

01. Informations générales

Client	Projet
Nom du client : UFA (Allianz Réunion)	Durée du projet : 5 mois
Bénéficiaires : clients et employés d'UFA	Effort : 40 jours (Appli) + 25 jours (Portail)
Pays : France (Réunion)	Type de projet : Digitalisation parcours client et process interne
Secteur d'activité : Assurance	Type de contrat : Forfait

02. Problématiques client

UFA souhaitait pouvoir **prioriser, fluidifier** et **accélérer** le **traitement des demandes** de ses **clients**; **réduire le temps passé sur les opérations backoffice** et les durées de traitement; et **proposer** à ses clients **une application mobile** leur permettant de soumettre des demandes simplement (ex.: attestation d'assurance).

03. Missions de Kepler Technologies

- **Diagnostic** : analyse des problématiques, du processus en place, et compréhension des enjeux métiers
- **Design** : co-construction avec UFA du processus cible en réponse aux enjeux, incluant les Bonnes Pratiques pertinentes pour le contexte de l'assurance, BP capitalisées par KT sur plus de 10 ans d'expérience
- **Digitalisation du processus** : pilotage, réalisation, tests, implémentation, et gestion du changement
- **Formation** : suite à l'implémentation de l'Application et du Portail, des super utilisateurs ont été formé à l'utilisation et à l'administration des applications.

04. Compétences clés engagées

	Compétences relationnelles
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Business Analyses : logigramme, spécifications fonctionnelles, ateliers, maquettes ➤ Développement : Xamarin (Appli), Jira (Portail) ➤ Assurance qualité : plan de test et exécution 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communication : plan de communication Kepler Technologies, avec les outils Confluence, Jira ➤ Agilité : revue et validation en temps réel des spécifications (expertise Kepler Technologies) ➤ Management de projet : organisation et pilotage suivant la méthode Waterfall

05. Equipe Kepler Technologies

Prénom NOM	Rôle
Cyril CRICHTON	Directeur de Projet
Marie SARRAUTE	Analyste Senior, Testeur
Amina CHAYEB	Développeur Senior Jira
Youcef LEBID	Développeur Senior Appli Mobile



➤ Périmètre fonctionnel

L'application mobile permet au client de faire parvenir une demande ou des documents concernant son contrat, son sinistre, ses paiements ... : une photo suffit. Côté UFA, la demande viendra aussitôt alimenter le Portail Collaboratif et sera adressé automatiquement à l'équipe ou à l'interlocuteur concerné.

Le Portail Collaboratif, accessible sur tous les postes de travail en agence ou au siège, permet à un demandeur de sélectionner le domaine et la nature de sa demande, et de joindre un ou plusieurs documents. Comme pour les demandes émanant de l'application mobile, les demandes internes alimentent en temps réel le panier de tâches de l'équipe ou de l'interlocuteur concerné; et ainsi de suite jusqu'à clôture de la demande. Au moment de la clôture, le demandeur est notifié de la réponse avec, le cas échéant, les documents requis : par email s'il s'agit d'un employé avec un lien au Portail Collaboratif pour avoir le détail du traitement, sur l'application mobile pour les clients.

Le management dispose de **tableaux de bord** lui permettant de suivre les temps de traitement des demandes et d'extraire les données sur plusieurs axes: domaine/nature de la demande, date à date, par agence ou par direction.

Les domaines et natures des demandes sont totalement paramétrable par un administrateur UFA.

➤ Contexte et avantages client

