

01. Informations générales

Client	Projet
Nom du client : Inter Partner Assistance	Durée du projet : 4 mois
Client final : SAA	Effort : 50 J / H
Pays : Algérie	Type de projet : Développement
Secteur d'activité : Services Financiers / Assurance	Type de contrat : Délégation

02. Problématiques client

Dans le cadre de l'assistance Bris de Glace (BDG), Inter Partner Assistance (IPA) a pour mission d'accompagner les clients en proposant un remplacement du vitrage des véhicules en cas de fissure ou de bris. IPA a fait appel à Kepler Technologies afin de mettre en place une solution centralisée, fiable et fluide garantissant une prise en charge rapide des clients et un traitement efficace des dossiers (sinistre et facturation).

03. Missions de Kepler Technologies

- **Design et mise en place du Workflow** d'assistance Bris de Glace conformément aux spécifications fonctionnelles définies durant les ateliers d'analyse
- **Formation** des formateurs
- **Assistance** aux utilisateurs et documentation (guides d'administration / utilisation)
- **Amélioration continue** par la prise en charge des évolutions et nouvelles fonctionnalités demandées par le partenaire
- **Garantie de qualité** au travers d'une continuité du service et de la résolution des anomalies en respectant les SLA définis
- **Maintenance** de la plateforme hardware et software (montée de version, correctifs de sécurité...)

04. Compétences clés engagées

Compétences techniques	Compétences relationnelles
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestion de projet : méthode Agile, Jira ➤ Assurance qualité : Méthode d'expertise Kepler Technologies, Confluence ➤ Analyse : Méthode d'expertise Kepler Technologies, Visio, Confluence ➤ Autre : Infrastructure 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communication : Plan de communication d'expertise Kepler Technologies, Confluence, Teams ➤ Qualité de services : agilité et organisation ➤ Langue : Français

05. Equipe Kepler Technologies

NOM Prénom	Rôle
Amina CHAYEB, Braham MOUSSA	Coordinateurs de projet
MEZIANI Yacine, BELKACEM Kenza, CHAOUCHE Oussama, YOUSFI Abdelfatah, MADANY Nabil	Consultants BPM



➤ Périmètre

Le workflow BDG couvre le processus d'assistance depuis la déclaration du sinistre jusqu'à la prise en charge du client (remplacement de(s) vitre(s)) et la facturation des dossiers à l'assureur. Les étapes clés du processus sont :

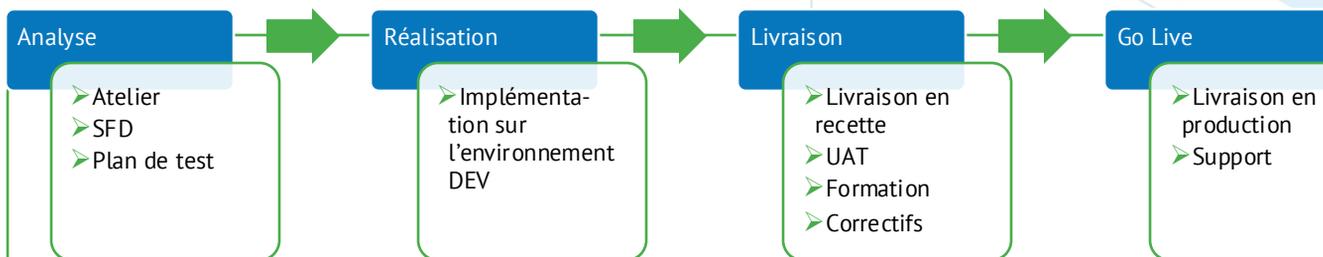
- Déclaration du sinistre et création d'un dossier BDG par l'assureur, avec ordre de réparation en pièce jointe
- Validation par IPA de l'ordre de réparation, Sélection automatique du réparateur (selon des critères prédéfinis) pour la prise en charge du client;
- Prise de rendez-vous et contact du client pour se présenter au garage, envoi de notifications;
- Validation du dossier par IPA une fois la réparation effectuée pour facturation à l'assureur.

La saisie des informations des souscripteurs et polices d'assurance est automatisées grâce à une intégration avec le SI de l'assureur permettant de récupérer la liste des souscripteurs à une fréquence régulière.

➤ Avantages client

- **Efficacité et rapidité** de la prise en charge des clients depuis la déclaration du sinistre jusqu'à la réparation de leur vitrage
- **Réduction du temps de traitement des dossiers, de l'intervention humaine et du taux d'erreur** : saisie automatique des informations souscripteur, sélection automatique des réparateurs, clôture automatique des dossiers, génération automatique des factures, tri des factures par le système ...
- **Connaissance en temps réel** de l'état d'avancement du dossier (par IPA et par l'assureur)
- **Transparence et traçabilité** complète
- **Qualité de services** : rapport personnalisé, à la demande
- **Mesure des engagements** de service SLA
- **Centralisation informatique** des différents traitements sur une seule et même plateforme (sinistre, facturation)

➤ Plan de projet et méthodologie



2/ Processus de communication et gestion de projet

Durant le projet

- Comités projets réguliers pour suivi des développements
- Comités de pilotage à l'issue des phases clé pour validation des livrables/réalisations et lancement des phases suivantes

Post-production

- Support assuré via une plateforme de ticketing
- Comités réunis tous les 2 mois pour discuter d'éventuelles évolutions et amélioration du process (Les réunions se font dans les locaux du client ou à distance via Microsoft Teams)