

Experts : comment répondre aux impératifs des compagnies d'assurances sur les délais et les coûts de l'expertise ?

Depuis 20 ans, Télergos réalise la **transcription de rapports d'experts** : RC, dégâts des eaux, vols, incendies, dégradations, etc. Télergos compte parmi ses clients fidèles des grands réseaux du marché de l'expertise dommages.

Les fortes variations de volume des activités ne changent pas les délais d'expertise exigés par les compagnies d'assurances. **Les pools d'assistants internes ne peuvent offrir la flexibilité nécessaire** : les réseaux ont donc tendance à faire appel, dans l'urgence, à des agences d'intérim onéreuses pour faire face aux pics de sinistralité et essayer de tenir leurs engagements de délais.

Les exigences et la volatilité croissantes des assurés amènent en outre les assureurs à augmenter la qualité des prestations, réduire les délais et les tarifs. **Les réseaux d'experts sont donc soumis à une forte pression, sur leur rapidité d'exécution et leur montant de facturation.**

Télergos est la solution professionnelle qui répond à cette quadruple problématique flexibilité, coûts, qualité, délais ; problématique économique et sociale épineuse que les réseaux d'experts ne peuvent plus résoudre seuls dans la conjoncture actuelle.

> Les problématiques des experts

- > Gérer vos pics d'activité, de sinistralité
- > Maîtriser vos délais d'expertise
- > Réduire vos coûts
- > Respecter vos engagements vis-à-vis des compagnies d'assurances
- > Satisfaire les assurés



> Les solutions Télergos spécifiques aux experts

- > **Un large périmètre d'intervention** qui répond à vos différents besoins
 - De la **saisie qualitative** de rapports
 - Jusqu'à la **gestion complète de dossiers**, incluant les courriers, les tableaux, la facturation, la gestion des sinistres simples, moyennant une connexion à votre système d'informations centralisé
- > **Une phase de test** personnalisé, à partir de vos manuscrits numérisés ou de vos supports audio, pour découvrir vos modèles de rapports, **estimer la charge de travail moyenne** par dossier, proposer des prix moyens : test sur une courte période, avec des volumes significatifs
- > **Une montée en puissance progressive**
 - Une analyse approfondie de votre processus opérationnel, pour une parfaite compréhension et intégration
 - Une étude de **vos spécificités** pour former notre personnel à vos usages : maquettes, formats, lettres d'accompagnement, tableaux de calcul Excel ou Word, particularités de certains bureaux...

EXPERTS :

LES SOLUTIONS DE GESTION TÉLERGOS SPÉCIFIQUES À VOTRE MÉTIER

- Une identification de **vos** typologie de rapports, en nombre de pages, de mots
- Une étude des fonctionnalités de **vos** outil administratif et une mesure de ses temps de réponse
- Des tests informatiques pour roder nos connexions et nos accès sur des volumes croissants
- Des réunions conjointes régulières pour débriefer, **roder et caler ensemble** le résultat de notre travail par rapport à **vos attentes**

> La mise en œuvre de Télergos est exemplaire

- > **Nos équipes sont expertes.** Elles analysent vos procédures et vos outils afin de répondre à vos besoins, vos attentes et vos exigences par une solution sur mesure.
- > **Nos technologies sont à la pointe :** nous disposons de matériel son professionnel, de logiciels experts de rédaction, de systèmes de connexions et de plates-formes sécurisées, d'accès protégés aux applicatifs centralisés des réseaux d'experts mis à notre disposition. Nous sommes équipés de serveurs de sauvegarde pour archiver temporairement vos documents audio et Word.
- > **Notre méthodologie est rigoureuse** et rompue aux situations les plus complexes. L'expression de vos besoins est prise en compte dans les moindres détails, nous développons et testons ensemble la solution que nous mettons en œuvre et vous livrons dans des délais très courts.
- > **Notre sérieux est irréprochable :** nos secrétaires ont une **grande expérience** dans la saisie de rapports d'experts. Elles travaillent aussi bien à partir de manuscrits numérisés ou d'enregistrements sur cassettes que de fichiers audio numériques. Les **délais** de livraison sont **très courts** : **J+1** en standard, et **J+0,5 pour les urgences**. Un **contrôle qualité systématique** est mené par des relectrices, dédiées à ce contrôle rigoureux de fond et de forme. La confidentialité est garantie.

> Nos tarifs sont transparents :

- **au mot**, compté objectivement par l'outil statistique de Word, pour la saisie de vos rapports « littéraires » : responsabilité civile, protection juridique...
- **à l'unité d'œuvre** (basée sur le temps moyen passé) pour la **saisie de vos rapports** aux formats standardisés : dégâts des eaux, incendies, vols... Les formats, donc les prix, varient d'un réseau d'experts à l'autre.
- à l'unité d'œuvre, pour tous les **actes de gestion** du processus d'expertise, autres que la saisie : ouverture du dossier, calcul final des dommages, facturation, gestion de certains sinistres, règlement...
- avec des **tarifs dégressifs** liés à l'évolution du volume de dossiers que vous nous confiez.

> Vous bénéficiez de tous les avantages

Notre objectif est de bâtir une relation de confiance pérenne entre vos équipes et les nôtres, gage de réussite opérationnelle et d'apaisement social : l'externalisation est en effet souvent perçue a priori comme un « vol de travail », source d'inquiétude pour le personnel administratif, mais vécue a posteriori comme un renfort à coût modéré, indispensable à la satisfaction des compagnies d'assurances et des assurés.

- > Notre intervention est très **qualitative**.
- > Nos tarifs sont **attractifs**.
- > Vous gardez une **qualité** et des **délais** aux compagnies d'assurances comme à leurs assurés.
- > La **solution** que nous mettons en œuvre pour vous est **flexible et pérenne**.
- > À tout moment, vous restez **libre d'internaliser**.



6, rue Laferrière 75009 Paris - Tél. +33 (0)1 44 53 36 80

Contact : Direction du développement - Tél. +33 (0)1 44 53 36 82 - contact@telergos.com - www.telergos.com