



RENFORCER LA COMPÉTITIVITÉ DE L'ENTREPRISE

SAP Business Case
Assurance



RENFORCER LA COMPÉTITIVITÉ DE L'ENTREPRISE



“Lorsque la crise financière s’est abattue sur les marchés, nous avons pris conscience qu’il était extrêmement important de continuer la mise en œuvre de SAP, afin de tirer parti d’une transparence complète sur nos mouvements de trésorerie et de distancer notre concurrence. La réussite dont nous avons bénéficié immédiatement après la mise en production de SAP illustre parfaitement la puissance et la convivialité de la solution. Nous disposons aujourd’hui d’une stratégie informatique intégrée et souple qui nous permettra de préserver notre compétitivité durant la récession et de nous préparer aux opportunités de croissance qui ne manqueront pas d’apparaître avec la reprise.”

Michael Freet,
Directeur financier, ICW Group

Les temps sont durs pour les compagnies d’assurance. La tempête sans précédent qui s’est abattue sur le secteur bancaire ne les a peut être pas touchées directement, mais ses conséquences ont une portée considérable.

Les retours sur investissement sur lesquels reposaient leurs activités dans le passé sont pratiquement inexistantes aujourd’hui. Le règlement des polices d’assurance doit pourtant garantir la rentabilité.

Parallèlement, les clients n’ont jamais été plus informés ou moins fidèles. Les produits d’assurance traditionnels sont devenus des commodités. En quelques appels téléphoniques ou en quelques clics, les consommateurs peuvent comparer les tarifs d’un éventail quasiment illimité de fournisseurs, dont des banques, des distributeurs et des groupes d’affinité, et bien sûr des assureurs traditionnels. De plus, du fait de la banalisation des produits d’assurance, le coût est devenu le principal facteur de différenciation entre les assureurs.

Confrontés à cette double réalité, les compagnies d’assurance doivent s’efforcer d’améliorer leur compétitivité et leur efficacité, afin de gagner des parts de marché et de préserver leur rentabilité. Et elles doivent y parvenir malgré l’augmentation du poids des réglementations.

Ce business case examine les principaux défis auxquels sont confrontés aujourd’hui les compagnies d’assurance et explique dans quelle mesure les logiciels de SAP peuvent les aider à développer des activités plus compétitives, afin non seulement de les aider à prospérer malgré des conditions économiques défavorables, mais également de tirer le meilleur parti de la reprise, lorsque celle-ci interviendra.

Bien sûr, personne ne connaît mieux votre entreprise que vous. Toutefois, nous sommes convaincus qu’après avoir lu cette brochure, vous conviendrez qu’il existe d’importants arguments qui vous encourageront à découvrir plus précisément dans quelle mesure SAP peut vous aider à développer et à exécuter votre stratégie métier.



Sommaire

- 4 Atteindre l'excellence opérationnelle
- 6 Protéger et développer les parts de marché
- 8 Intelligence et conformité
- 10 En route vers la réussite
- 11 Testez-nous

ATTEINDRE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Dans le secteur de l'assurance, la rentabilité est aujourd'hui menacée de toutes parts. Les retours sur investissement sont faibles, les clients exigent une valeur accrue et la concurrence tarifaire fait rage, ce qui contribue à réduire encore les marges. Pour délivrer les résultats qu'attendent les actionnaires et les marchés, les compagnies d'assurance doivent opérer de la manière la plus économique possible. Ainsi, afin d'accroître leur productivité et leur réactivité, il est essentiel qu'elles s'appuient sur des processus métier efficaces.



Cependant, de nombreux assureurs se voient contraints d'administrer d'innombrables applications développées en interne, qui ont contribué à accroître la complexité de leurs environnements informatiques. Les fusions et acquisitions menées lors de la dernière décennie ont aggravé cette situation. En conséquence, du fait de la complexité des systèmes d'information, il est devenu extrêmement coûteux, voire impossible, de développer les processus métier intégrés et de bout en bout dont ces entreprises ont besoin. Elles s'appuient aujourd'hui sur des processus mal adaptés et la maintenance de leurs systèmes est très coûteuse.

