

# Les services commerciaux avec Capture OnTheGo™

Ce client d'Objectif Lune préfère conserver l'anonymat.

## À PROPOS DE L'ENTREPRISE

L'entreprise fournit des solutions de gestion des incidents au secteur des assurances depuis 2002. Située au premier plan du marché des véhicules spécialisées, elle intervient sur une plateforme unique, contrôlant tous les aspects du processus de réclamations.

**Entreprise:** Services de gestion des réclamations

**Chiffre d'affaires:** estimé à 17 millions (2015)

**Taille:** plus de 100 employés

## Identifier l'opportunité

L'entreprise imprimait et envoyait manuellement les contrats à ses clients chaque jour. Ces contrats étaient ensuite signés par le client, collectés puis retournés quotidiennement à chaque bureau local respectif.

À la fin de chaque journée, un coursier venait, collectait les contrats et les livrait au siège social de Chester. Une fois révisés, ils étaient ensuite remis aux bureaux locaux afin que les formulaires soient triés et classés manuellement.

La procédure était très longue et nécessitait beaucoup d'interventions humaines, épuisant inutilement les précieuses ressources de l'entreprise.



## Avant

### PROBLÈMES

- Coûts de la création manuelle des documents
- Retard dans la réception des documents par le siège social
- Temps associé aux tri et classement manuels
- Coût élevé des services quotidiens de coursiers
- Coût inutile du papier pré-imprimé

## La solution

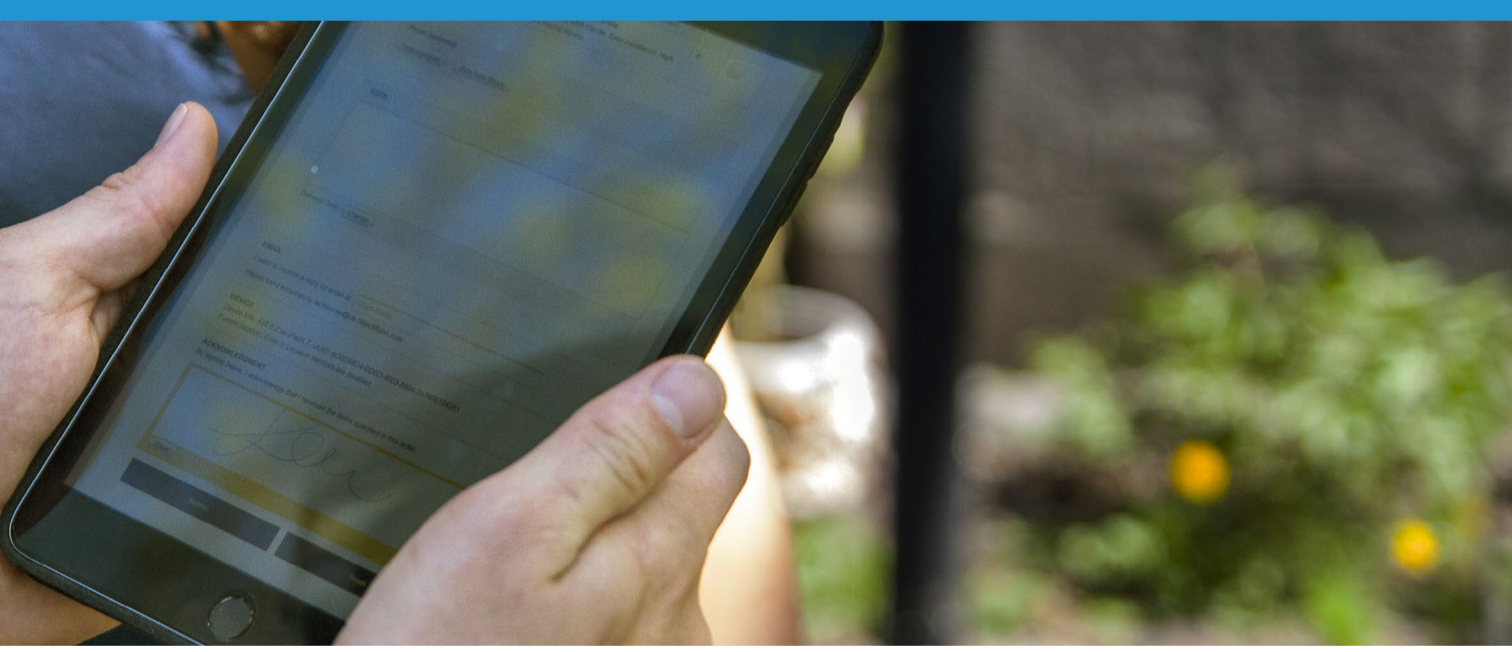
Après avoir examiné les exigences et les besoins commerciaux, la solution de capture de données en temps réel d'Objectif Lune, Capture OnTheGo, a été proposée.

En mettant en place Capture OnTheGo, l'entreprise a pu automatiser son processus de réclamations. Un fichier électronique est généré et le fichier complété est envoyé sur le dispositif portable du conducteur. Le conducteur peut alors signer pour confirmer que le document a été correctement complété.

Une fois la signature enregistrée sur l'appareil, le document est renvoyé aux serveurs de l'entreprise par 3G/4G ou par WiFi.

Capture OnTheGo s'intègre facilement à la sortie du logiciel client Proclaim existant et fusionne les fichiers. Cela assure l'envoi des bonnes informations au dispositif portable, avec les en-têtes, pieds de page, logos, termes et conditions, et autres informations appropriées.

Après le retour des informations, l'entreprise peut alors décider où les classer. Une copie du document signé peut être envoyée par courriel et intégrée au logiciel Proclaim ou à l'archive électronique de l'entreprise. Cela permet de la récupérer rapidement en cas de réclamations.



## Maintenant

### AVANTAGES

- Le passage au numérique a éliminé le besoin en coursiers, entraînant ainsi des économies annuelles de 11 000 £.
- Le service client et les délais ont été améliorés étant donné que tous les employés ont un accès immédiat aux fichiers clients.
- Plus besoin de commander du papier pré-imprimé étant donné que des versions numériques peuvent être créées.
- L'intégration facile avec le logiciel Eclipse existant a permis une plus grande flexibilité et un meilleur contrôle au sein de l'entreprise.
- Le nombre de personnes impliquées dans le cycle de vie des documents de réclamations a considérablement diminué, réduisant ainsi les possibilités d'erreurs humaines.