

# Automatiser la gestion des réclamations

Les solutions d'Iron Mountain pour la gestion des réclamations

## Le défi pour l'entreprise

Le traitement des réclamations est l'endroit où les assureurs font leur argent et prouvent leur valeur à leurs clients. Aujourd'hui, les consommateurs avertis s'attendent à une communication rapide et transparente tout au long du processus de réclamation, ainsi qu'à des règlements rapides. Répondre à ces attentes plus élevées des clients tout en augmentant la rentabilité et en protégeant les données sensibles contre les cybermenaces croissantes représente un défi de taille.

## Impact

La gestion manuelle des réclamations, basée sur des documents papier, demande énormément de travail, ce qui érode les bénéfices et oblige les employés à se consacrer à des tâches fastidieuses et chronophages qui les éloignent du service client en face à face. En effet, le traitement manuel des réclamations représente environ 70 % du budget d'une compagnie d'assurance type.<sup>1</sup>

Dans le même temps, les consommateurs d'aujourd'hui s'attendent à un service immédiat et à une écoute attentive, et un traitement inefficace des réclamations a un impact sur l'expérience client. Les enquêtes montrent que 31 % des assurés n'ont pas été satisfaits par une expérience récente de gestion des

réclamations; 30 % d'entre eux ont changé de compagnie d'assurance pour cette raison et 47 % ont envisagé de le faire.<sup>2</sup>

En outre, la confidentialité, la sécurité et la conformité des données sont essentielles pour les compagnies d'assurance et le secteur est fortement réglementé. Cependant, la gestion manuelle des dossiers de réclamations papier et électroniques dans des flux de travail distincts entrave la transparence et la capacité d'audit, tout en compliquant ou en mettant en danger la sécurité des données. Il n'est donc pas étonnant que la fraude à l'assurance ajoute chaque année de 400 à 700 dollars aux primes d'assurance d'une famille moyenne non liées aux soins de santé.<sup>3</sup>



## C'est un fait

31 % des clients changent d'assureur après une mauvaise expérience en matière de réclamation et 47 % envisagent de le faire.

[Accenture](#)



## Et si vous pouviez...

Les solutions d'Iron Mountain pour la gestion des réclamations peuvent vous aider à :

- réduire les dépenses et augmenter la rentabilité.
- améliorer l'expérience client pour obtenir un avantage concurrentiel.
- améliorer la confidentialité, la sécurité et la conformité.

## Les solution Iron Mountain pour la gestion des réclamations

Entreprise internationale dédiée au stockage, à la protection et à la gestion des informations et des ressources, vous pouvez faire confiance à Iron Mountain pour fournir un système de gestion de contenu d'entreprise (ECM) qui répond aux besoins du secteur des assurances et vous aide à :

- **accélérer la collecte des informations client :** Les agents d'assurance numérisent les documents en toute sécurité dans le système à partir de n'importe quel navigateur web. Des processus automatisés transmettent rapidement et précisément les informations dans le système.
- **numériser les documents papier :** Vous pouvez numériser votre documentation papier existante ou laisser Iron Mountain le faire pour vous. La technologie de reconnaissance

optique des caractères (OCR) extrait le contenu pour faciliter la recherche. Les solutions d'Iron Mountain offrent des fonctionnalités à faible codage ou sans codage, ce qui vous permet de mieux adapter les flux de travail automatisés à vos besoins spécifiques pour des résultats plus rapides et plus précis.

- **connecter les données entre les plateformes :** L'intégration avec les principaux systèmes d'assurance permet de connecter les données entre les plateformes pour éliminer les informations cloisonnées et fournir un accès à toutes les informations pertinentes au même endroit.
- **permettre un accès à tout moment et en tout lieu :** Les agents d'assurance peuvent facilement accéder aux documents et y faire des recherches sur notre plateforme ECM sécurisée, tandis que les assurés peuvent vérifier le statut de leur demande sur Internet.
- **protéger votre activité :** Notre plateforme de contenu est conforme aux normes du secteur et aux politiques de conservation des données, et offre des capacités qui vous aident à répondre aux demandes d'audit et de communication des documents.
- **gérer l'ensemble du cycle de vie :** Iron Mountain peut gérer vos documents physiques en les stockant ou en les déchiquetant de manière sécurisée, ou en vous les retournant.

Les résultats auront un impact significatif sur votre rentabilité et vous aideront à :

- **économiser du temps et des ressources :** Rationalisez les processus pour réduire le temps nécessaire au traitement des réclamations et libérez du personnel pour servir les clients et développer l'activité.
- **offrir une meilleure expérience client :** La rapidité, la transparence et la précision des communications vous aident à attirer et fidéliser vos clients et à augmenter votre part de marché.
- **améliorer la sécurité et la conformité :** Protégez mieux les données sensibles et rationalisez la conformité en matière d'audit et de communication de documents. L'automatisation réduit les erreurs humaines afin de garantir que les réclamations sont réglées de manière appropriée.

1 Medium, [Document Automation in Insurance Claims Processing](#), janvier 2023.

2 Accenture, [Poor Claims Experiences Could Put Up to \\$170B of Global Insurance Premiums at Risk by 2027, According to New Accenture Research](#), août 2022.

3 Federal Bureau of Investigation, [Insurance Fraud](#), consulté en avril 2023.

0800 215 218 | [ironmountain.com/fr](https://ironmountain.com/fr)

