

ASSURANCE & INFORMATIQUE

Lettre d'information professionnelle sur le développement des technologies dans l'Assurance, la Mutualité et la Retraite

Systemes • Réseaux • Logiciels • Management • Marketing • Monétique • Bancassurance • Multimédia • International

Sommaire

2 — Groupama —

applique la mutualisation à ses outils transversaux

2 — Inservio —

prône le multicanal

3 — Accenture —

optimise ses solutions pour l'assurance

3 — GraphTalk AIA —

entre en production à l'UNMPF

4 — AG2R —

La Mondiale
une plate-forme de reporting et de consolidation

4 — Le GIE Afer —

implémente SAS Visual Data Discovery

5 — La Camca —

refond ses processus documentaires

5 — Novalis Taitbout —

expérimente la carte Duo avec les pharmaciens

7 — Allemagne —

GKV Spitzenverband met en production un entrepôt Teradata

8 — Stephan Chraibi —

directeur de la stratégie IT d'Aviva Europe

8 — Forum —

sur les progiciels avec McKinsey et le CXP

De bout en bout. L'assureur conjugue Web 2.0, paiement en ligne et plus généralement interactivité pour faire de sa nouvelle plate-forme Internet un véritable espace de commercialisation de produits d'assurances en ligne. *Web Call Back* et *Visio Call Back* à la demande viennent soutenir ce canal émergent qui complète l'existant.

Avec en toile de fond une stratégie multicanale bien affirmée, la Maif fait désormais du vecteur Internet un support de distribution à part entière. Dans cette logique, « l'assureur militant » vient de refondre sa plate-forme Web. Cette dernière a été repensée pour mieux répondre aux besoins des internautes. Assurés comme prospects peuvent accéder à tout moment à une palette de fonctions en ligne couvrant de bout en bout le processus de commercialisation de produits d'assurances. Un module de réalisation de

(— Maif —)

le Net comme canal de distribution de plein exercice

devis et de simulation en ligne est ainsi disponible pour les contrats auto, habitation, crédit, épargne, assurance de personnes (prévoyance et santé), etc. À l'instar d'un point de vente réel, le site propose également un espace d'adhésion à la Maif et de souscription à l'offre de contrats du groupe. Bien entendu, le paiement peut être effectué en ligne dans un environnement sécurisé, par carte de crédit. Enfin, devenu client, l'assuré dispose d'un espace personnel et privé accessible via un identifiant et un mot de passe. Un module à valeur ajoutée lui permettant notamment de procéder à des avenants et/ou de déclarer des sinistres en ligne. Si le fond a été réorganisé, la forme a également fait l'objet d'une modernisation remarquable. Le graphisme a été repensé, tout comme l'ergonomie. Un univers nouveau adossé à la technologie Web 2.0 pour l'espace personnel. Ainsi, grâce à des *widgets* (gadgets), l'assuré a la possibilité de paramétrer son domaine privé en y activant les rubriques de son choix. Illustration de sa stratégie multicanale, Maif met à la

disposition des internautes une solution de *Web Call Back*. Le visiteur a, à tout moment de la visite du site, la possibilité d'entrer en contact téléphonique avec un conseiller en cliquant sur une icône prévue à cet effet. Celle-ci ouvre un espace dans lequel l'assuré donne ses coordonnées téléphoniques et se voit rappeler gratuitement. Cette technologie a été développée par *linko.com*. Pour les offres de crédit et d'assurance-vie, une solution de *Visio Call Back* est d'ailleurs disponible pour entrer en contact avec un conseiller financier de Maif Solutions financières. En complément, des séquences vidéos viennent agrémente ce site désormais interactif qui permet à chaque internaute d'obtenir une proposition tarifaire en ligne, en cinq minutes. Des atouts qui devraient conforter le groupe Maif au premier rang du podium de la relation client réalisé chaque année par TNS Sofres BearingPoint. L'assureur se détache systématiquement de ses concurrents depuis cinq ans. ◆

du GIE Afer, adossé à une plate-forme sous AS/400. Après des travaux de paramétrage conduits par des ressources internes maîtrisant la technologie de SAS, la mise en production a permis aux utilisateurs internes de formuler des requêtes multidimensionnelles tout en réalisant des simulations. Et d'obtenir des résultats sous forme de tableaux de bord, de diagrammes et de graphes. Plus généralement, le logiciel de l'éditeur américain propose aux analystes métiers internes du GIE Afer un ensemble de fonctionnalités permettant de constituer un environnement de traitement analytique et prédictif de données. Résultat : pour les chargés d'études statistiques, une plus grande autonomie dans la production décisionnelle, sachant qu'ils sollicitent moins la direction des systèmes d'information.

