



EVERIAL

PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

LE MAINTIEN OPÉRATIONNEL DU TRAITEMENT DE VOS FLUX DOCUMENTAIRES ENTRANTS *en toutes circonstances*

Vos besoins

- Vous cherchez à **limiter les impacts opérationnels et financiers d'un débord d'activité** sur votre flux de courriers ou documents entrants.
- Vous vous organisez pour **prévenir une situation à risque : sinistre, problématique de personnel, etc..**
- Vous devez **être en conformité avec la réglementation** : Accords de Bâle II et III, Directive Solvabilité 2, RGPD, etc..
- Vous souhaitez **rassurer vos clients sur la sécurité de leurs intérêts et valoriser votre qualité de service.**

Notre accompagnement

EVERIAL assure le maintien de votre activité par la mise en place d'un **PCA actif en continu**. En externalisant en amont une partie du traitement du flux documentaire géré en interne par votre centre de gestion ou CSP (Centre de Services Partagés), nous vous garantissons **une réactivité unique** qui vous permet de rester **opérationnel à 100%** en cas de débord d'activité ou d'incident.

Quels que soient les périls auxquels vous êtes exposés, vos processus internes ou la nature

de vos documents entrants, nous mesurons vos risques et analysons vos flux documentaires pour les reproduire (de la collecte multicanale jusqu'à l'archivage) dans le cadre d'un **PCA 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.

Notre solution

EVERIAL met en place pour vous un outil de planification et de gestion de crise afin d'assurer le maintien opérationnel de votre production.

1 Analyser

Vos flux et votre organisation :

- **Nature et volume de vos flux entrants**
- **Fonctionnement de votre CSP :**
 - > processus internes, outils, référentiels, règles, nomenclatures...

Vos besoins :

- **Anticipation/gestion des risques opérationnels :**
 - > débord d'activité : saisonnalité, campagnes marketing...
 - > problèmes de personnels : maladies, congés, grèves, impossibilité de déplacements...
 - > événements perturbateurs ou crises majeures : dysfonctionnement du CSP,

panne serveur, coupure d'électricité, sinistre, vol, sabotage, cyber-attaque, catastrophe naturelle...

- **Mise en conformité réglementaire :**
 - > obligation pour les banques, assurances et mutuelles d'avoir un PCA, règlement européen sur la protection des données (RGPD), etc.
- **Objectifs commerciaux :**
 - > développement : management de données de qualité, fidélisation...
 - > satisfaction client : sécurisation des données, traçabilité et information, qualité de service et limitation des résiliations de contrats.

2 Reproduire

Sur la base de ces informations, EVERIAL vous propose un PCA sur-mesure, qui reproduit vos processus en continu et à l'identique pour être immédiatement opérationnel en cas de déclenchement.

En usage normal, le PCA fonctionne sur la base d'un échantillonnage minimum pour maintenir en permanence la mise à jour de vos données, processus, référentiels, etc. selon des règles prédéfinies en fonction de vos besoins.

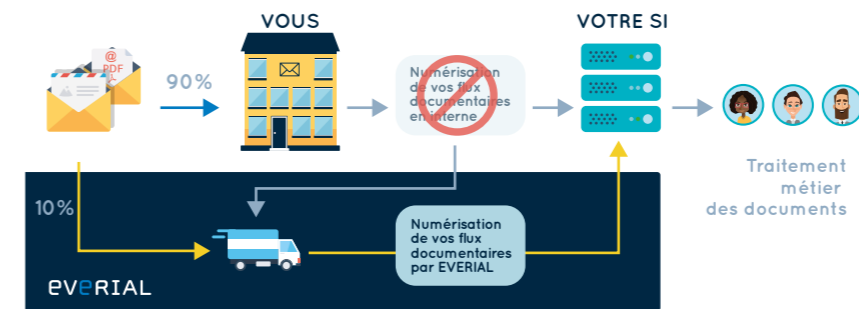
-> *La plateforme EVERIAL utilise le « knowledge processing ». Elle « apprend » en continu pour intégrer au fur et à mesure vos évolutions de classification, identification, etc. et se montrer 100% opérationnelle à tout moment.*

3 Agir

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

Lors du déclenchement du PCA, EVERIAL constitue une cellule dédiée pour assurer la coordination entre votre CSP et nos équipes.

-> Les opérations s'effectuent alors sans incidence pour vos clients ou fournisseurs.



Nous étudions également plusieurs scénarii de reprise partielle, ponctuelle ou complète de vos flux entrants.

Le PCA par EVERIAL, c'est...

+ DE FLEXIBILITÉ

- Prise en charge adaptée à votre activité, à vos spécificités métiers et à vos contraintes.
- Possibilité de reprise de flux partielle ou totale, y compris sur des volumes importants.

+ DE RÉACTIVITÉ

- Montée en puissance rapide du PCA actif en cas de situation dégradée.

+ DE RENTABILITÉ

- Minimisation des impacts financiers, juridiques et d'image d'un sinistre grave.
- Optimisation du ROI : suppression de vos surcoûts RH, formation, équipement, procédures, etc. en cas de situation dégradée.

