



Cas Client

# Optimisation globale du système applicatif



The screenshot displays the FlowerDocs application interface. The top navigation bar is purple and contains a hamburger menu icon, the 'FlowerDocs' logo, and the text 'Service DP.NJ1' and 'Service Adhésions'. The left sidebar menu includes 'Accueil', 'Recherche', 'Référentiel', 'Dossiers Clients', 'Demandes en traitement', 'Adhésions', 'Prestations', 'Tous les courriers', and 'Administration'. The main content area shows the breadcrumb 'FlowerDocs > Accueil' and the title 'Accueil'. Below this, there is a section titled 'Demandes par dossier client' with the subtitle 'Les derniers dossiers clients consultés'. This section contains a grid of file icons with labels: '933A - Simon Dupont', '932A - Natacha Binatov', '991A', '992B - Martine Dubois', '992A - Paula Mendes', and '933E'. At the bottom, there is a section titled 'Activités en cours' with a legend: 'En cours de traitement : 50' (blue square), 'Finalisé : 5' (pink square), and 'A traiter : 2' (yellow square).

## Introduction

---

La transformation numérique a radicalement remodelé le paysage de la gestion des mutuelles, avec un élan vers la modernisation des systèmes d'information.

Ce livre explore en détail **le projet de modernisation du système d'information à la Mutuelle des Douanes**, mettant en lumière la transition vers un Système Global Interconnecté et Informatisé **pour optimiser les processus liés aux demandes d'aides** au travers de l'espace adhérent.



**Mutuelle  
des Douanes**

*L'accompagnement **solidaire***

Le projet vise à rattraper le retard en termes de possibilités et d'options pour les demandes d'aides. L'accent est mis sur la **nécessité d'avoir le statut en temps réel de chaque demande jusqu'à son approbation.**

La plateforme de l'espace adhérent, **JPlatform**, joue un rôle central dans ce processus, facilitant la gestion des aides par le biais de FlowerDocs.

Les canaux d'acquisition comprennent le web, le courrier électronique et l'espace adhérent.