« Notre équipe informatique, composée de 9 collaborateurs dédiés au développement, étant confrontée à un plan de charge important, SAS Visual Data Discovery nous offre les moyens de déléguer la production des statistiques aux experts métiers

qui, de ce fait, deviennent autonomes et plus réactifs dans leur production statistique », ajoute le DSI. Orientée en interne dans une première phase, l'architecture décisionnelle récemment déployée est exclusivement dédiée aux statisticiens du GIE Afer. À terme, ce dernier envisage de développer de nouvelles applications pouvant être accessibles à un ensemble plus large d'utilisateurs. En attendant, la production de synthèses permet d'optimiser le processus décisionnel.

(— **Optimind** —)
adapte Oscar
à la convention Aeras

Dévoilée dans un contexte normatif imposant une sécurité sans faille aux systèmes d'information (risques opérationnels), la solution Oscar (Optimind sécurité conformité et analyse de risques) proposée par Optimind vient d'être adaptée à la Convention Aeras. Pour mémoire, cette dernière a pour vocation d'encadrer

l'accès à l'assurance et à l'emprunt des personnes représentant ou ayant représenté par le passé un risque aggravé de santé. Elle décrit les exigences auxquelles sont soumis les assureurs au moment de traiter les données la concernant, exigences qui sous-tendent des procédures de télétransmission sécurisées et d'accès aux données sensibles. Comment les prendre en compte sans faille ? Oscar intervient à cette fin et constitue un support permettant de vérifier que les processus mis en place exploitent effectivement un moyen de sécurisation de données. Trois étapes sont ainsi prévues. La première consiste en un audit préliminaire dont la finalité est de préciser les directives et normes applicables, les environnements informatiques et chaînes applicatives traitant de données sensibles, les procédures organisationnelles, techniques et humaines. Dans la deuxième phase, le cadre de travail d'Optimind aborde différents thèmes sur la base des standards ISO/IEC

ou Cobit : politique de sécurité interne, chiffrement, disponibilité, confidentialité, intégrité. Cette étape est également l'occasion de vérifier l'existence d'un formalisme de traitement, de transport et de stockage de données. Enfin, la dernière phase est centrée sur l'opérationnel : identification des chaînes de traitement de l'information liées à la convention Aeras. Cela implique une vérification de logiciels, des tests applicatifs, examen des politiques d'utilisateurs et d'authentification, etc. « Si Oscar a été conçu pour contrôler et maîtriser la vulnérabilité des systèmes d'information dans leur généralité, notre objectif est de l'adapter aux attentes fonctionnelles du marché. La convention Aeras constitue un premier exemple que nous avons opportunément exploité. D'autres devront suivre », indique Marc Dupuis, directeur associé chez Optimind. La société entend utiliser ses travaux métiers comme arguments de vente supplémentaires pour séduire le marché. ♦

Multimédia

(— **La Camca** —)
refond ses processus
documentaires

Confrontée à la nécessité de mettre à la disposition de ses utilisateurs un environnement d'édition plus attractif que la solution proposée par son système d'information métier Eurassur sous Unix/Oracle 10G, la Caisse d'assurances mutuelles du Crédit Agricole (Camca) a lancé un projet de refonte de son éditeur. Après spécification de ses besoins et analyse de l'offre de trois éditeurs présélectionnés, le bancassureur a tablé sur l'offre de Bdoc Suite.

Celle-ci a été retenue pour sa richesse fonctionnelle et sa souplesse, gages de facilité d'intégration dans l'environnement informatique-cible. L'expertise métier de l'éditeur a également été un argument. Du reste, le fournisseur est déjà présent au sein du groupe Crédit Agricole où il équipe près de 65 000 postes de travail. Destinée à la gestion de flux documentaires relatifs aux contrats et sinistres, Bdoc Suite permettra à la Camca de disposer d'une station de conception modélisant l'ensemble de ses documents simples (courrier) comme complexes (contrats avec ges-

tion des clauses, contrats multipages ; factures dynamiques, etc.), avec en prime l'intégration de règles métiers, les contraintes fiscales, commerciales et juridiques. D'autre part, la suite de Business Document offrira à son client un espace de production convivial pour le pilotage et l'administration de la production de documents. La composition de ces derniers sera effectuée dans un environnement sécurisé et centralisé. L'utilisateur pourra les visualiser et les modifier en fonction de son profil. Et les diffuser à partir de son poste de travail. La suite Bdoc offre à la Camca les moyens de produire des

documents personnalisés d'une grande qualité, avec en prime une productivité améliorée et une réduction des coûts de maintenance, grâce à son référentiel de modèles de documents centralisés. Enfin, en facilitant le contrôle des contenus, le système de Business Document contribue à la maîtrise de risques.

(— **Novalis Taitbout** —)
expérimente la carte
Duo avec les pharmaciens

C'est une première dans l'assurance de personnes. Le

Bientôt assurance-et-informatique.fr