L'apport de SAP

Gestion complète des litiges

Les activités de souscription du secteur de l'assurance affichent des pertes chaque année depuis 1978. Mais, grâce à un traitement des litiges optimisé de bout en bout, vous pouvez réduire de 20 % les coûts de ces litiges et les délais de traitement, ce qui augmentera votre rentabilité et la satisfaction de vos clients.

L'application SAP® Claim Management vous permet d'automatiser et de gérer la totalité du processus de gestion des litiges, depuis la première notification de perte jusqu'au règlement et à la subrogation. Elle inclut des fonctionnalités complètes d'automatisation et des interfaces analytiques dédiées à l'évaluation des performances et à la détection de fraudes. Même si elle a été conçue sous la forme d'une application autonome, elle peut être intégrée à d'autres solutions de SAP, telles que SAP® Customer Relationship Management qui est dotée de processus intégrés FNOL (First Notice of Loss), le package

SAP® Collections and Disbursements for Insurance et l'application SAP® Policy Management, ainsi qu'avec d'autres systèmes non fournis par SAP.

SAP Claim Management supporte en outre l'intégration de partenaires commerciaux, tels que les estimateurs ou les revendeurs agréés, et offre aux employés, aux clients, aux courtiers et aux agents de multiples points d'accès au système de gestion des litiges. Ainsi, vous êtes en mesure de maximiser l'efficacité des ressources internes et externes, de minimiser le coût des litiges, d'accélérer le cycle de traitement et d'optimiser la qualité de service.

Un approvisionnement plus habile

La chaîne d'approvisionnement de l'assurance figurant parmi les plus étendues, les assureurs ont une opportunité majeure de combiner des partenariats innovants avec leur puissance de négociation, à la fois pour réduire substantiellement les coûts de traitement des litiges et leurs propres dépenses d'approvisionnement.

Pour optimiser ces approvisionnements, la solution consiste à développer une stratégie claire détaillant les processus d'achat, de négociation des contrats, d'exécution des contrats et de mesure des performances, afin de garantir l'obtention des économies prévues.

L'application SAP® Supplier Relationship Management (SAP SRM), qui peut être intégrée avec SAP Claims Management, offre une plate-forme performante de gestion des achats. Ses fonctionnalités complètes comblent le fossé entre approvisionnement opérationnel et stratégique, tout en interfaçant des

processus de base du métier d'assureur. En conséquence, elle vous permet de bénéficier d'économies significatives, qui auront une incidence directe sur votre rentabilité.

Réduire les coûts à l'aide de services partagés

Des études indépendantes ont démontré que les centres de services partagés (SSC), qui délivrent des services internes – finances, ressources humaines (RH), approvisionnement, informatique, ... – depuis un site centralisé, peuvent contribuer à réduire significativement les coûts en standardisant les processus métier et en centralisant les tâches, voire parfois en les externalisant pour bénéficier d'un arbitrage en termes de main d'œuvre.

Cependant, les SSC modernes ne se concentrent généralement que sur une des fonctions citées plus haut. En les rendant multifonctionnels et en encadrant les applications stratégiques d'une structure unique de gestion de processus, vous pourrez bénéficier d'économies plus importantes. Selon les processus métier, ces économies de coût peuvent atteindre entre 8 et 60 %.

SAP® Shared Services Framework (SAP SSF) regroupe les systèmes de gestion de processus, d'automatisation, de communication et d'analyse dont les entreprises ont besoin pour y parvenir. Il propose les principales fonctions qui vous aideront à :

- Optimiser la qualité et la vitesse des communications et des processus entre le centre de service et les clients.
- Partager une version unique, précise et actualisée des données, dans



“ Il est très clair pour moi que sur l'ensemble des solutions logicielles potentielles que nous avons étudié, SAP Claims Management répondait le mieux à nos besoins et je ne doute pas que nous ayons accordé notre confiance au meilleur éditeur.”

