



Grâce à la solution BlackBerry, une compagnie d'assurance diminue de 50% l'administration de l'assistance médicale.

Fondée à Paris en 1963, Europ Assistance opère en Espagne depuis 1979. Avec plus de 5500 salariés dans le monde, le groupe se positionne dans les secteurs d'assurance automobile, de voyage, de la santé ainsi que la protection des familles.

Europ Assistance a atteint un chiffre d'affaires consolidé d'1,2 milliard d'euros en 2008 ; ses objectifs stratégiques incluent le développement des ventes et du service d'assistance à travers des méthodes innovantes.

Le Défi

L'objectif principal d'Europ Assistance est de résoudre des situations complexes en temps réel. En 2007, la filiale espagnole a mis en place un nouveau projet offrant une assistance médicale aux seniors séjournant dans les hôtels affiliés aux services voyages, gérés par différents tour-opérateurs.

Pour cela, Europ Assistance utilise les services de 90 professionnels de la santé qui interviennent auprès des voyageurs dans leurs hôtels. N'étant pas salariés d'Europ Assistance et leurs déplacements incluant des destinations telles que les îles Baléares et Canaries, contrôler leur assiduité aux rendez-vous médicaux s'avérait être un enjeu dans le passé.

« Le contrôle de ces médecins était un problème car ils travaillaient seulement quelques heures par jour » confie José Luis Alonso, Responsable Systèmes à Europ Assistance Espagne. La compagnie communiquait avec eux sur leurs téléphones mobiles personnels qu'ils préféraient ne pas utiliser à leurs frais. Il arrivait souvent qu'Europ Assistance ignore où se trouvaient les praticiens et le seul moyen de vérifier si les rendez-vous étaient maintenus était d'appeler l'hôtel directement.

Afin de mieux avertir et contrôler le personnel médical, une nouvelle approche des problèmes de communication était vraiment nécessaire.

Deux personnes traitaient jusqu'alors les procédures administratives du service mais avec un nombre croissant d'hôtels adhérant au système, le projet et les engagements des médecins n'avaient cessé d'augmenter tout comme les services administratifs affiliés.

Avantages

Temps consacré aux tâches administratives diminué de 50%

Localisation par GPS des employés sous-traitants

Gestion à distance d'agenda partagé

Meilleure productivité et conduite de projet

Relations consolidées avec les partenaires de services



La Solution

En quête d'une solution simple à déployer, Europ Assistance prit contact avec 3G Soluciones Moviles, membre du Program Alliance BlackBerry®. Compte-tenu de l'excellente autonomie de leur batterie, autonomie, les smartphones BlackBerry® étaient pour José Luis Alonso, la seule solution envisageable. « Avec un autre téléphone, ce travail aurait été impossible ». Tous les médecins ont été dotés de smartphones BlackBerry et une application polyvalente a été déployée pour répondre aux besoins du service. Ayant toujours à l'esprit la motivation première d'améliorer leur communication grâce à la solution BlackBerry®, une application d'agenda électronique partagé fournit désormais à ces professionnels de la santé leur emploi du temps quotidien et à Europ Assistance des informations à jour sur les états de service des médecins. Cependant, l'information en temps réel étant très importante, une solution GPS complémentaire a été mise en place avec 3G Soluciones Moviles. Europ Assistance peut maintenant savoir lorsque les médecins entrent et sortent des 700 hôtels du système, car ils « pointent » leur entrée et leur sortie directement sur l'application.

Aujourd'hui, grâce à un système de pointage, Europ Assistance peut contrôler les entrées et sorties des médecins dans les 700 hôtels du système.

Cette initiative, originaire d'Espagne, est actuellement déployée en France et en Italie, améliorant la productivité tant au niveau local qu'à celui du groupe autant que celle du groupe. Il existe également des projets d'extension de l'application afin de permettre aux médecins de signaler leur disponibilité à Europ Assistance.

Les Avantages

Europ Assistance apprécie les nombreux bénéfices quantitatifs et qualitatifs de la solution BlackBerry. Le faible coût de fonctionnement des smartphones BlackBerry des médecins avec un système de forfait, fait qu'« on ne se rend pratiquement pas compte de cette dépense » déclare José Luis Alonso ; et surtout la solution a montré qu'elle était d'un meilleur rapport coût/efficacité que les autres.

Sur le plan des ressources humaines, les médecins, aussi bien que le personnel d'Europ Assistance, sont plus satisfaits de leur travail et des relations entre la compagnie et ses sous-traitants. « Les tâches administratives pour gérer ce service ont diminué de 50%, impliquant qu'une seule personne suffit » confirme José Luis Alonso. « Ainsi, là où la gestion d'un projet pouvait se révéler chaotique, la nouvelle informatisation des données nous permet de fonctionner plus efficacement. » En bref, la personne qui gère l'assistance peut se concentrer sur la valeur ajoutée en traitant les incidents et les problèmes plus efficacement au lieu de passer du temps sur les tâches administratives quotidiennes.

Dans un même temps, les médecins sont satisfaits de ne plus avoir à remplir un rapport post-visite. Ils savent aussi que maintenant, grâce à l'application, Europ Assistance a un compte rendu exact de leur temps de travail chaque mois, ce qui simplifie l'émission des factures. « À la fin du mois, nous pouvons vérifier ces informations et voir s'ils ont bien effectué les heures stipulées dans leurs contrats » poursuit José Luis Alonso.

Mais le plus grand bénéfice de tous est la valeur ajoutée que la solution BlackBerry déployée au sein d'Europ Assistance apporte aux contrats proposés aux seniors voyageant en Espagne. Le que le nombre d'hôtels adhérents ait triplé est un signe évident du succès de l'application. « Maintenant que nous pouvons gérer les médecins d'une manière simple et plus efficace, nous pouvons intervenir sur plus d'hôtels et plus souvent. » Les tour-opérateurs considèrent aussi le soutien offert par la solution comme un avantage compétitif. « Une meilleure gestion et la possibilité d'offrir des informations concrètes sur la manière dont les objectifs de service médical sont assurés, sont très importants lors du renouvellement d'un contrat » conclut José Luis Alonso.

www.blackberry.co.uk/casestudies

« Les tâches administratives pour gérer ce service ont diminué de 50%, impliquant qu'une seule personne suffit. »

José Luis Alonso
Responsable Systèmes
Europ Assistance

3G Soluciones Moviles est leader dans le développement de l'application java pour les smartphones BlackBerry. Spécialisé dans la conception de solutions personnalisées qui augmentent la productivité des affaires, la compagnie développe des applications qui sont très attentives à une série d'éléments, dont l'interface graphique, l'ergonomie, qui optimisent l'expérience de l'utilisateur.