring the company name in a blue serif font with a stylized 'C' and 'L' monogram to the right.
Cunningham Lindsey fournit des prestations d'expertise en sinistres pour tout type de demande d'indemnisation, du sinistre purement personnel d'un particulier aux préjudices commerciaux, immatériels et financiers des entreprises. Pour assurer une large couverture géographique et respecter ses partenariats avec les plus grandes compagnies d'assurances, Cunningham Lindsey a opté pour une approche multi-dimensionnelle du traitement des demandes de ses clients, mettant en place des processus innovants, utilisant des technologies sophistiquées et adoptant ses compétences professionnelles et son expérience à la complexité des demandes d'expertise. La filiale française de Cunningham Lindsey emploie 430 personnes dans 28 bureaux à travers la France.

En 2005, Cunningham Lindsey a commencé à rechercher une solution stylo et papier numériques suite à la présentation d'une telle solution dans leurs bureaux britanniques. La société voulait une solution lui permettant de fournir aux compagnies d'assurances des rapports d'expertise dans un temps imparti tout en augmentant l'efficacité et la mobilité de ses experts sur le terrain.

Cunningham Lindsey a sélectionné la solution stylo et papier numériques de MGStream, utilisant la technologie Anoto et conçue spécialement pour collecter et traiter des données à partir de formulaires papier remplis à la main. Cette solution est basée sur ArioCognition, un moteur de reconnaissance d'écriture manuscrite développé par MGStream qui combine les meilleures technologies du marché afin de convertir les informations manuscrites en données informatiques. Ces données peuvent ensuite être transférées sur le téléphone mobile de l'expert qui les corrige si nécessaire et les valide avant de les envoyer pour une ultime vérification puis intégration au système d'information central.

« Un de nos principaux objectifs était de fournir à nos experts une solution adaptée à leur travail sur le terrain. Une solution stylo et papier est ce qu'il y a de plus facile à utiliser sur le terrain et ne nécessite qu'une toute petite formation », a déclaré Carol Etchebarne, Responsable de l'Organisation et des Opérations chez Cunningham Lindsey France. Certains experts préfèrent remplir les formulaires sur leur ordinateur en fin de journée alors que d'autres préfèrent remplir les formulaires papier dans leur voiture juste après leurs visites sur site. "MGStream apporte cette flexibilité en terme de périphérique de saisie, permettant ainsi à nos experts de conserver leurs habitudes de travail sur le terrain tout en augmentant leur efficacité."

La solution de MGStream intègre facilement des règles métier conçues pour améliorer la qualité des données. Quand l'expert transfère les données relatives à une demande d'indemnisation sur son téléphone mobile, le serveur les vérifie et détecte toute erreur ou information manquante. De cette manière, l'expert peut corriger lui-même ses erreurs avant de transmettre les données depuis son téléphone mobile vers le système d'information de la société. *"Avec ses règles métier, le système agit comme un guide qui garantit que les données ont déjà été validées par l'expert avant leur envoi pour traitement. Nous avons remarqué une amélioration significative de la qualité des*

données, ce qui nous fait encore gagner du temps et de l'argent grâce à ce processus." a déclaré Etchebarne. *"Cette fonctionnalité est aussi utilisée par les experts récemment recrutés pour une assistance en ligne pendant leur formation sur le terrain."*

Augmenter la Qualité du Service sans Augmenter les Coûts

Parce que les compagnies d'assurances augmentent en permanence leurs exigences en terme de respect des délais et des processus d'investigation, d'évaluation, de négociation et de traitement des demandes d'indemnisation, Cunningham Lindsey continue d'optimiser son travail avec la solution de MGStream, permettant à ses experts d'accroître encore leur efficacité et de respecter de stricts nouveaux délais et procédures sans augmenter les coûts relatifs à ces procédures.

Avant de mettre en place la solution ArioForm Enterprise de MGStream, les experts devaient déposer leurs rapports manuscrits ou audio à leurs bureaux respectifs afin qu'ils soient tapés par des opérateurs de saisie. Cela signifie que toutes les données étaient tapées, relues par les experts, puis corrigées, et encore relues, ... avant de pouvoir être envoyées dans le système d'information pour y être traitées afin de générer les rapports correspondants. Tout ce travail ennuyeux de saisie et le temps précieux qu'il prenait, ainsi que les nombreux aller-retour de documents qui y étaient associés, ne sont plus nécessaires, ce qui se traduit par d'énormes économies sur les coûts de personnel car le nombre d'opérateurs de saisie a été considérablement réduit.