# Les piliers clés du projet #1

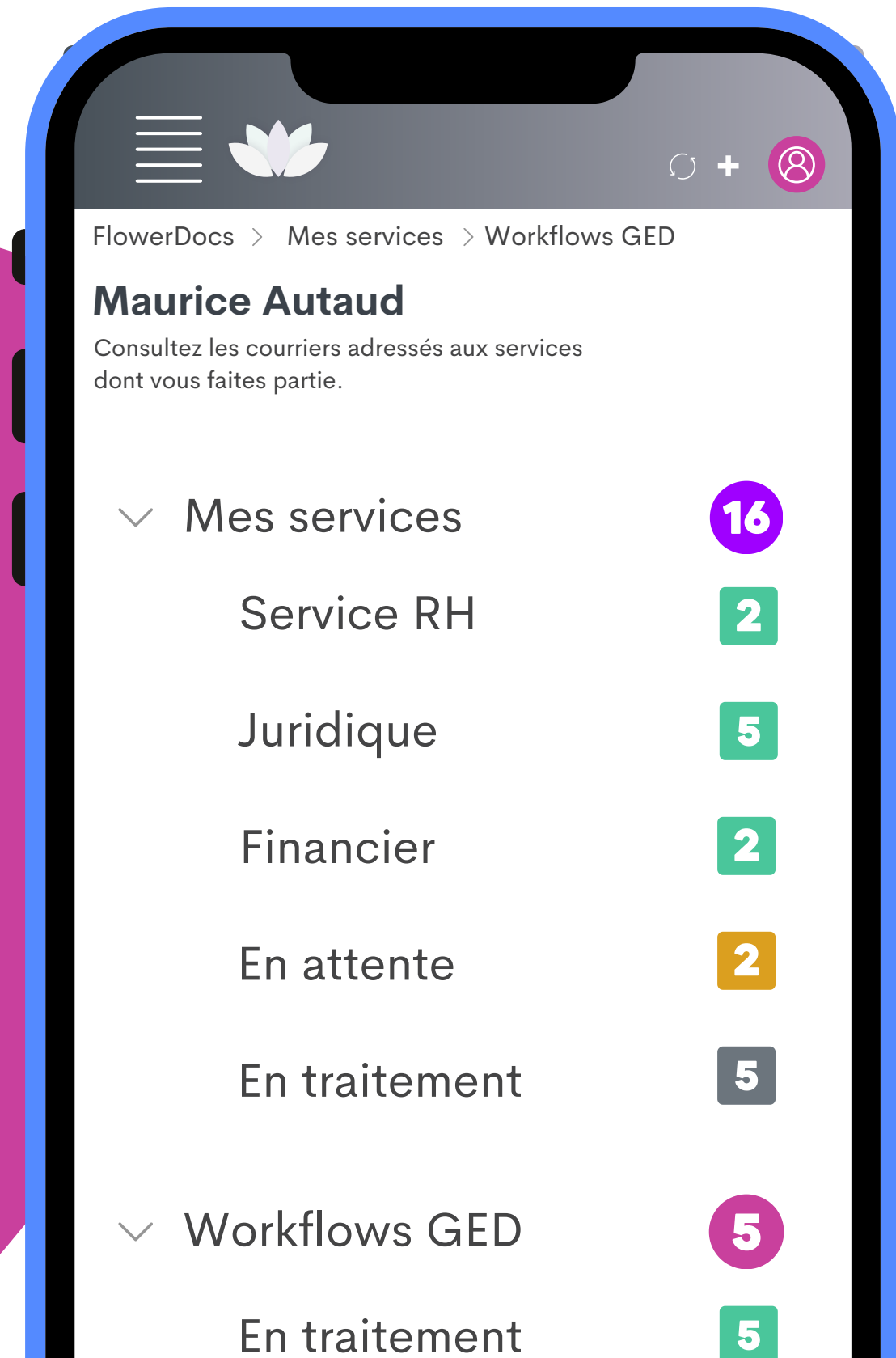


## Un point d'accès central vers toutes les applications métier du S.I.

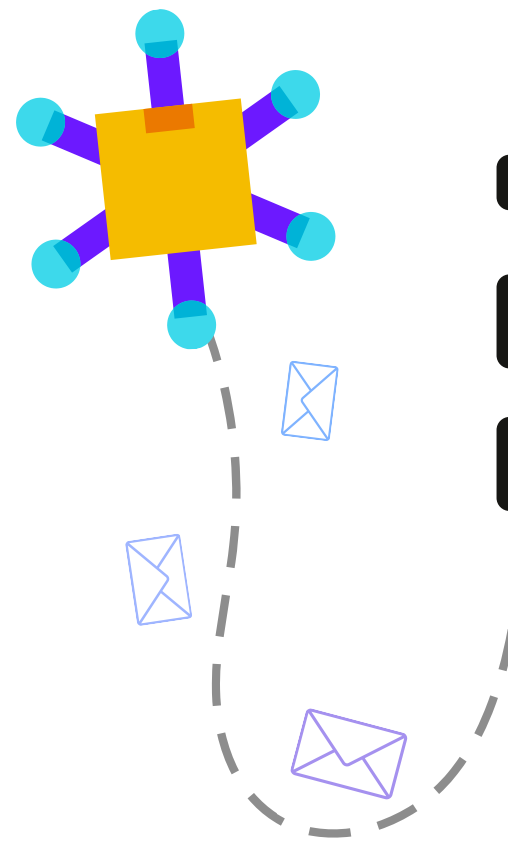
FlowerDocs SaaS se distingue en agissant comme le chef d'orchestre du Système d'Information, **fédérant l'ensemble des applications au sein de la mutuelle.**

Cette fédération offre un point d'accès unique, **éliminant les silos d'information et améliorant la fluidité des échanges entre les différents services.**

Les utilisateurs bénéficient ainsi d'une **expérience unifiée**, simplifiant la navigation au sein du Système d'Information.



