



# Processus

---

Les Assureurs Engagés

*Jeannette BOND, le 25/09*

# Table des matières

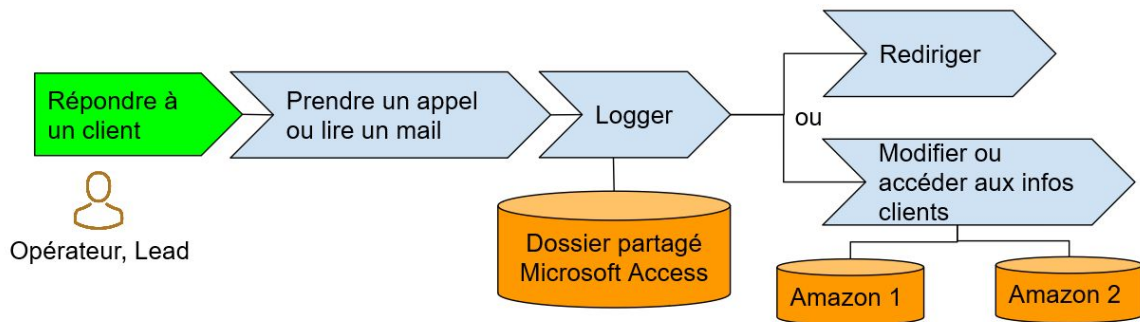
<b>Table des matières</b>	<b>2</b>
<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>Processus Service-Client</b>	<b>2</b>
<b>Processus Vente</b>	<b>3</b>
<b>Processus Légal</b>	<b>4</b>
<b>Processus Facturation</b>	<b>5</b>
<b>Processus Autres</b>	<b>5</b>

## Introduction

Ce document liste les processus au sein de chaque département (service client, vente, légal, facturation). Les processus liés à la direction (reporting) et à la maintenance informatique ont été indiqués dans la partie *Processus Autres*. Toutefois, notez qu'il n'est pas demandé dans ce projet d'analyser les processus où intervient le CEO.

## Processus Service-Client

Le service client est le premier interlocuteur lorsqu'un client téléphone ou envoie un mail. Deux actions sont possibles pour les opérateurs : modifier ou accéder à des informations client (hors données comportementales — voir [audit technologique](#)), ou rediriger l'appel vers le service adapté en fonction de la demande. Chaque appel ou mail est impérativement loggé dans une base de données Microsoft Access synchronisée entre les opérateurs dans un dossier partagé (voir [audit technologique](#)). Ces actions font partie du processus *Répondre à un client* (**Figure 2**).



**Figure 1.** Répondre à un client : processus (vert), sous-processus (bleu), ressource (orange), rôle (silhouette utilisateur – les couleurs reprennent celle de l'[organigramme](#)).

## Processus Vente

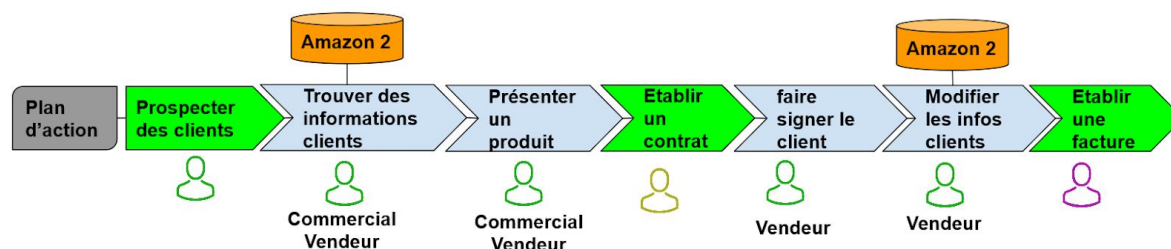
La fonction du service vente est d'abord de définir une stratégie commerciale. Cette fonction fait intervenir un commercial et le lead du service, et vise l'établissement d'un plan d'action (processus *Définir une stratégie commerciale*, **Figure 2**).



**Figure 2.** Définir une stratégie commerciale : processus (vert), sous-processus (bleu), rôles (silhouette utilisateur – les couleurs reprennent celle de l'[organigramme](#)), artéfacts (gris).

