



La Star robotise son ERP

A la suite de l'intégration d'un nouvel outil de gestion ERP, Star assurances s'est employée à limiter les difficultés en s'orientant vers la RPA (Robotic Process Automation). Une automatisation des processus qui contribue déjà à améliorer le service client et la satisfaction des gestionnaires. La compagnie d'assurance Star revendique la première place de l'assurance non-vie tunisienne avec 17 % de part de marché. L'assureur rayonne également au-delà de son périmètre national avec, depuis 2008, un partenariat avec Groupama, l'assureur vert étant présent à son capital dans le cadre d'une alliance stratégique. Niveau informatique, la Star a fait le choix d'intégrer un Enterprise Resource Planning (ERP), en l'occurrence la solution Pass_Insurance de Kapia-RGI. « Nous avons retenu cette plate-forme sur le périmètre auto et le reste de nos branches non-vie dans le cadre d'un projet de modernisation de notre outil informatique lancé en 2014. Nous avons pu stabiliser cette solution fin 2018 », explique Mehdi Masmoudi, directeur financier de Star, pour qui l'ERP est un outil intéressant qui peut être optimisé avec une pincée de robotisation : « Il est nécessaire d'y adjoindre la RPA [automatisation robotisée des processus, NDLR] pour en décupler les avantages. »

Optimiser l'efficacité opérationnelle

Inspiré par le retour d'expérience d'une des entités Groupama en Europe de l'Est, la Star a tenté l'expérience RPA avec l'objectif d'améliorer le fonctionnement de son ERP mais aussi d'optimiser l'efficacité opérationnelle de l'ensemble des processus de la compagnie. Une proof of concept (POC) a ainsi été menée avec succès sur l'action de mise à jour d'un dossier sinistre assorti d'une provision. « Le robot mis en place par **Wevioo** a montré sa capacité à améliorer le traitement de plusieurs dossiers », explique Mehdi Masmoudi. Dès lors, la Star a pu passer à la vitesse supérieure avec à ce jour l'automatisation de quinze processus. Elle envisage même d'avoir recours à un second robot.

La robotisation apporte plus de souplesse à l'ERP. Et pour les métiers, l'adoption de la RPA limite les erreurs d'exécution et permet de travailler en continu, y compris en dehors des heures ouvrées.

Les équipes sont moins sollicitées pour des tâches répétitives et la productivité s'améliore d'autant. Ainsi, sur la clôture d'un ensemble de sinistres prescrits : « Nous sommes passés de quarante heures de gestion humaine à dix-neuf heures de traitement robotisé. Nous avons accéléré la validation des dossiers et des affaires nouvelles. Au total, nos gestionnaires ont gagné cent soixante jours de gestion, ce qui leur a permis de combler le retard que la compagnie accusait sur certaines opérations », constate le directeur financier.

Relation client directe

Et d'ajouter : « Désormais, grâce à ces solutions, nos utilisateurs se consacrent à des tâches à valeur ajoutée et nouent un rapport direct avec les clients. Dans le même temps, les erreurs de traitement sont limitées au maximum et les gestionnaires concentrent plus de temps à la compréhension des dossiers complexes. »

Si la robotisation met de l'huile dans les rouages de cette grande machinerie qu'est la gestion des contrats au sein d'une compagnie d'assurance, Mehdi Masmoudi voit encore plus loin : « Grâce à l'intelligence artificielle, on ouvre la porte à l'IPA, l'automatisation des processus intelligente, source d'outils d'aide à la décision, pour une assurance éclairée et augmentée au service de l'homme. »