



Groupe Prunay

LE GROUPE PRUNAY CONFIE L'ENVOI DE SES CONVOCATIONS ET RAPPORTS D'EXPERTISE À ESKER

Le Groupe Prunay, acteur incontournable de l'expertise pour le compte des compagnies d'assurance et mutuelles, a fait le choix des solutions Esker pour externaliser l'envoi de ses convocations et rapports d'expertise, documents particulièrement sensibles soumis à des obligations très strictes en termes de délais. Utilisées depuis 2009 dans sa filiale Eurisk, le Groupe a décidé d'élargir le périmètre des solutions Esker à sa deuxième filiale, Eurexo, pour un total de près de 100 000 pages par mois.

Le choix de l'externalisation dans un contexte réglementaire exigeant

Malgré le flux critique que représentent les convocations et rapports d'expertise, Eurisk a choisi, en 2009, de faire confiance à Esker pour externaliser l'envoi de ces documents sensibles. Elle a ainsi divisé par 4 ses charges de consommables et gagné en productivité en libérant les assistantes du traitement manuel de courriers simples et recommandés.

Sa filiale Eurexo, continuait quant à elle d'envoyer de façon traditionnelle ses convocations et rapports d'expertise. Les assistantes, réparties sur une soixantaine d'agences, imprimaient et préparaient les documents localement. Ainsi, l'affranchissement et la remise en poste du courrier occupait une personne à temps plein dans chaque agence.



En tant que prestataire de services aux assureurs, nous sommes soumis à un certain nombre de réglementations et contraintes légales ou commerciales qui nous obligent à adopter des processus particulièrement exemplaires pour l'envoi de nos documents. Avec Esker, nous avons fait le choix de la fiabilité et de la transparence. C'est pour cela qu'après une première collaboration fructueuse avec notre filiale Eurisk en 2009, nous avons décidé d'étendre progressivement à l'ensemble du Groupe cette stratégie d'externalisation répondant à nos besoins métiers.

Christophe Maroni — DSI du Groupe Prunay

Le besoin : fiabilité et polyvalence

Fort du succès rencontré avec sa filiale Eurisk, le Groupe Prunay a souhaité étendre l'utilisation des solutions Esker à sa filiale Eurexo, disposant des mêmes contraintes métiers, à savoir :

- Un flux de documents critique soumis à des contraintes réglementaires et à des délais légaux stricts.
- Une organisation décentralisée avec une implantation très locale car liée à la proximité des sinistres.
- Un grand nombre d'utilisateurs potentiels dont certains en situation de mobilité.

Une solution en SaaS pour plus de mobilité et de flexibilité

Désormais, Eurexo et Eurisk peuvent externaliser l'envoi de plus de 200 000 pages par mois avec les solutions Esker.

Ces filiales du Groupe Prunay peuvent envoyer des documents à leurs assurés, confrères experts, assureurs ou aux entreprises mises en causes par courrier (simple ou recommandé), via un seul et même outil en mode SaaS, totalement intégré aux applicatifs métiers.

Une fois les documents prêts, les assistantes les transmettent directement depuis leur application habituelle à Esker, qui centralise les flux et assure leur envoi par courrier.

De leur côté, certains experts disposent de tablettes leur permettant de prendre des notes lors des rendez-vous et d'établir directement leurs rapports d'expertise. Le rapport rédigé est transmis, depuis la tablette, à la plateforme Esker, mis sous pli et expédié en moins de 24h, ou le jour même s'il est envoyé avant 11h15.

Chaque pli est formalisé et identifié sous une référence unique qui permet d'en assurer la traçabilité. Les preuves de dépôt des recommandés sont récupérées et remises aux bureaux expéditeurs.

Sur les 70 000 plis envoyés chaque mois par les deux filiales, environ 25 000 sont envoyés sous forme de recommandé.

Allier performance et économies

Grâce à la solution Esker, le Groupe Prunay dispose aujourd'hui d'une qualité et d'une traçabilité répondant aux exigences de son métier.

Parmi les bénéfices de la solution :

- Amélioration et respect des délais légaux liés à ses courriers officiels, avec un allègement important du volume de travail dans chaque agence.
- Centralisation de la diffusion des courriers, permettant de rationaliser, tout en conservant, l'organisation décentralisée du Groupe.
- Gains de productivité importants en libérant les assistantes du traitement manuel des courriers et de l'impression des rapports d'expertise.
- Amélioration de la traçabilité des envois simples et recommandés.
- Réduction des charges de consommables et des coûts liés à la maintenance des imprimantes.

Le Groupe Prunay souhaite aujourd'hui étendre son utilisation des solutions Esker à ses filiales localisées dans les DOM-TOM.



Avec Esker, nous avons fait le choix d'une qualité de service irréprochable. Nous contrôlons entièrement les délais de livraison et la traçabilité de nos envois simples ou recommandés. De plus, nous profitons d'une offre en mode SaaS, particulièrement adaptée à notre organisation décentralisée et à la mobilité de nos experts.

Christophe Maroni – DSI du Groupe Prunay



Notre objectif n'était pas tant la réduction des coûts que le renforcement de la qualité et de la rapidité de nos services car c'est sur ces critères que les entreprises d'expertise sont sélectionnées. Grâce à Esker, nous allions performance et économies, et en comparaison avec les autres acteurs du marché, Esker nous a présenté le meilleur couple réactivité/fiabilité.

Christophe Maroni – DSI du Groupe Prunay

A propos du groupe Prunay

La S.A Groupe PRUNAY, créée en 1993, par Patrick WEIL est la holding d'un groupe de sociétés dont le cœur de métier est la prestation de services dédiée aux Sociétés et Mutuelles d'assurances de dommages (Eurisk, Eurexo, Engimo, Maisoning).

Le Groupe Prunay compte plus de 1300 collaborateurs et a réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 125 millions d'euros en consolidé. Avec plus de 150 implantations en France, ce sont environ 250 000 missions qui sont traitées chaque année en expertise de dommage après sinistres pour le compte des sociétés d'assurance.

Les filiales principales sont : Eurisk pour l'expertise Construction (Décennale, RC entreprise...), Eurexo pour les expertises Incendie et Risques Divers, et Maisoning qui assure des missions de Dépannage d'urgence et Réparation en nature.

©2013 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.