Dans un deuxième temps, le commercial et le leader collaborent afin de réaliser ce plan d'action (processus *Prospecter des clients*, **Figure 3**). Cette réalisation se déroule en plusieurs étapes : sélectionner des clients grâce aux informations de la BDD Amazon 2 (âge, profession, etc - voir [audit](#)) et leur présenter un produit adapté. Dans certains cas, le client est intéressé et demande un contrat (qui fait office de devis). Ce contrat est établi par le service légal. Après signature du

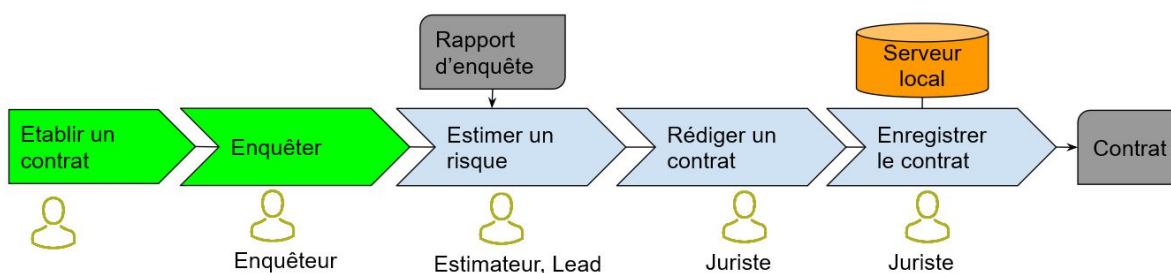
contrat, les informations client sont mises à jour et le service vente demande au service facturation de facturer le client.



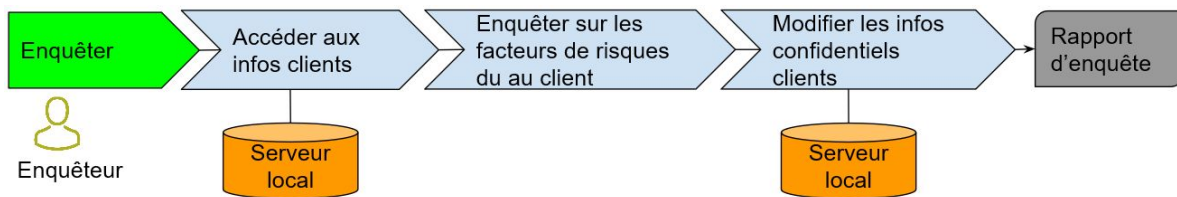
**Figure 3.** Prospecter des clients : processus (vert), sous-processus (bleu), ressource (orange), rôle (silhouette utilisateur – les couleurs reprennent celle de l'[organigramme](#)), artefacts (gris).

## Processus Légal

Le service légal se compose d'un enquêteur, d'un estimateur, d'un juriste et d'un lead (voir [organigramme](#)). Il intervient suite à une demande du service vente pour établir un contrat (voir *Processus Vente*). Ce processus consiste en trois étapes (voir *Établir un contrat*, **Figure 4**). Premièrement, une enquête est menée sur le client par un enquêteur, qui rédige ensuite un rapport d'enquête pour l'estimateur (processus *Enquêter*, **Figure 5**). L'estimateur calcule les risques pris par l'entreprise à assurer le client, ce qui permet ensuite de rédiger un contrat adapté et donc de proposer une tarification. Seul le juriste est habilité à rédiger le contrat.



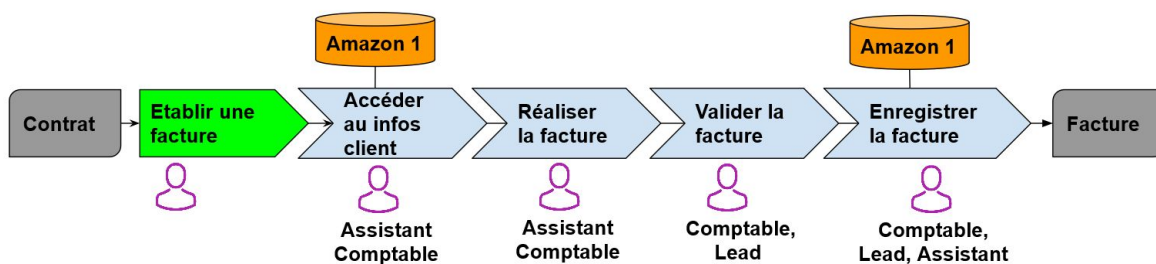
**Figure 4.** Établir un contrat : processus (vert), sous-processus (bleu), rôle (silhouette utilisateur – les couleurs reprennent celle de l'[organigramme](#)), artefacts (gris).



**Figure 5.** Enquêter : processus (vert), sous-processus (bleu), ressource (orange), rôle (silhouette utilisateur – les couleurs reprennent celle de l'[organigramme](#)), artéfacts (gris).