Simon Furnell, Directeur du service client,
Lloyds TSB Insurance, plc.

l'ensemble de l'entreprise.

- Suivre les performances du SSC en les comparant aux engagements sur les niveaux de service prédéfinis.
- Allouer précisément les coûts du SSC.

SAP s'appuie au niveau mondial sur un modèle de service partagé en matière de RH, de finances et d'administration. Trois centres situés aux États-Unis, à Singapour et en République Tchèque sont au service des régions Amériques, Asie-Pacifique et EMEA (Europe, Moyen-Orient et

Afrique) et utilisent les mêmes processus standardisés. SAP propose régulièrement des visites de son centre EMEA à Prague, qui supporte 70 pays dans 15 langages différents, à l'aide d'une équipe d'environ 130 employés spécialisés dans les RH et la finance/administration.

PROTÉGER ET DÉVELOPPER LES PARTS DE MARCHÉ



“Si, par exemple, un client annule un contrat, le courtier est informé immédiatement via le portail intégré. Ce dernier peut réagir immédiatement et éviter toute perte supplémentaire.”

Wolfgang Kercher,
Directeur des systèmes centraux
Braunschweig-IT GmbH

Se distinguer de la concurrence est de plus en plus difficile pour les compagnies d'assurance. La banalisation des produits laisse peu de place à la différenciation.

Les nouveaux entrants sur ce marché, tels que les groupes d'affinité et les opérateurs en ligne, ont modifié l'environnement concurrentiel. Les sites d'agrégation se concentrent sur le plus petit dénominateur commun : le tarif. Alors que l'utilisation des canaux de communication traditionnels – face à face et téléphone – décline par rapport au recours à Internet.

Ces évolutions ont modifié les dynamiques entre les assureurs et leurs clients. Les clients pilotent désormais la relation. Et les assureurs doivent se différencier pour continuer de croître.

Prosperer dans ce nouvel environnement signifie se montrer plus intelligent que ses concurrents – séduire et engager les clients existants à consommer plus, attirer de nouveaux clients et fournir une meilleure qualité de service. Selon une étude réalisée par Business Insights Limited : « Un excellent niveau de qualité de service a une incidence positive sur l'image du fournisseur et permet d'acquérir de nouveaux clients. Mais ce qui peut être plus important encore : il aide à fidéliser les clients ». En matière de service, l'excellence est fondamentale pour se différencier de sa concurrence.

L'apport de SAP

L'application SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) vous offre les informations et les solutions dont vous avez besoin pour intégrer vos activités client et les informations de compte d'arrière plan, les bundles produits et les données de performance, afin de vous différencier de votre concurrence.

Produits innovants

Le logiciel de SAP fournit les données historiques dont vous avez besoin pour développer de nouveaux produits innovants répondant aux besoins de groupes spécifiques de clients et pour créer des campagnes coordonnées afin de les commercialiser et de les promouvoir. Vous bénéficiez en outre d'une vue à 360 degrés sur chaque transaction client, ainsi que de tableaux de bord analytiques en temps réel que vous pouvez utiliser pour analyser les campagnes marketing et les résultats commerciaux.

Interactions multicanales intégrées

Le logiciel de SAP vous aide à améliorer spectaculairement l'expérience client, car les interactions clients issues de multiples canaux peuvent être intégrées et les requêtes prises en charge lors d'un seul contact. Il permet en outre de transformer votre centre de service client en un moteur puissant de génération de leads – un centre de coût en un générateur de profit.



