

SMACL Assurances met en place sa plateforme centralisée d'édition KSL Suite

Dans le secteur en constante évolution de l'Assurance, les organisations optimisent leur gestion documentaire en s'équipant de solutions permettant plus de souplesse et de personnalisation dans leur communication clients. Pour répondre à cet enjeu, SMACL Assurances a choisi la solution KSL Suite pour ses fonctions poussées d'édition, de personnalisation des documents et de diffusion multicanal.



SMACL Assurances, Société Mutuelle d'Assurance des Collectivités Locales et des associations, a été créée en 1974, sous l'impulsion d'élus locaux, avec pour mission principale la délivrance de garanties et de services d'assurance aux collectivités territoriales, aux associations et aux particuliers. En 40 ans, SMACL Assurances est devenue la Mutuelle d'Assurance experte de la vie territoriale et associative. Forte de ses valeurs mutualistes, elle conjugue performance économique et utilité sociale, et est la première Mutuelle d'Assurances française dotée d'une triple certification pour ses engagements en matière de qualité de service (ISO 9001), de respect de l'environnement (ISO 14001) et de la qualité de vie au travail (OHSAS 18001).

17ème assureur sur le marché français de l'assurance IARD, SMACL Assurances dispose d'une forte implantation nationale dans le domaine des collectivités territoriales. L'assurance des collectivités territoriales constitue le cœur d'activité historique de SMACL Assurances : les cotisations correspondantes représentent 90% de son chiffre d'affaires total. Avec un chiffre d'affaires 2013 s'établissant à 342 M€, SMACL Assurances couvre :

- 21 000 personnes morales de droit public,
- 32 000 personnes morales de droit privé,
- 22 000 personnes physiques.

SMACL Assurances est une entreprise à taille humaine avec un effectif de plus de 700 salariés.

Remplacer des outils « maison » obsolètes pour répondre à des enjeux d'agilité et d'interactivité

La gestion des contrats reposait sur des outils développés en interne au cours des 25 dernières années, dont les fonctionnalités étaient devenues obsolètes voire archaïques. La SMACL décide en 2010 d'entreprendre un processus de refonte de son système d'information et dans ce cadre, de mettre à niveau ses processus d'édition documentaire en challengeant ses outils éditiques existants. Une analyse a rapidement mis en évidence que les solutions existantes ne répondaient plus aux besoins métiers liés à l'évolution de la réglementation des marchés et aux critères d'exigences actuels, tant en termes de qualité et de personnalisation des documents que de réactivité dans les réponses apportées aux clients.

Pour répondre à ces enjeux, elle décide de se doter d'une éditique transversale, qui réponde à tous les besoins de production documentaire et qui permette une interconnexion parfaite avec les applications métiers de la Mutuelle. Le choix de la SMACL se porte sur la solution logicielle KSL Suite. La suite logicielle apporte la souplesse nécessaire dans un contexte métier gérant un grand nombre de documents à forte variabilité et à fortes volumétries. KSL répond également parfaitement aux enjeux d'optimisation et d'automatisation de la chaîne de production documentaire avec une architecture technique robuste et multicanal. Enfin, KSL Suite apporte des réponses concrètes à des spécificités de gestion, telle que la diffusion en « marque blanche » : avec cette fonction, SMACL Assurances couvre, avec un seul modèle de document les besoins de l'ensemble de ses partenaires tant en termes de contenu que de charte graphique. KSL Suite, double vecteur de performance commerciale et de satisfaction client

Afin d'obtenir des bénéfices rapides, *SMACL Assurances* choisit de mettre concomitamment en place KSL Suite sur deux applications : la génération automatisée des réponses aux appels d'offres sur la branche Construction, ainsi que la création et la diffusion multicanal de propositions d'assurance aux particuliers. L'édition des réponses aux appels d'offres est un processus documentaire stratégique et complexe ; il engage la société dans son métier d'assureur et véhicule l'image de la société.

La refonte de ce processus avec KSL Suite va au-delà de la simple conception de modèles de documents : KSL Suite permet aux équipes *SMACL Assurances* de créer automatiquement des réponses commerciales irréprochables basées sur un référentiel de contenu et de les personnaliser de manière autonome et interactive ; le chargé d'affaires crée sa réponse à partir de modèles disponibles sur un portail : il crée le document en quelques clics, le personnalise, le diffuse à au prospect ou le transmet à un collègue ou partenaire pour personnalisation ou approbation. Cette démarche collaborative s'accompagne d'une gestion précise du cycle d'édition et d'envoi du document (workflow documentaire), mais également de la sécurité (gestion par profils, approbation, restriction d'accès, etc.). Une fois validés, les documents sont imprimés ou envoyés par email ou intègrent automatiquement la chaîne éditique centralisée. S'agissant de l'assurance des particuliers, la Solution KSL Suite s'adapte aux différents contextes de souscription (qu'il s'agisse de souscription en ligne ou de souscription par téléphone). Les propositions d'assurance sont diffusées par emails, par fax ou par voie postale. Dans ce contexte, KSL Suite se charge de produire les documents et de les diffuser en multicanal.

L'amélioration de ces deux processus métier, associée à une refonte et une actualisation documentaire a permis d'optimiser la pertinence commerciale de *SMACL Assurances* sur ces marchés, tout en induisant des gains de productivité significatifs.

Pour une bonne appropriation de la solution KSL, *SMACL Assurances* a mis en place un centre de compétences éditiques ; cette équipe, accompagnée au démarrage par des consultants de NAELAN, est devenue rapidement autonome et a mis en œuvre les deux projets dans les délais. KSL Suite a très vite fait l'unanimité des collaborateurs de l'entreprise qui bénéficient avec KSL d'une solution ergonomique, facile à prendre en main et à utiliser. Le succès de ces deux applications a contribué à faire de l'éditique un projet majeur au sein de la Mutuelle ; d'autres processus bénéficieront très rapidement de KSL Suite comme celui de la gestion des contrats des personnes morales.

Aujourd'hui plus de 50 collaborateurs utilisent KSL Suite et de très nombreux documents sont édités automatiquement en masse depuis des applications métier. Pour *SMACL Assurances*, l'éditique KSL constitue la solution transverse d'édition documentaire de son système d'information et touchera à terme l'ensemble des départements de l'entreprise. Pour M. Mauny, Responsable du Domaine Support au sein du Département Système d'Information, « L'étendue du champ d'application de la solution KSL et les bénéfices constatés sont à la hauteur des ambitions définies dans le cadre du lancement du projet éditique ».

A propos de Naelan – www.naelan.com

Partenaire stratégique des entreprises privées ou publiques, Naelan, né du rapprochement de KSL et d'ABC-Doc, propose une offre exhaustive de solutions technologiques et services qui répondent à toutes les problématiques de communication client. Il se positionne aujourd'hui comme un des seuls acteurs français, combinant les activités de conseil et d'éditeur, à couvrir toutes les facettes d'un projet d'optimisation des processus métiers et flux documentaires entrants, sortants et circulants. Naelan compte à ce jour plus de 650 clients, répartis dans plus de 25 pays.

CONTACT PRESSE

NAELAN

Marie Wallet

Resp. Marketing & Communication

01 72 76 80 67

06 71 61 18 70

marie.wallet@naelan.com