## Processus Facturation

La facturation intervient une fois un contrat signé par le service vente (voir Processus Vente). L'établissement d'une facture fait intervenir trois acteurs (voir [organigramme](#)). L'assistant comptable accède aux informations client et rédige une facture. Cette facture est validée par le comptable ou le lead (qui est également comptable). L'historique du client est ensuite mise à jour. Une copie numérique du contrat est notamment enregistrée (voir [audit](#)). Cette opération de mise à jour est réalisée indifféremment par le lead, le comptable ou l'assistant comptable suivant leur disponibilité (**Figure 6**).

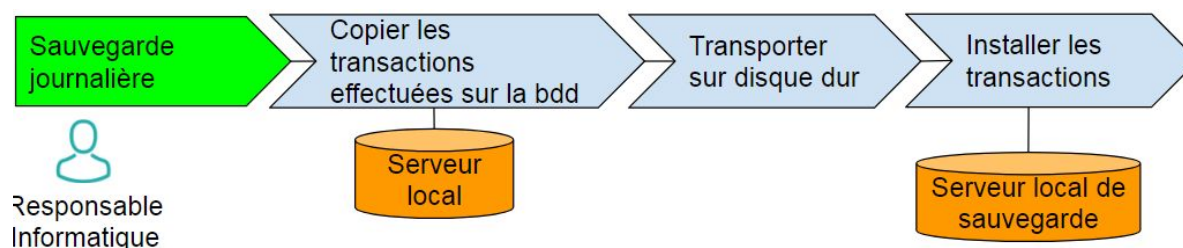


**Figure 6.** Établir une facture : processus (vert), sous-processus (bleu), ressource (orange), rôle (silhouette utilisateur – les couleurs reprennent celle de l'[organigramme](#)), artéfacts (gris).

## Processus Autres

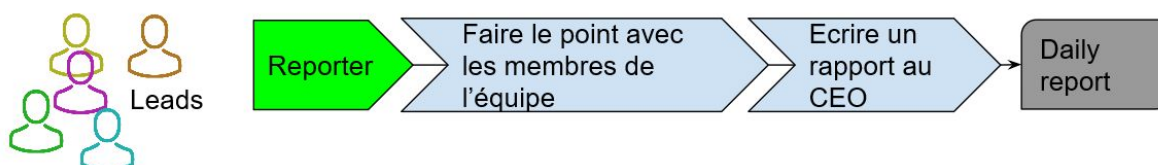
Cette partie regroupe les processus de maintenance informatique et de gestion de l'entreprise.

Le responsable informatique intervient principalement dans le processus de *Sauvegarde Journalière* (**Figure 7**). Ce processus consiste à sauvegarder, une fois par jour, les données depuis le serveur local du service légal vers le serveur local de sauvegarde (voir [audit](#)).



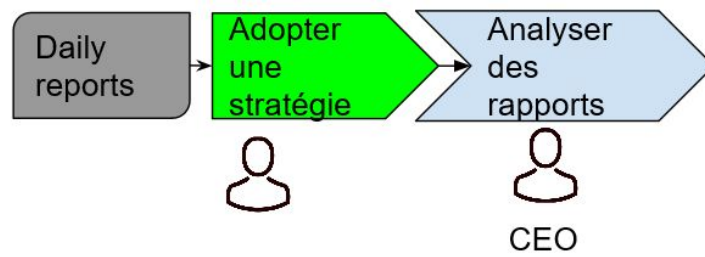
**Figure 7.** Sauvegarde journalière : processus (vert), sous-processus (bleu), ressource (orange), rôle (silhouette utilisateur – les couleurs reprennent celle de l'[organigramme](#)).

Le processus *Reporter* (**Figure 8**) est commun aux leads de chaque service. Chaque lead fait quotidiennement le point avec les membres de l'équipe. Cette réunion informelle prend la forme d'un rapport (daily report) qui est adressé chaque jour au CEO.



**Figure 8.** Reporter : processus (vert), sous-processus (bleu), rôles (silhouettes utilisateurs – les couleurs reprennent celle de l'[organigramme](#)), artéfacts (gris).

Le CEO agrège l'ensemble des daily reports en provenance des différents services et les analyse afin d'adapter la stratégie de l'entreprise (**Figure 9**). Les processus de gestion de l'entreprise sont listés ici à titre indicatif, mais ne sont pas étudiés dans ce projet.



**Figure 9.** Adopter une stratégie : processus (vert), sous-processus (bleu), rôle (silhouette utilisateur – les couleurs reprennent celle de l'[organigramme](#)).