

Grace à FlyDoc, amaguiz envoie en quelques clics 45 000 courriers, fax et SMS par an



C'était comment l'assurance avant ?

Amaguiz est un assureur nouvelle génération, sur Internet, créé à partir de l'écoute des consommateurs.

Depuis le 1er juillet 2008, l'assurance auto d'amaguiz.com offre au plus grand nombre la possibilité de s'assurer au kilomètre parcouru, à moindre coût. Innovation et simplicité caractérisent cette nouvelle offre.

Amaguiz.com, c'est aussi une assurance 100% liberté avec une souscription en ligne, une résiliation possible à tout moment, une assurance 100 % proximité avec l'attribution d'un conseiller personnel dès l'enregistrement d'un devis pour accompagner l'assuré et une assurance 100 % collaborative qui se construit avec les internautes.

Depuis mai 2009, amaguiz propose une offre d'assurance habitation, depuis octobre 2010 une assurance Prévoyance Accidents, depuis septembre 2011 une assurance santé et depuis décembre 2011 une assurance chien-chat.

Fin avril 2012, amaguiz emploie 168 collaborateurs et détient 165 000 contrats en portefeuille. Amaguiz est une filiale de Groupama.

Amaguiz, filiale de Groupama et assureur nouvelle génération sur internet, a choisi le service FlyDoc d'Esker pour automatiser et externaliser l'envoi de ses courriers simples et recommandés, fax, e-mails et SMS. Entièrement intégré à son système d'information, FlyDoc traite plus de 45 000 documents par an (gestion des impayés, des sinistres, relevés d'information...) et permet aujourd'hui à amaguiz de réaliser des gains de productivité évalués à un ETP (Equivalent Temps Plein), tout en améliorant significativement la fiabilité et la traçabilité des documents envoyés ainsi que son image de marque.

Le contexte

En tant que "pure player" Internet, amaguiz ne dispose pas d'agence mais gère tous ses contacts clients par téléphone, e-mail et courrier. Même si le média favori au quotidien est l'e-mail, au regard du Code des Assurances, de nombreux documents doivent néanmoins être envoyés par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception et respecter un délai légal d'envoi.

Depuis la création de la société en 2008, la préparation et l'envoi des courriers simples et recommandés étaient gérés manuellement, en interne, par les équipes back-office d'amaguiz : courrier de recouvrement d'impayés, gestion des sinistres, relevés d'information...

Le besoin

Avec ses 165 000 contrats en portefeuille, ce traitement manuel devenait problématique notamment en termes de productivité mais surtout afin de respecter les délais d'envoi légaux.

Amaguiz a donc décidé de repenser ce processus et d'externaliser l'envoi de ces documents afin d'absorber ce volume croissant tout en garantissant la qualité, la fiabilité et les délais.

Assurance en ligne

En tant que société d'assurance, nous nous devons de respecter certaines obligations légales envers nos assurés, notamment en termes de délais, de format et de fiabilité. FlyDoc répondait parfaitement à nos exigences grâce à une intégration simple et totalement sécurisée à notre système informatique. Nous pouvons désormais transmettre en un clic tous nos courriers simples et recommandés à la plateforme de traitement d'Esker qui se charge de les imprimer, les mettre sous pli, les envoyer et surtout d'en assurer le suivi.

Julien Hue ■ Directeur des opérations d'amaguiz.

La solution

Aujourd'hui environ une trentaine de collaborateurs des services de gestion des sinistres et de back-office administratif d'amaguiz utilisent FlyDoc au quotidien pour envoyer et suivre plus de 45 000 documents par an :

- **Envoi de 15 à 20 000 lettres recommandées avec accusé de réception par an** pour la gestion des impayés et des sinistres avec les assurés.
- **Envoi de 10 000 courriers simples par an** pour des relevés d'information.
- **Envoi de fax** par la comptabilité pour la validation de virement et l'envoi de pièces comptables.
- **Envoi de 10 à 15 000 SMS et e-mails par an** aux clients de son offre "Pay as You drive".

Les prestataires d'amaguiz utilisent également les solutions FlyDoc pour communiquer avec ses clients, tout en conservant une traçabilité des échanges.

Les bénéfices

Cette solution d'externalisation qui traite aussi bien les courriers papiers, que fax, SMS et e-mails offre à amaguiz de nombreux avantages, parmi lesquels :

- **Un gain de productivité** allant jusqu'à un Equivalent Temps Plein par mois,
- **Le respect des contraintes** légales quant au format et aux délais d'envoi des courriers,
- **Une fiabilité et une traçabilité accrues dans le traitement des courriers** : suivi des courriers, remontée d'information automatique pour les courriers non remis et les adresses erronées, archivage électronique des souches de réception,
- **Une amélioration de l'image de marque** avec une réduction des erreurs dues à l'écriture manuscrite des adresses et des souches de courriers recommandés,
- **Une solution** qui permet une prise en main rapide sans investissement matériel ou logiciel.

FlyDoc nous a permis d'industrialiser un processus manuel peu fiable de manière extrêmement simple et rapide. Après le courrier, c'est donc naturellement que nous avons étendu l'utilisation du service FlyDoc à l'envoi de fax et de SMS qui se font désormais aussi facilement que l'envoi d'un simple e-mail.

Julien Hue ▪ Directeur des opérations d'amaguiz.

Amaguiz souhaite approfondir l'utilisation des solutions Esker et prévoit :

- **L'intégration des Web Services FlyDoc** pour envoyer ses documents directement depuis son application métier,
- **Etendre** les fonctionnalités d'envoi d'e-mails à ses prestataires.