

Après une phase pilote d'un an, Mutex déploie différents processus métier afin d'améliorer les prestations rendues aux mutuelles.

- réactivité
- conformité



Mutex

Mutex est un assureur créé par les principales mutuelles interprofessionnelles.

Sa vocation est de mettre à disposition des mutuelles les moyens, qu'ils soient humains, techniques ou financiers dédiés à leur développement en prévoyance, épargne et retraite. Elle promeut également une offre mutualiste dans le cadre de contrats nationaux ou plurirégionaux d'assurance collective.



Son organisation, avec près de 500 collaborateurs, est totalement dédiée à l'accomplissement de ces missions.

La réponse au besoin

Après une étude comparative de différentes solutions, c'est Workey qui est retenu pour le pilote en septembre 2010. Ce choix a été motivé par la couverture fonctionnelle de Workey par rapport aux exigences de Mutex et par l'expérience, les références et la démarche de C-Log dans l'automatisation des processus d'entreprise.

Le pilote portait sur l'automatisation de trois processus métier :

- La gestion d'une prestation d'indemnité journalière
- La résiliation d'un contrat collectif
- La gestion du support santé

Mutex visait différents objectifs à travers ce pilote :

- Valider la solution et la qualité des prestations
- Valider la solution à s'intégrer avec le SI
- Valider un ROI
- Extrapoler sur un périmètre plus large en termes de déploiement.

La problématique de départ

Mutex souhaitait se doter d'un outil de BPM destiné aux processus sur lesquels le workflow apportait une valeur ajoutée pour le service client en tenant compte du rapport nombre d'occurrences du processus sur coût de mise en œuvre.

Ainsi, les processus candidats au workflow sont les processus qui répondent aux conditions suivantes :

- Processus métier, processus qui par définition rendent directement un service au client, Mutuelles ou adhérents bénéficiaires
- Processus en mode récurrent, qui se réalise selon une procédure définie
- Processus avec une volumétrie importante

Les résultats et les bénéfices

Le pilote est concluant et Mutex décide en mars 2011 de déployer les processus pilotes en production et acquiert fin 2011 une licence site Workey.

Les utilisateurs ont confirmé au travers du pilote la pertinence de la solution pour leur travail quotidien :

- Meilleur suivi des dossiers
- Traçabilité
- Réactivité

La direction y voit quant à elle un moyen efficace de sécuriser les processus à risque et d'être conforme avec la réglementation.

Après un transfert de compétences Mutex est autonome dans la mise en œuvre de nouveaux processus, avec en soutien le support et l'expertise de C-Log si nécessaire.



Business
Process
Management
Solutions



www.c-log.com