## Les piliers clés du projet #2



### Optimiser la redistribution des courriers avec la GEC

La Gestion Électronique de Courriers (GEC) constitue un pilier fondamental de FlowerDocs SaaS. Elle révolutionne la gestion des flux de documents, offrant une optimisation sans précédent de la redistribution des informations.

La transition du support papier vers une approche entièrement électronique élimine les contraintes liées à la circulation manuelle des documents.

Cela se traduit par une efficacité accrue, réduisant les délais de traitement et minimisant les risques d'erreurs humaines.

## Les piliers clés du projet #3

---



### Simplifier et industrialiser les processus métier

Les détails spécifiques des processus modernisés dépendent des besoins particuliers de la Mutuelle des Douanes, mais l'approche générale  **vise à rationaliser les workflows.**

Cela peut inclure la gestion des demandes d'aides, l'analyse des dossiers, la prise de décision, et bien plus encore. L'objectif est de  **rendre les processus plus agiles**, transparents et adaptés aux exigences contemporaines.

### Couche CRM du Système d'Information

Cette couche CRM joue un rôle essentiel en **renforçant la relation avec les adhérents**. En centralisant les informations sur les interactions avec les adhérents et leurs ayants droit, elle **offre une vue complète de l'historique** des communications et des demandes.

Cette centralisation favorise une **approche plus personnalisée et réactive** dans la gestion des relations avec les adhérents, améliorant ainsi la satisfaction client

# Le Projet en Action : FlowerDocs SaaS



L'implémentation de la solution FlowerDocs SaaS à la Mutuelle des Douanes n'est pas simplement un déploiement technique, mais une initiative stratégique qui demande une approche méthodique et une gestion efficace des équipes et des ressources.

## Approche SaaS FlowerDocs

L'adoption de l'approche SaaS (Software as a Service) de FlowerDocs marque le point de départ du projet.

Cette approche offre une **flexibilité inégalée, permettant un accès à la plateforme depuis n'importe quel endroit**, favorisant la collaboration et l'efficacité.

Les équipes s'engagent dans un processus d'adaptation à **cette nouvelle manière de travailler**, tirant parti des avantages offerts par la nature **évolutive et accessible** en ligne de la solution.

## Formations et Conseils

Ces formations visent à **équiper les collaborateurs des compétences nécessaires** pour exploiter pleinement le potentiel de la plateforme.

Les conseils en **stratégie de déploiement** sont cruciaux **pour assurer une intégration harmonieuse**. Il s'agit de définir une feuille de route claire, d'identifier les besoins spécifiques de la mutuelle, et de **personnaliser le produit** en conséquence.

Cette phase stratégique garantit une transition sans heurts, alignée sur les objectifs globaux de la Mutuelle des Douanes.

# Les phases du projet

---



Les différentes phases du projet sont minutieusement orchestrées pour garantir un déploiement efficace:

1

## Ateliers techniques et fonctionnels

Analyse approfondie de l'existant et des échanges sur la manière dont FlowerDocs peut s'intégrer et améliorer l'organisation du S.I.

2

## Spécifications

Description de la manière dont FlowerDocs sera personnalisé pour répondre aux exigences spécifiques de la Mutuelle des Douanes

3

## Tests

Tests de compatibilité, de performance et de sécurité.

4

## Mise en production

FlowerDocs est déployé dans l'environnement de production, marquant le début de son utilisation quotidienne.

5

## Industrialisation

La dernière phase consiste à rendre le système opérationnel à grande échelle. Des ajustements continus sont apportés en fonction des retours d'expérience, et des mécanismes de suivi sont mis en place pour assurer une performance optimale à long terme.

