



**Expertise**

## Continuité d'activité

# Anticipez les risques et restez opérationnels en toutes circonstances

### Vos enjeux

Vous cherchez à limiter les impacts opérationnels et financiers d'un débord d'activité, d'une situation de crise (sinistre, pandémie, cyberattaque, panne informatique, ...) sur le traitement de vos flux de courriers entrants et l'accès permanent à vos dossiers.

Votre activité vous impose également cette anticipation du risque par la mise en place d'un plan de continuité de l'activité (PCA), pour garantir notamment votre conformité réglementaire et normative (Bâle III, Solvabilité 2, RGPD, etc.).

Et surtout, vous devez rassurer vos clients sur la sécurité de leurs intérêts et valoriser votre qualité de service, en toutes circonstances.

### Notre accompagnement

Everial assure le maintien de votre activité par la mise en place d'un PCA documentaire actif en continu.

En externalisant en amont une petite partie du traitement de vos documents et dossiers opéré en interne par votre centre de gestion ou de services partagés, nous vous garantissons une réactivité unique pour prendre la totalité en charge en cas de débord d'activité ou d'incident, vous permettant de rester opérationnels à 100%.

Les opérations s'effectuent alors sans incidence pour vos clients, vos fournisseurs et vos équipes.

Quels que soient les périls auxquels vous êtes exposés, vos processus internes ou la nature de vos documents, nous mesurons vos risques et analysons vos flux pour les reproduire dans le cadre d'une solution sur-mesure.

Notre expertise métier nous permet de nous engager dans une démarche partenariale et proactive de management du risque, fondée sur la recherche d'efficacité, de qualité et de rentabilité pour votre structure.

**Everial met en place pour vous une solution de planification et de gestion de crise afin d'assurer le maintien opérationnel de votre production et de garantir votre qualité de service.**



**DE PERFORMANCE**

Pour vous, l'adaptabilité face à l'imprévu ou à l'exceptionnel est anticipée, les équipes à mobiliser déjà compétentes, la réactivité assurée et les coûts réduits.

**DE SATISFACTION**

Vos clients ne subissent pas la crise que vous traversez grâce au maintien de votre qualité de service, et vos équipes gardent l'accès aux documents et informations essentiels à l'exercice de leur métier.

**D'EXPERTISE**

Par leur expérience, nos consultants et opérateurs ont déjà une parfaite connaissance de votre environnement métier et réglementaire, et mettent en œuvre rapidement des processus opérationnels de grande qualité même dans l'urgence.

**1 ANALYSER**

**Vous pouvez rencontrer des situations de crise entraînant une rupture dans le traitement normal de vos flux de courriers et l'accès aux documents et informations nécessaires à l'exercice de votre métier et à la qualité de service envers vos clients.**



**Prévenir les risques pour ne pas subir les crises.**

- Débords d'activité : saisonnalité de votre activité, campagnes marketing...
- Problématiques de personnels : pandémies ou épidémies, congés annuels, grèves des transports...
- Sinistres : dysfonctionnements techniques, pannes, vols, incendies, sabotages, cyberattaques, catastrophes naturelles, ...

Au-delà de l'analyse de vos processus internes, outils, référentiels, règles, nomenclatures... nous travaillons avec vous pour anticiper les différents types de risques afin de proposer les solutions les plus opérationnelles selon chaque situation.

**2 REPRODUIRE**

**Everial vous propose un PCA documentaire sur-mesure, qui reproduit vos processus en continu et à l'identique pour être immédiatement opérationnel en cas de déclenchement.**



**Apprendre en continu pour être réactif le moment venu.**

En situation normale, la plateforme Everial fonctionne sur la base du traitement d'un échantillonnage minimum de vos documents et/ou courriers, pour intégrer au fur et à mesure vos évolutions de classification, identification, référentiels, processus, etc. Grâce à cette activité minimale auto-apprenante et évolutive, notre plateforme peut se montrer 100% opérationnelle et monter en charge à tout moment.

**3 AGIR**

**En cas d'urgence ou d'alerte, le PCA se déclenche : la prise en charge de vos flux peut monter jusqu'à 100% de votre chaîne de traitement en un minimum de temps, selon le scénario le mieux adapté à la situation.**



**S'adapter sereinement même dans l'urgence grâce à l'anticipation.**

Lors du déclenchement du PCA, Everial constitue une cellule dédiée pour assurer la coordination entre vos équipes et les nôtres. Le plan d'actions est anticipé et suivi. Le traitement de vos flux documentaires est toujours opérationnel. Même lors d'une situation inédite, tout peut finalement se passer comme prévu.

→ **En plus de maintenir votre activité, vous minimiserez les impacts financiers, juridiques et d'image grâce à cette prévention.**

## MUTUELLE

### partenaire complémentaire santé de 90 mutuelles adhérentes

La mutuelle gère chaque jour un large flux de documents entrants : plus de 1 000 demandes de souscription, courriers d'adhérents, demandes d'indemnisation, etc. En début et fin d'année, le flux augmente sensiblement avec la prise en charge des résiliations ou de nouveaux contrats.

« Le PCA mis en place par Everial traite 6% de notre chaîne quotidienne de production tout au long de l'année. Lors des pics d'activité, il monte en puissance et absorbe rapidement tous les flux supplémentaires, même soudains ou très importants. Cette solution nous évite d'investir dans des solutions surdimensionnées qui ne seraient exploitées qu'une partie de l'année, et de devoir recruter et former des opérateurs en urgence. On y gagne en confort, en réactivité, en qualité et en retour sur investissement. »

### LE RESPONSABLE DU CENTRE DE GESTION

## SOCIÉTÉ DE TRANSPORT EXPRESS 50 000 bons de livraison par jour

La société a subi une cyber-attaque de grande ampleur : des milliers de documents ont été perdus et des données volées. Conséquences : de grosses difficultés dans le traitement des livraisons et de l'information client, la montée d'un sentiment de défiance vis-à-vis de l'entreprise et une perte financière estimée à plusieurs millions d'euros.

« Depuis, nous avons mis en place un PCA avec Everial : les feuilles de tournée signées sont numérisées et sécurisées dès leur arrivée dans notre Centre de Services, et nos clients sont informés de l'état de leur livraison en moins de 24h. EVERIAL a également travaillé sur plusieurs scénarios de continuité et de reprise d'activité en cas de nouvelle attaque. Désormais la sécurité de nos données est assurée, et notre qualité de service aussi ! »

### LA DIRECTION DU CSP