Des offres en temps réel

Les informations clients étant stockées dans une application unique, les agents des centres d'appel et les commerciaux peuvent consulter des données, ainsi que des historiques d'interaction, couvrant les différents canaux de distribution, pour offrir une réponse personnalisée à chaque client. Des alertes en temps réel aident les commerciaux à promouvoir des produits complémentaires afin d'accroître les ratios de vente croisée et de vente additionnelle. En outre, des procédures guidées permettent de préserver la cohérence lors de la vente de produits réglementés.

Une meilleure expérience

SAP® Business Communications Management vous aide à transformer le centre de contact traditionnel en un centre virtuel sophistiqué, impliquant l'entreprise dans son ensemble. En intégrant la téléphonie, les processus métier et des fonctions de routage intelligent de contacts, le logiciel vous permet d'allouer rapidement tout contact téléphonique, par e-mail, fax ou web à la personne la mieux qualifiée pour le traiter, quel que soit l'endroit où elle se trouve.

De cette manière, vous êtes en mesure d'optimiser l'utilisation de vos agents commerciaux et de service, tout en améliorant leur productivité et en réduisant les cycles de vente. Vous pouvez en outre ventiler les demandes de vos clients à travers différents sites, canaux et fuseaux horaires, et router automatiquement les appels de certains clients importants à des conseillers spéciaux. Ainsi, vous favorisez une expérience client beaucoup plus efficace.

“Actuellement, il n'est pas suffisant de se cantonner à répondre aujourd'hui à ses clients. Les meilleures entreprises créent une valeur à long terme pour leurs clients. Fort de ce constat, SAP a développé une solution flexible permettant d'obtenir rapidement des résultats, tout en garantissant l'intégration du système avec les applications stratégiques de CRM dont nous aurons besoin à mesure que nous nous développerons et améliorerons nos stratégies clients.”

Jeremy Locke, Directeur du développement,
Capita Insurance Services (Communiqué de presse, 14 mars 2006)

Maximiser le potentiel des courtiers

Malgré la diminution de leurs parts de marché sur certains segments, les courtiers représentent encore un canal commercial majeur pour les compagnies d'assurance. Et ceux-ci s'adresseront naturellement aux entreprises avec lesquelles il est aisé de faire des affaires. Les délais de commissionnement et la précision des calculs de ces commissions sont des éléments importants pouvant également avoir une incidence sur leur propension à proposer vos produits.

L'application SAP® Incentive and Commission Management for Insurance vous aide à rationaliser tous les aspects liés aux primes et aux commissions – depuis la planification et la conception, jusqu'au paiement, à la fois pour les courtiers et vos employés.

De plus, en utilisant SAP, vous pouvez créer un portail offrant aux courtiers un accès en temps réel à des informations d'importance, telles que des campagnes marketing en marque blanche et leurs résultats, des commissions, des primes à la vente et des litiges. Vous pouvez également suivre les progrès d'un litige donné et le statut d'un devis envoyé par des soumissionnaires. Vous êtes ainsi en mesure d'offrir à vos courtiers des meilleures informations sur les activités qu'ils mènent en votre compagnie, et d'accroître leur fidélité.



“Auparavant, lorsque nous souhaitions produire des rapports, nous devions copier les données d’un système vers un autre et modifier le code manuellement pour standardiser les données. Aujourd’hui, les données sont consolidées automatiquement conformément aux normes définies dans notre référentiel. AGF a bénéficié ainsi d’économies de coûts considérables et d’une réduction des erreurs.”

Jean-Marc Signoret,
Directeur de la comptabilité,
AGF (juillet 2006)

Lorsque les conditions évoluent rapidement, la réussite d’une entreprise dépend de la disponibilité d’informations précises et actualisées – des informations sur les activités et les performances de votre entreprise. Et les managers ne sont pas les seuls à avoir besoin de ces informations.

Pour maximiser les performances, ces informations doivent être diffusées dans l’ensemble de l’entreprise, afin de contribuer à la prise de décision stratégique et d’impliquer chacun autour des mêmes objectifs.

