



CAS CLIENT

Comment Groupama Gan Vie a réussi à **optimiser la satisfaction de ses clients ?**

Contexte et enjeux

Un partenariat historique

Avec 975 agents généraux et 330 chargés de missions (Experts en assurances de personnes), Gan Assurances est un assureur généraliste, proposant une large gamme de contrats et services adaptés aux besoins : auto, habitation, santé, prévoyance, épargne, retraite, placements et garanties professionnelles.

Gan Assurances a choisi Cortex comme partenaire de sa gestion documentaire il y a maintenant plus de 20 ans.

Pour optimiser ses processus documentaires, Direction Collective Opérationnelle Prévoyance Santé Gan Assurances souhaitait impérativement simplifier la gestion de ses documents en passant à la dématérialisation des dossiers « Mandat SEPA » et de ses pièces comptables.

Déclaration de **l'interlocuteur Cortex**

« La proximité est la clé de notre relation. Nous avons toujours été très réactifs et à l'écoute. La confiance s'est instaurée naturellement au fil du temps. » confie une ingénieure commerciale de Cortex.

Les objectifs de Gan Assurances

L'optimisation de la satisfaction de sa clientèle est un engagement fort de Gan Assurances. Pour atteindre cet objectif, trois axes majeurs ont été identifiés :

- › la simplification de la gestion des dossiers par les gestionnaires ;
- › l'optimisation du temps de traitement des dossiers ;
- › la réduction de l'utilisation des documents papier.

Parole de **Client**

« Le processus était long. Il générait une utilisation importante de papier et mobilisait plusieurs salles d'archives pour la conservation des originaux. Le temps et les ressources consacrés à cette gestion manuelle étaient bien trop conséquents.

Aujourd'hui, nous réduisons considérablement l'utilisation du papier grâce à l'archivage dans le coffre-fort électronique qui donne une valeur juridique et probante aux documents numériques. Nous optimisons donc et sécurisons complètement notre manière de travailler. » indique **Corinne GUILLOU**, Chargée d'études chez Groupama Gan Vie.



La réponse de Cortex

Opération historique :

- › Saisie d'une douzaine de chaînes de traitement par le service DATA

La Direction Collective Opérationnelle Prévoyance Santé Gan transmet quotidiennement à Cortex (via un coursier), différents documents à saisir. Cortex prend en charge le traitement d'une douzaine de chaînes différentes.

Opérations complémentaires :

- › Expédition et traitement des retours

Cortex prend en charge 1 fois/an l'ensemble des prestations liées à l'expédition et au traitement des retours relatifs aux prélèvements sociaux et aux majorations.

- › Numérisation des mandats SEPA

Cortex a mis en place une solution globale de dématérialisation des mandats SEPA. Elle vise essentiellement à numériser les documents et à mettre à disposition de Groupama Gan Vie via la plate-forme aXessy les images numérisées des pièces associées aux prélèvements bancaires.

- › Archivage de l'ensemble des pièces comptables dans le coffre-fort électronique

Quotidiennement, Gan Assurances archive électroniquement ses pièces comptables sur SAE. Ce Système d'Archivage Electronique certifié

NF 461 permet d'archiver les pièces comptables en toute sécurité mais aussi de garantir, à l'ensemble des documents, intégrité, pérennité et traçabilité conformément à la norme en vigueur. De plus, les 200 gestionnaires de Gan Assurances peuvent retrouver et consulter plus facilement les documents recherchés grâce aux critères de recherche (date comptable, clé de trésorerie et montant).

En effet, grâce aux solutions proposées par Cortex, les documents sont saisis ou numérisés, mis à disposition sur aXessy ou dans un coffre-fort à valeur probatoire. En fonction de la politique de gestion des droits d'accès gérée par un administrateur du coffre, les 200 gestionnaires peuvent consulter et utiliser les documents. La diffusion de ces derniers est immédiate et ne nécessite aucune impression et aucune mobilisation des collaborateurs. Le processus est optimisé, plus productif et plus sécurisé.

L'interview client

« Après 20 ans de collaboration, nous sommes toujours aussi satisfaits de Cortex. Nos interlocuteurs connaissent parfaitement nos process. En effet, nous n'avons pas besoin de faire le point sur nos enjeux et nos besoins, Cortex sait anticiper et être force de proposition pour améliorer notre qualité de travail. Un climat de confiance s'est établi au fil des années, compte tenu de la qualité de leurs prestations avec une relation de proximité et de collaboration quotidienne. » ajoute Corinne GUILLOU, Chargée d'études chez Groupama Gan Vie.

Chiffres-clés

- Plus de 20 ans d'accompagnement
- 200 utilisateurs
- 1 plate-forme de dématérialisation : aXessy
- < 6% de papier archivé à l'échelle du groupe