# Bénéfices de la nouvelle organisation

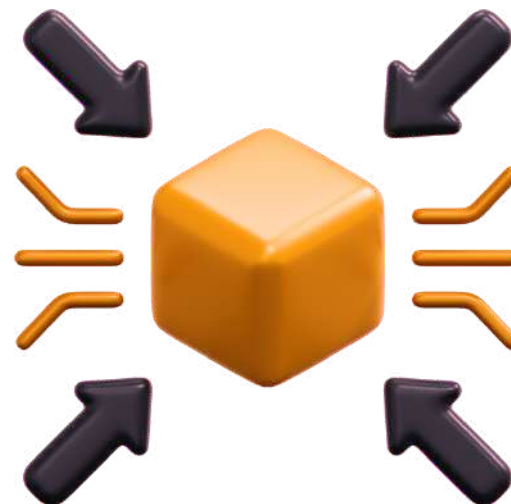
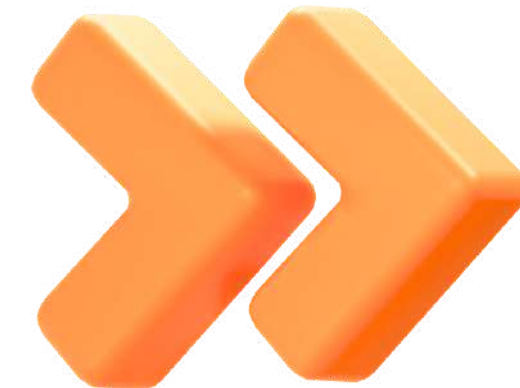
---



## Modernisation & industrialisation des processus

L'adoption de FlowerDocs a permis une modernisation et une industrialisation significatives des processus internes. Les workflows, autrefois enclins aux inefficacités et aux retards, ont été rationalisés pour une performance optimale.

L'automatisation des tâches répétitives libère du temps pour se concentrer sur des aspects plus stratégiques, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle et permettant aux équipes de se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée.



## Fédération des applications du système d'information

La fédération des applications au sein du Système d'Information constitue une avancée majeure. L'élimination des silos d'information permet une collaboration harmonieuse entre les différents services de la mutuelle. Cette intégration favorise une circulation plus fluide des données, réduisant les redondances et renforçant la cohésion entre les équipes.



## Bénéfices de la nouvelle organisation

---

Les différentes phases du projet sont minutieusement orchestrées pour garantir un déploiement efficace:

### Délais de Réponses aux Adhérents Raccourcis

La modernisation des processus et la fédération des applications se traduisent par une **réduction significative des délais de réponse aux adhérents**. FlowerDocs permet une **gestion plus rapide et plus efficace des demandes**, offrant une expérience client améliorée. Les adhérents bénéficient ainsi de services plus réactifs et adaptés à leurs besoins.



### Traçabilité de Chaque Demande Interne (MDD) et Externe (Adhérents)

La traçabilité des demandes, qu'elles soient internes ou externes, est renforcée de manière significative. **Chaque interaction, chaque décision, est enregistrée** de manière transparente dans FlowerDocs. Cette traçabilité offre une **visibilité complète sur le cycle de vie de chaque demande**, permettant une gestion proactive et une analyse approfondie des performances.

# Bénéfices de la nouvelle organisation

---



Les différentes phases du projet sont minutieusement orchestrées pour garantir un déploiement efficace:



## Mise en place d'un référentiel adhérent dans FlowerDocs avec gestion des adhérents et leurs ayants droits

La création d'un référentiel adhérent dans FlowerDocs constitue un changement majeur dans la gestion des relations avec les adhérents. Ce référentiel permet une gestion digitale complète des adhérents et de leurs ayants droits. Les informations sont centralisées, facilitant la personnalisation des services et l'adaptation aux besoins spécifiques de chaque adhérent.



## Vue 360° de toutes les demandes pour un adhérent ou ses ayants droits

La plateforme offre une vue à 360° de toutes les demandes liées à un adhérent ou à ses ayants droits. Cette visibilité complète favorise une prise de décision éclairée et une gestion proactive. Les équipes ont accès à l'ensemble du contexte lié à chaque adhérent, renforçant ainsi la qualité des services offerts.



## Gestion digitalisée des demandes d'aide

La transition vers une gestion digitale des demandes d'aide représente l'un des bénéfices les plus tangibles de cette modernisation. Les processus automatisés permettent une gestion plus rapide, précise et sécurisée des demandes, offrant aux adhérents une expérience transparente et efficace.



Flower Docs



Mutuelle  
des Douanes

*L'accompagnement solidaire*