



Dématérialisation du courrier : un coût de traitement divisé par quatre

par Thibaut Stephan , le 28/02/2013 à 12:43

Le groupe MetLife, spécialisé dans l'assurance-vie et la prévoyance, revient sur la mise en place de son projet de dématérialisation du courrier.

L'objectif de l'automatisation du traitement du courrier était de fiabiliser la relation avec les assurés et de limiter les risques de litiges. Auparavant, les courriers recommandés étaient assemblés et envoyés manuellement, ce qui représentait quotidiennement deux heures de travail pour un coût global de huit euros par envoi.

A ce jour, MetLife assure avoir réduit la charge de travail à 10 minutes par jour et divisé les frais par quatre. Les gains sont évalués à 1 200 000 euros par an.

Outre ses bénéfices économiques, le nouveau système garantit la traçabilité des courriers et permet l'archivage des preuves de dépôt et des accusés réception au sein d'un système d'archivage électronique à valeur probatoire.

Ce succès a entraîné le lancement d'autres projets tels que la dématérialisation d'autres flux (gestion de la relation client) et la création d'espaces sécurisés permettant aux assurés d'accéder à l'ensemble de leur dossier client.

Source : decision-achats.fr

Catégories : Banque, Assurance & Finance, Retour d'expérience, Chiffres-clés, Etude/Enquête, Archivage, Dématérialisation, Archivage électronique

Tags : archivage électronique, dématérialisation, SAE