



ÉTUDE DE CAS

LA GESTION IMMOBILIÈRE

LE DÉFI

Une des plus grandes sociétés immobilières intégrées au Canada gère un portefeuille de plus de 8,7 milliards de dollars en propriétés possédées ou gérées. Compte tenu de l'ampleur de ce portefeuille, une quantité considérable de données de réclamations sont générées sur une base annuelle. Ce gestionnaire immobilier est devenu insatisfait du tiers administrateur avec qui il faisait affaire, particulièrement en ce qui concerne un certain nombre de questions reliées au service, et a cru qu'il était temps de mettre fin à la relation d'affaires.

Cette société avait adopté un processus manuel efficace, mais désirait appliquer cette efficacité au reste du processus en faisant affaire avec un fournisseur de services qui pouvait offrir des services de règlement de sinistres et de gestion des données à la fine pointe de la technologie. Ses recherches pour une solution efficace l'ont menée à SCM.

LA SOLUTION

SCM est intervenue pour appuyer le processus de gestion des réclamations pour l'ensemble des propriétés de cette société. SCM a utilisé son service de triage, disponible par l'entremise de sa division Programmes, pour aider au traitement des incidents. Dans le cadre de son service de triage, SCM a mis sur pied un gestionnaire de programmes pour s'assurer qu'un expert en sinistres qualifié examine chaque incident signalé. Cette expérience supplémentaire signifiait que les incidents qui pouvaient devenir des réclamations étaient repérés immédiatement et ceux qui ne requéraient aucune intervention ne grueaient pas des heures-personnes.

SCM a également offert à son nouveau client un service de gestion d'incidents en ligne. On lui a donné accès au Système Accès Client 3 de SCM qui permet aux réclamations d'être présentées de façon uniforme et précise, et ce, pour l'ensemble des propriétés. Grâce à des avis et des écrans de rapports de sinistres en temps réel et en ligne, le client peut maintenant visualiser en toute confiance les données créées dans tous leurs sites. Aussi, puisque l'application est protégée par mot de passe avec des désignations créées par l'utilisateur, la société est assurée que son information n'est visualisée que par les personnes autorisées.

LES RÉSULTATS

Ce chef de file de la gestion immobilière utilise maintenant le Système Accès Client 3 de SCM à son maximum et demeure confiant que toutes les réclamations potentielles sont enregistrées numériquement. Autre avantage : les éléments dont les assureurs doivent être informés sont traités rapidement et efficacement.

La société est en mesure d'extraire de l'information très détaillée de ces réclamations, lui permettant ainsi de mieux comprendre les besoins relatifs au portefeuille diversifié de propriétés qu'elle gère. Un rapport à la direction est également préparé pour tenir toutes les parties intéressées au courant des indemnités et des paiements de sinistres, ainsi que des réserves pour chaque propriété, pour le portefeuille de chaque individu.

À ce jour, la société compte 4 200 réclamations dans son système et fait le suivi d'environ 700 nouvelles réclamations par année. Son compte a des dossiers en suspens au nombre de 250 avec un ratio de fermeture de 1 : 1. Le système fait aussi le suivi d'environ 1 400 incidents par année. Le gestionnaire de risques de cette société utilise les rapports générés à partir de ces données pour budgéter avec précision les coûts d'assurance et le coût total des risques.

