

Étude de cas : Courtier en assurance



Un courtier d'assurance indépendant tire parti de la puissance de Laserfiche pour accélérer le traitement automatisé du flux des réclamations de 87 %

Avec près d'un siècle de prestation de services d'assurance, de gestion des risques, d'avantages sociaux collectifs et de gestion de patrimoine, un courtier d'assurance influent adopte une approche axée sur le client et dédiée à l'innovation et à l'excellence.

« Travailler avec Ricoh a été inestimable : ils ont simplifié un projet très complexe en un flux automatisé et simplifié. Nous avons triplé nos activités, grandement réduit le temps de traitement administratif et d'automatisation du flux des réclamations, et nous utilisons les conseils éprouvés dans nos processus pour offrir un meilleur service à nos membres. »

—Directeur des réclamations, courtier d'assurance



330% Plus de réclamations traitées



87% Temps de traitement réduit



100% Exactitude et intégrité des données



Efficacité opérationnelle



Défis

- Ancien système ayant des données cloisonnées et redondantes, limitations d'intégration et manque de capacités de production de rapports
- Difficulté à envoyer des courriels à des tiers, perte de temps et frustration des utilisateurs
- Fonctionnalité de recherche de documents limitée, créant souvent des défis de conformité pour les vérificateurs

L'équipe des services d'avantages sociaux du courtier d'assurance utilise ses anciens systèmes Synergize et Class pour traiter les demandes administratives et de réclamations entrantes provenant de différents endroits, comme le courrier physique, le courriel, le portail des membres, le télécopieur et le centre d'appels. Toutes les demandes doivent être imprimées, même à partir d'un format électronique, pour être indexées dans Synergize par l'équipe des services de soutien, ce qui entraîne des inefficacités et des goulots d'étranglement. Une fois les données saisies dans Synergize, le processus de réclamation entre dans une autre file d'attente pour les approbations et les actions. L'équipe des services aux avantages sociaux voulait réduire les étapes d'ingestion manuelle et l'acheminement et intégrer leurs applications pour des flux de travail opérationnels rationalisés pour tous les processus administratifs et de traitement des réclamations.

Solutions

- Mise en œuvre de Laserfiche (sur place, mais auto-hébergé dans leur environnement infonuagique Azure)
- Conception de nouveaux processus et flux de travail automatisés, configurés avec une logique, pour l'ingestion et les réclamations
- Validation automatique des données pour minimiser les exceptions et signaler les écarts
- Fournir une plus grande efficacité et transparence opérationnelle, comme la production de rapports
- Intégration de Synergize, Class, Laserfiche et Salesforce

L'équipe de Ricoh a créé une feuille de route de projet pour déployer Laserfiche, en commençant par les étapes de découverte, de validation et de conception jusqu'à la mise en service administrative et des réclamations en cinq mois. Les informations entrantes sont automatiquement numérisées et transformées en données, qui peuvent être automatiquement envoyées dans Laserfiche, éliminant les étapes manuelles grâce à la logique du flux de travail. S'il manque des données, le système les signale et comble les lacunes, assurant des données propres. Une fois qu'une réclamation est numérisée, elle est automatiquement acheminée et suivie par Laserfiche. S'il passe par le portail des membres, le système identifie le type de document et passe à l'automatisation du flux de travail administratif ou des réclamations.

Résultats

- Augmentation du traitement des réclamations de 330 %, passant d'environ 6 000 à 20 000 réclamations par mois
- Réduction du temps de traitement des réclamations d'environ 87 %, selon la moyenne de l'industrie de 40 jours à 5,3 jours
- Précision et intégrité des données à 100 %, automatisation et visibilité du flux de travail
- Meilleure gestion des charges de travail, réaffectation des tâches et respect des ENS avec rapports et analyses

Le service des avantages sociaux du courtier d'assurance a constaté une efficacité opérationnelle en utilisant les capacités d'automatisation des processus de Laserfiche pour la gestion du contenu, les formulaires, le flux de travail (et l'acheminement avancé), la saisie avancée et les intégrations, le tout dans une seule plateforme. Les processus manuels redondants et l'utilisation du papier sont minimisés, créant un environnement plus durable et écologique. Un rapport d'aperçu des processus est facilement disponible, ce qui ajoute clarté, responsabilité et gestion simplifiée des processus administratifs et d'automatisation du flux des réclamations. Non seulement Laserfiche offre-t-elle des avantages massifs, mais il permet également à l'entreprise de croître, de s'adapter aux besoins changeants des affaires.

Découvrez comment [Laserfiche](#) peut accélérer votre entreprise.
[Communiquez avec nous](#) dès aujourd'hui.