La nature des risques assurés par les compagnies d’assurance évolue également. Afin de fixer des tarifs efficaces, compétitifs et rentables, les assureurs doivent appréhender et analyser la nature de ces risques de manière de plus en plus sophistiquée. Non seulement, ils doivent disposer d’une stratégie complète de réassurance, mais également minimiser leur exposition.

En outre, le secteur des assurances devient de plus en plus réglementé, ce qui crée de nouvelles demandes de reporting.

Le problème réside dans la fragmentation des systèmes opérationnels des compagnies d’assurance, qui rend plus difficile le développement d’une vue unique de la vérité.

L’apport de SAP

La gamme SAP® BusinessObjects™ offre des solutions qui vous aideront à

optimiser les performances de l’ensemble de vos activités. Ces solutions complètes vous permettent de définir votre stratégie métier et de réduire le fossé entre stratégie et exécution, tout en équilibrant le risque et la rentabilité.

Une puissante fonctionnalité de Business Intelligence

Les solutions SAP BusinessObjects vous aident à développer une plate-forme décisionnelle flexible répondant aux besoins de votre entreprise. Vous êtes en mesure de regrouper des données issues de systèmes SAP ou d’autres sources, de les nettoyer et de les stocker dans un entrepôt de données d’entreprise afin de disposer d’une version unique de la vérité. Le logiciel de visualisation et de reporting offre de puissantes fonctionnalités d’analyse et de reporting, qui vous permettent de transformer ces données en information de veille décisionnelle. Grâce à l’intégration avec Microsoft Office, les équipes utilisent ces informations et ces tableaux de bord dans un environnement familier.

Des outils complets de gestion de la performance

La gamme SAP BusinessObjects inclut des solutions qui vous aideront à définir et à communiquer des stratégies métier, à planifier et à mesurer leur exécution, à réaliser des prévisions et à répondre à toute déviation par rapport aux objectifs attendus.

Grâce à ces solutions, vous êtes en mesure de standardiser et de rationaliser les opérations de planification, d’élaboration budgétaire, de prévision, d’analyse prédictive et de reporting. Vous pouvez définir des mesures de



performances individuelles, fonctionnelles et départementales, et fixer des objectifs, des mesures et des indicateurs de performance qui contribuent à aligner étroitement chaque département de votre entreprise avec votre stratégie métier. Ainsi, les employés collaborent mieux et plus, tout en prenant conscience de la valeur qu'ils apportent à l'entreprise.

La gamme SAP BusinessObjects facilite en outre la gestion de multiples devises, normes comptables et besoins en reporting. Le logiciel vous permet d'automatiser les processus de consolidation en s'adaptant intelligemment à des multiples canaux de reporting, à différents plans de compte et mouvements de comptes, et à de nombreuses dimensions d'analyse.

De plus, les solutions SAP BusinessObjects vous offrent une visibilité détaillée sur les coûts. Une application unique vous aide à calculer le coût des services et les charges internes, tout en favorisant une planification et une élaboration budgétaire basée sur l'activité. Ainsi, vous êtes en mesure d'évaluer les coûts et la rentabilité de segments clients, produits et canaux de distribution spécifiques.

Gouvernance, gestion des risques et conformité

Une gouvernance, une gestion des risques et une conformité efficaces figurent parmi les principales priorités des compagnies d'assurance. Les solutions SAP BusinessObjects vous aident à intégrer des contrôles adaptés dans des processus reposant sur SAP ou d'autres logiciels.

“Avec des chiffres de fin de période précis et obtenus rapidement, et des processus automatisés, nous pouvons réellement concrétiser notre philosophie d'investissement. Dans l'avenir, des normes paneuropéennes de gestion des investissements seront mises en place, et avec notre plate-forme basée sur SAP Financial Asset Management, notre entreprise est préparée de manière optimale pour cette évolution.”