Cunningham Lindsey a choisi la solution de MGStream car elle offrait différents moyens de saisie et de transmission des données : stylos et formulaires numériques, pocket PCs et interface web. Plusieurs systèmes de capture de données peuvent ainsi co-exister au sein du même processus. La solution de MGStream continue d'évoluer et intègre maintenant un automate capable, à partir de données collectées, de remplir des formulaires spécifiques sur des sites internet. *"Certaines compagnies d'assurances ont leur propre formulaire web qu'elles nous demandent de remplir. Ce qui signifie que dans certains cas, nous devons toujours faire de la saisie de données"*, a déclaré Etchebarne. Pour régler ce problème de double-saisie, MGstream a mis en place sa nouvelle génération de passerelle d'interfaçage "Business-to-Web" (B2Web) pour publier et retrouver automatiquement des données dans des extranets, intranets ou applications en mode "console" (type 3270). *"Les nouveaux services B2Web intégrés à la solution de MGStream apporte une flexibilité accrue et des économies de coûts supplémentaires."* La solution B2Web de MGStream inclut une gestion en temps réel des transactions. Elle envoie des accusés de réception et des rapports d'activité et de maintenance aux utilisateurs. Avec les services B2Web d'ArioForm Enterprise, deux mille accusés de réception sont envoyés chaque mois.

Une Solution Indispensable

Cunningham Lindsey utilise la solution ArioForm Enterprise de MGStream depuis 2007. *"La solution de MGStream traite plus de 50% de notre activité et ce chiffre augmente continuellement."* a précisé Etchebarne.

Environ 200 experts utilisent maintenant ArioForm Entreprise, ce qui équivaut à plus de la moitié des experts de Cunningham Lindsey. A cause de leur spécificité et de leur complexité, certaines demandes d'expertise ne peuvent pas être traitées par le système mais 70% des rapports d'expertise les plus fréquemment utilisés par

Cunningham Lindsey sont remplis avec ArioForm Enterprise grâce à un stylo numérique, un PC, un pocket PC ou les services web. Il y a actuellement huit formulaires numériques en production chez Cunningham Lindsey et plus de 1700 formulaires sont traités chaque mois pour fournir aux compagnies d'assurance les informations dont elles ont besoin. D'ici fin 2010, il est prévu de traiter quatre mille formulaires par mois avec ArioForm Enterprise.

En outre, la solution ArioForm Enterprise de MGStream fournit un processus modulaire comprenant des scénarios prédéterminés et des connexions au système d'information. Cunningham Lindsey emploie maintenant seulement trois opérateurs de saisie à temps partiel pour tous ses bureaux en France. Leur mission consiste à corriger les erreurs qui peuvent émaner de la reconnaissance d'écriture manuscrite et à effectuer la validation finale des données avant de les envoyer au système d'information pour produire les rapports voulus. Avec le logiciel de reconnaissance d'écriture, associé aux dictionnaires d'affaires, le taux d'erreurs est cependant très faible.

"La solution ArioForm Entreprise de MGSTREAM a clairement atteint tous nos objectifs qui étaient la diminution des délais de livraison, l'augmentation de la mobilité de nos experts et la réduction des coûts. Les avantages supplémentaires incluent une amélioration de la qualité des données, la satisfaction des utilisateurs et, avant tout, l'adoption facile de la solution," conclut Etchebarne.

Besoins initiaux:

- Garantir aux compagnies d'assurances des délais plus courts et une meilleure qualité des services fournis
- Accroître l'efficacité des experts en demande d'indemnisation
- Traiter un nombre croissant de formulaires
- Augmenter la mobilité des experts
- Réduire les coûts pour rester compétitif
- Bénéficier d'une solution facile et rapide à installer et à mettre en service.

Problématique :

- La double saisie des données devenue trop coûteuse à mesure que les volumes augmentaient
- L'exigence croissante des clients en termes de délais et de respect des procédures
- Les délais trop longs nécessaires pour livrer les rapports aux clients (pénalités de retard)
- La nécessité pour les experts de passer déposer leurs rapports au bureau.

Solutions:

- Les experts transmettent leurs données à distance grâce à la solution ArioForm Enterprise de MGStream.
- Les coûts ont été réduits grâce à la capture et au traitement automatique des données.
- La plate-forme SaaS (Software as a Service) centralisée facilite la maintenance et l'optimisation du système

- Les messages d’alerte gérés automatiquement permettent aux experts de faire des corrections eux-mêmes.
- La passerelle d’interfaçage B2Web permet de saisir et de retrouver automatiquement les données collectées dans des formulaires accessibles sur des portails extranets et intranets.

Bénéfices:

- Réduction des délais de livraison client
- Réduction du personnel nécessaire à la saisie des données
- Détection des erreurs au cours du travail sur le terrain pour une meilleure qualité des données
- Possibilité pour l’utilisateur de choisir le système de capture des données le mieux adapté à ses besoins et à ses habitudes
- Stabilité et sécurité de la solution permettant de faire face à l’augmentation des volumes
- Plus besoins pour les experts de passer au bureau grâce à la transmission à distance des données.