

Fédérale Assurances consolide son développement avec OpenText™ Exstream

OpenText Exstream permet à Fédérale Assurances de gérer un grand nombre de documents dans des délais très courts tout en intégrant la solution à son système d'information.

Traditionnellement producteur important de documents, l'assureur belge a mis en place des outils d'édition dès les années 2000. Aidé par des consultants spécialisés, Fédérale Assurances a mis Exstream d'OpenText au cœur de son système d'information en l'intégrant étroitement avec un grand nombre de ses applications métiers. Parallèlement, de nouvelles applications web et mobiles viennent améliorer l'expérience client.

« 8 à 10 millions de pages sont émises tous les ans. Une part déjà importante et toujours croissante de ce volume est prise en charge par les outils d'édition d'Exstream Design & Production », décrit Christian Flion, responsable du Service des Opérations Informatiques et Production Documentaire de la société belge Fédérale Assurances. Des volumes conséquents qui s'expliquent d'abord par l'activité de cette société: assurances auto, multirisques habitation pour les produits les plus souscrits, sans compter les produits liés à l'Assurance Vie et les placements financiers. Ces communications ciblent aussi bien les particuliers que les professionnels ou les entreprises. Cela se traduit par l'envoi de contrats, d'avis d'échéance, de documentation liée aux sinistres et autres. Ces volumes reflètent aussi la stratégie de l'entreprise. « Nous commercialisons en direct avec nos propres délégués et sans passer par des courtiers », détaille Christian Flion, ce qui implique une communication directe avec les clients.

L'utilisation de solutions logicielles pour gérer ces flux documentaires n'est pas nouvelle. Dès les années 2000, l'assureur automatise en partie le publipostage en mettant en place des outils chargés de fusionner les données issues des applications métiers avec celles liées à la production documentaire. Si ces premiers outils répondent fonctionnellement, ils ne permettent pas d'industrialiser les processus. « En outre, des besoins nouveaux émergeaient notamment ceux de constituer un référentiel unique » rappelle notre interlocuteur. Poussée par ces besoins, Fédérale Assurances étudie les solutions disponibles sur le marché et retient en 2005-2006 Exstream, en particulier pour automatiser l'envoi d'une partie des documents comme les avis d'échéances et les contrats,

INDUSTRIE

Assurances

CLIENT

Fédérale Assurances

DEFIS

- Gestion efficace d'environ 8 à 10 millions de pages par an
- Améliorer et personnaliser la communication clients
- Intégrer la solution avec des applications métiers

SOLUTION

- OpenText™ Exstream

BENEFICES

- 80% des 8 à 10 millions de pages produites par an seront prises en charge par OpenText Exstream
- Industrialisation de l'édition et composition en temps réel des documents pour améliorer la relation client
- Centraliser, optimiser et digitaliser les communications clients



“8 à 10 millions de pages sont émises tous les ans. Une part déjà importante et toujours croissante de ce volume est prise en charge par les outils d'éditique OpenText d'Exstream Design & Production”

CHRISTIAN FLION, RESPONSABLE SERVICE DES OPERATIONS INFORMATIQUES ET PRODUCTION DOCUMENTAIRE, FEDERALE ASSURANCES.

issus des flux batchs générés par les applications métiers. Le choix de cet outil tient à plusieurs facteurs dont sa facilité d'usage. La solution est d'autant plus pertinente qu'elle ne nécessite pas de formation chez les utilisateurs. Seule la DSI (Direction des Systèmes d'Information) est concernée: « deux collaborateurs de mon équipe qui en compte neuf sont formés et dédiés à OpenText Exstream, en particulier pour les aspects liés à la composition » détaille Christian Flion.

Intégrer la solution avec les applications métiers

Si la solution donne satisfaction dès son lancement, l'assureur est toujours poussé à rechercher des solutions pour améliorer sa relation client comme sa productivité. Dans ce contexte, boosté par l'intervention d'un consultant Exstream « très compétent sur ces sujets et qui nous a fait comprendre les utilisations possibles » souligne Christian Flion, l'assureur passe à l'étape suivante en 2012. Il s'agit d'abord d'industrialiser beaucoup plus l'utilisation de l'outil. L'adaptation des connecteurs d'Exstream avec les applications métiers et avec les outils de Microsoft autorise le gestionnaire d'assurance à générer simplement ses communications clients, par exemple pour envoyer une proposition commerciale, sans quitter son application métier. « Ce lien est totalement transparent pour l'utilisateur » résume Christian Flion. Le gestionnaire d'assurance peut adapter dynamiquement le document avec toutes les informations métiers. Une intégration en production pour la multirisques incendie et qui sera portée pour tous les métiers de l'assureur: « les assurances auto sont la prochaine étape » prévoit notre interlocuteur.

Parallèlement, le besoin de mettre en place un outil de composition pour la production des documents était toujours plus présent. Fédérale Assurances recherchait un outil destiné à personnaliser les envois de documents, notamment pour des raisons commerciales, ou encore de pouvoir gérer le multicanal, le tout en temps réel. La mise en place de l'outil OpenText Exstream Live a répondu à tous ces besoins. Le collaborateur peut désormais

composer et générer le document, le prévisualiser au format pdf sur son écran et enfin, choisir le canal de diffusion, papier ou mail. Ce couplage entre le système d'information et cet outil porte aussi sur d'autres facettes de la relation client. Aujourd'hui, l'outil de « Customer Relationship Management », le CRM de Microsoft Dynamics utilisé par l'assureur, s'appuie sur OpenText Exstream pour la gestion des fiches produits.

Ajouter la mobilité

Les potentialités de l'outil se sont également concrétisées pour la mobilité. Fédérale Assurances propose en effet plusieurs services financiers. « En Belgique, nous avons l'obligation réglementaire de nous assurer que le client est bien informé sur ces produits », explique Christian Flion. Pour répondre plus efficacement à cette contrainte, une application est proposée sur terminal mobile à partir d'Exstream Live, recueille les réponses des clients, les valide et les archive électroniquement dans le logiciel OpenText Documentum en leur attribuant une valeur légale.

Aujourd'hui, avec environ la moitié des quelques 700 collaborateurs de la société qui travaillent quotidiennement avec ces solutions, Fédérale Assurances est tout à fait satisfait des outils d'OpenText. L'assureur envisage une généralisation de l'usage dans toutes les « business units ». Une démarche qui ne nécessite pas le calcul d'un retour sur investissement. « Nous n'avons pas eu le besoin de quantifier un ROI. Les gains sont évidents », constate Christian Flion. Outre la généralisation au sein des différents services, de nouvelles applications vont être lancées. « Dans le cadre du lancement d'un nouveau produit d'assurance décennale destinée à la construction, Construc-Ten, nous allons développer une application web orientée client » prévoit Christian Flion. A horizon, l'objectif est d'augmenter la production de contrats et de répondre au client avec toujours plus de souplesse, notamment avec les solutions d'OpenText. « En 2020, on ambitionne qu'autour de 80% des millions de pages seront pris en charge par ces applications. C'était le bon choix pour nous » conclut Christian Flion.

www.opentext.fr/contact