Hansgörg Germann,
Directeur des investissements Suisse,
Zurich Financial Services Group (avril 2009)

Grâce à la combinaison de fonctions de contrôle automatisé, de test de contrôle manuels et d'auto-évaluation, elles vous aident à améliorer le contrôle des processus, tout en réduisant les coûts et les charges liées à la conformité.

De plus, elles vous offrent le support dont vous avez besoin pour prévoir et minimiser le risque. Étant en mesure d'analyser et d'identifier rapidement les risques qui dépassent certains seuils, vous prenez plus efficacement en charge des menaces significatives, tout en maximisant la viabilité de votre entreprise et la continuité opérationnelle.

Une couverture de réassurance optimisée
L'une des priorités des assureurs consiste à compenser les risques via une stratégie

efficace de réassurance. L'application SAP® Reinsurance Management vous aide à prendre en charge efficacement le cycle complet de réassurance, depuis la gestion des données contractuelles et des informations facultatives, jusqu'à la gestion des réclamations et la comptabilité de réassurance.

Source unique de données, SAP Reinsurance Management favorise une visibilité sur l'ensemble de vos activités de réassurance, tout en fournissant des outils complets pour les analyser. En conséquence, vous bénéficiez d'une meilleure prise de décision, donc d'une couverture de réassurance plus efficace.

Rendement maximisé du portefeuille
Un gestion efficace du portefeuille est essentielle, surtout dans des conditions aussi difficiles qu'aujourd'hui. L'application SAP® Financial Asset Management vous aide à gérer vos portefeuilles d'investissement plus efficacement, y compris les instruments du marché monétaire, les actions à revenu fixe, les prêts, les devises et les dérivés. Elle offre un mode de traitement automatisé des accords financiers et des positions, depuis l'administration de back-office et les transactions boursières, jusqu'à la comptabilité.

En outre, SAP Financial Asset Management propose des outils puissants d'analyse des performances des portefeuilles, des conversions de devises, des taux d'intérêt, des risques principaux et de la couverture de marché. Vous êtes ainsi en mesure d'améliorer vos décisions d'investissement, tout en minimisant les risques et en maximisant leur rentabilité.