+ DE SÉCURITÉ

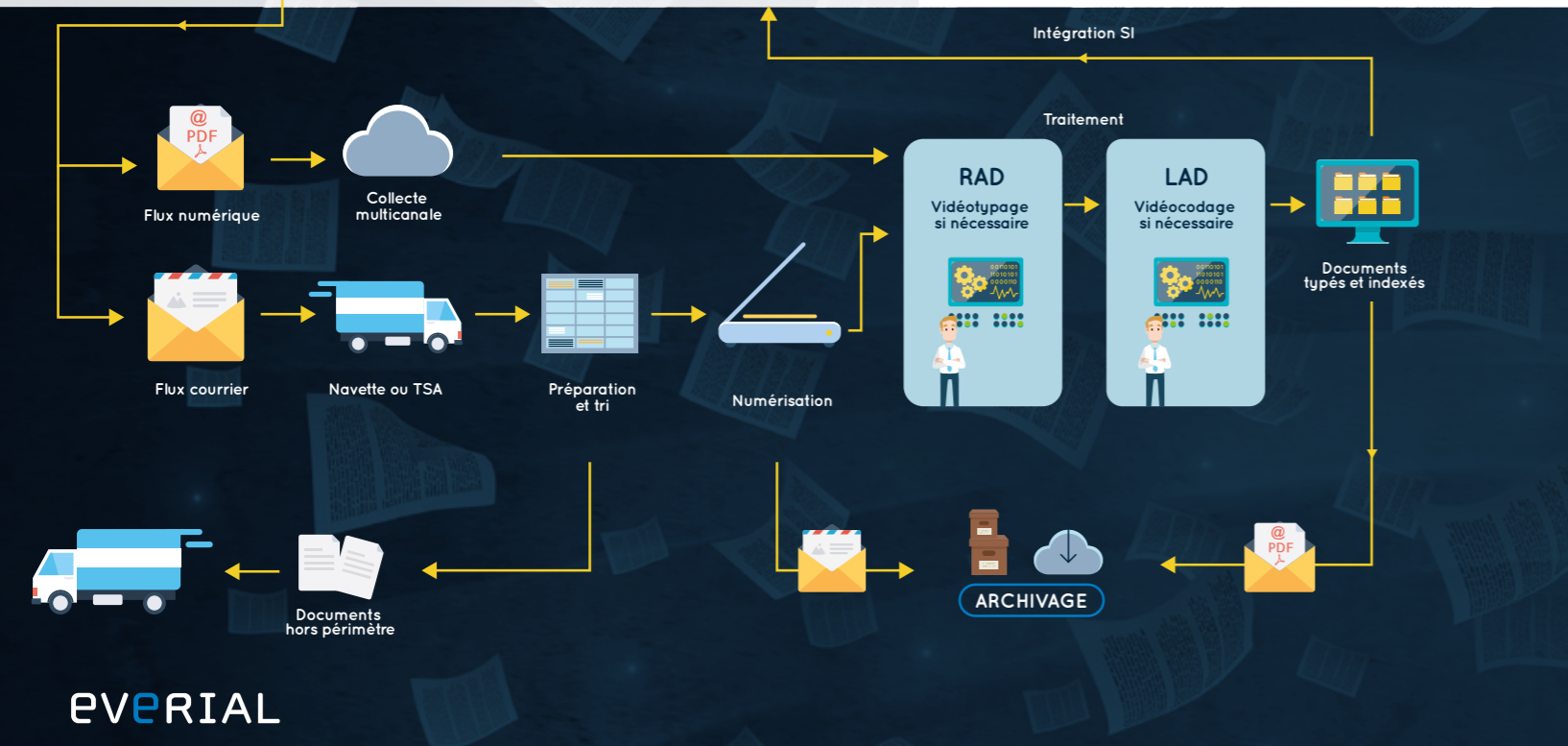
- Maîtrise du risque et de l'impact des situations dégradées.
- Datacenters et infrastructures informatiques EVERIAL sécurisés.
- Plan de sauvegarde.
- Respect de la confidentialité des données.

+ DE QUALITÉ

- Conformité réglementaire.
- Maintien de votre qualité de service.
- Traçabilité des documents traités.
- Plan d'Assurance Qualité EVERIAL sur le pilotage de la prestation, la méthodologie, le traitement des documents, les contrôles qualités, etc...

LA VALEUR AJOUTÉE EVERIAL

- > **L'expertise métier :** par leur expérience, nos consultants et nos opérateurs acquièrent une parfaite connaissance de votre environnement métier (types de documents, classifications, etc.) et sont à même de mettre en œuvre rapidement des processus opérationnels de qualité dans le cadre d'un PCA. Pour vous : la prise en charge est simplifiée, les équipes déjà compétentes et les coûts réduits.
- > **L'interlocuteur unique :** votre Gestionnaire de relation clientèle est votre unique interlocuteur, en charge de coordonner et piloter la prestation externalisée et garant de votre satisfaction.
- > **L'offre 100% personnalisée :** nos solutions reproduisent à l'identique vos processus et référentiels et les complètent sans les modifier.
- > **L'offre 100% sur-mesure :** le PCA que nous vous proposons peut rester actif pendant une durée illimitée et prendre en charge tous volumes et tous types de flux documentaires (e-mails, courriers manuscrits, bons de livraisons, etc.).



Ces entreprises nous font confiance

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 GSP

EVERIAL

27 rue de la Villette, 69003 Lyon
04 72 13 53 00 contact@everial.com
www.everial.com



Certificats disponibles sur www.everial.com