EN ROUTE VERS LA RÉUSSITE

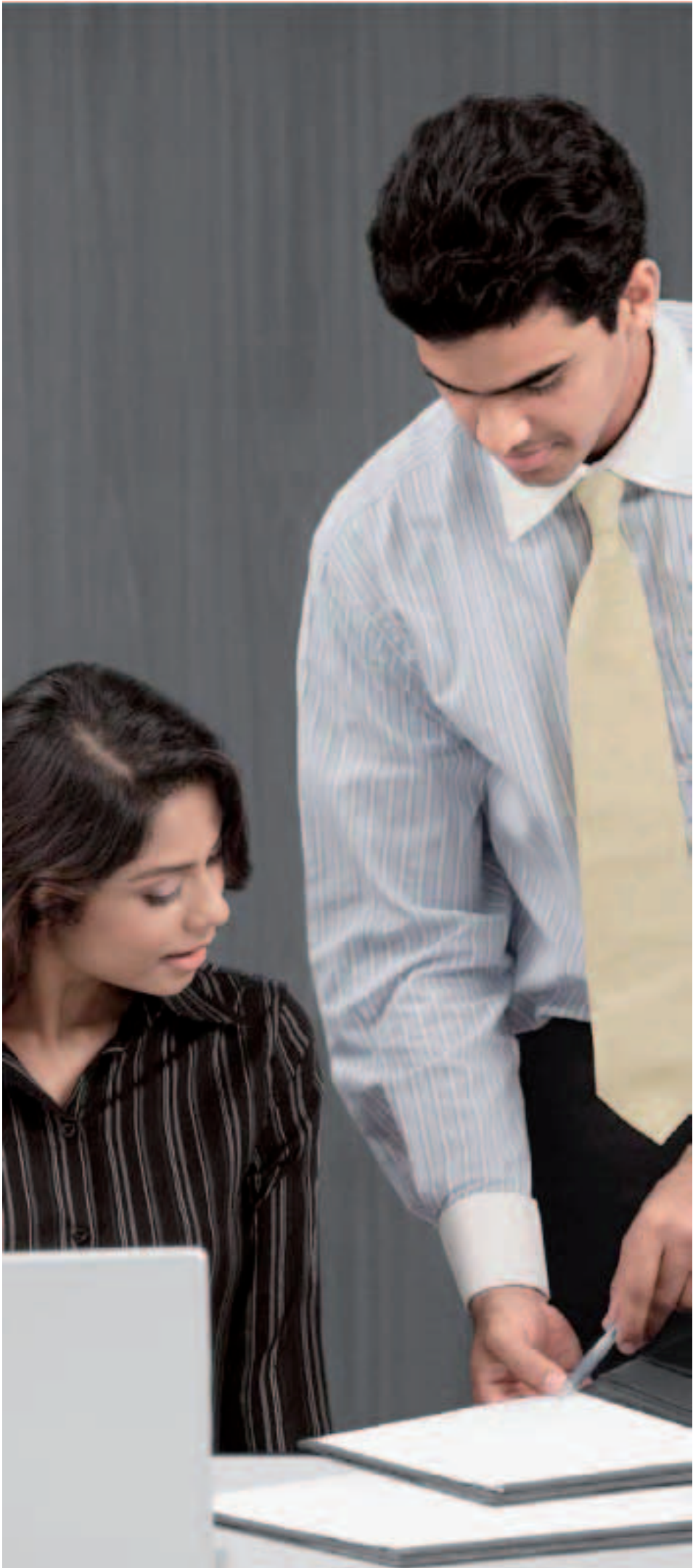


Pour garantir leur réussite future, les compagnies d'assurance doivent exploiter intelligemment les technologies disponibles afin de créer des processus métier de bout en bout permettant de proposer les meilleurs produits et services à leurs clients.

SAP dispose des solutions qui aideront les assureurs à atteindre cet objectif. Mais, il s'agit d'un long voyage plutôt que d'un bond quantique. Notre approche consiste à se concentrer au début du projet sur les domaines qui offriront les bénéfices immédiats les plus importants, puis à poursuivre en protégeant les investissements existants, en améliorant le flux de trésorerie et en progressant étape par étape.

Les solutions de SAP non seulement contribueront à améliorer vos activités aujourd'hui, mais également à garantir votre réussite à long terme. Notre plateforme de processus métier vous aidera à faire évoluer votre logiciel SAP pour répondre à l'évolution des besoins métier. De nouveaux packages de service sont développés constamment par SAP, ses partenaires et des éditeurs indépendants de logiciels, conformément aux normes industrielles.

Enfin, SAP, le leader mondial des logiciels de gestion d'entreprise, investit plus d'1,6 milliard de dollars par an dans la recherche et le développement, afin de fournir à ses clients les solutions innovantes dont ils ont besoin pour optimiser la gestion de leurs activités.



TESTEZ-NOUS

Les temps sont durs pour les compagnies d'assurance. C'est justement la raison pour laquelle le moment est bien choisi pour réviser votre position. Les entreprises profitant de cette opportunité pour réfléchir aux moyens de réduire leurs coûts, d'améliorer leur qualité de service et d'accroître la valeur offerte aux actionnaires, seront les mieux placées pour tirer leur épingle du jeu lorsque interviendra la reprise.

SAP dispose d'un large éventail de solutions qui vous aideront à voguer vers un futur doré, tout en renforçant votre compétitivité. Nous savons que nous pouvons vous aider et ce business case le prouve.

Je vous contacterai prochainement.

Testez-nous en nous consacrant quelques minutes.

<SAP Contact>

Responsable commercial – Services financiers
SAP EMEA

