

Assurance & Banque 2.0

Mensuel - n°26

20 €

www.assurbanque20.fr

Le big data prend ses marques dans l'assurance



Apicil modernise sa plate-forme Web avec Liferay

Selenis Consulting :
" les assureurs doivent capitaliser sur l'innovation digitale pour se différencier "

> **Genymobile**
développement d'applications mobiles : comment relever le défi de la qualité ?

> **Hiscox**
la blockchain, nouvel ange-gardien des sociétés d'assurance ?

> **Generix Group**
pourquoi les GAFA n'ont pas le monopole de la transformation numérique du commerce

Apicil modernise sa plate-forme Web avec Liferay



Johann Burgan,
responsable
du projet de
modernisation
du site Web

Dans un contexte de transformation digitale avancée, le groupe de protection sociale a opté pour la plate-forme Open source de Liferay. Objectif : refondre son site Web, désormais un composant stratégique pour l'interaction avec les adhérents. Historiquement outil institutionnel, cet espace est devenu le socle de son front-office. Et de ce point de vue, fait désormais l'objet de toutes les attentions à la fois techniques et fonctionnelles. Gros plan sur la mise en place d'une brique qui confirme, si besoin était, la place de Liferay comme un acteur de premier plan dans la transformation des espaces Web en véritables sites opérationnels à valeur ajoutée.

Présent dans le monde de la protection sociale, Apicil n'échappe pas à la nécessité de coller aux attentes des assurés. On le sait, ces derniers changent d'usages à la faveur de la généralisation de la technologie digitale. Et imposent aux porteurs de risques de nouveaux modes d'interaction : simulation en ligne et achats après

stratégie Internet avec, à la clé, des sites Web interactifs comme clé de voûte. Une mutation conduite dans le cadre d'un chantier de transformation digitale derrière lequel se confinent différents enjeux : « pour Apicil, il s'agit d'améliorer l'efficacité opérationnelle au bénéfice du service offert et chercher de nouvelles opportunités métiers ; mettre en

coûts ; augmenter le chiffre d'affaires », explique Johann Burgan, responsable du projet de modernisation du site Web.

Un espace web attractif multifonction

Derrière ces enjeux, se confinent la volonté de mettre en place une expérience digitale centrée sur le client. Cela passe par un espace Web attractif permettant de visualiser les offres et de les comparer (fiches produits claires, comparateurs et devis en ligne, assurer le client en ligne grâce notamment à un accompagnement soutenu par des outils digitaux de type web call back, chat, etc.), faciliter les achats grâce à une adhésion en ligne et, surtout, fidéliser grâce à un espace clients assorti de services multiples dans une logique de selfcare, proposer des applis mo-

“
Les assureurs ont compris la nécessité de revisiter leur stratégie Internet avec, à la clé, des sites Web interactifs comme clé de voûte.
”

comparaison auprès de plateformes dédiées. Après un temps d'hésitation, les assureurs ont compris la nécessité de revisiter leur

adéquation la signature relationnelle de la marque et l'expérience client vécue ; améliorer la délivrance des services tout en réduisant les

biles et une approche d'interaction omni-canal.

La conduite d'un tel projet chez Apicil est lancée en 2013, dans le cadre du programme Convergence 2016, « axé sur l'innovation et la différenciation », comme l'explique Yohann Burgan. Le cahier des charges prévoyait différentes briques fonctionnelles. Un portail institutionnel avec une nouvelle arborescence et la gestion d'un workflow de publication ; un espace distributeur/partenaire avec présentation des nouveaux produits disponibles (santé individuelle et collective, produits sectoriels, pré-

voyance TNS et individuelle et collective ; un module de vente et de souscription en ligne assorti de la signature électronique et du paiement par carte bancaire et dématérialisation des processus ; un espace client particulier. Celui-ci permet de déployer de nouveaux services asynchrones connectés aux workflow dématérialisés, synchrones interfacés avec les progiciels, l'expertise et le conseil par la gestion de contenu ; à ces différents blocs s'ajoute un espace entreprise, un domaine phare d'Apicil qui compte dans son portefeuille plus de 50 000 entreprises



Laurent Broyer,
architecte du projet.

Liferay : au cœur de la transformation digitale des assureurs



La société et la solution de portail éponyme, arrivés en France en 2008, tracent leur sillon dans le monde de l'assurance. Liferay tisse ainsi des relations commerciales avec de multiples assureurs qui intègrent sa plate-forme Web open source. Humanis, Amaguiz et bien d'autres parmi lesquels Apicil font confiance à sa brique technologique pour développer et déployer leurs plates-formes Web. Au point que la société de-

vient un des acteurs phares de son domaine dans le monde de l'assurance qui soigne de plus en plus son front-office.

Techniquement, cette solution de portail d'entreprise Open source permet l'agrégation de contenus, la collaboration via le partage de ressources et l'intégration de services métiers. Selon Liferay, l'un de ses atouts est la personnalisation de l'information. « A l'ère du digital, cette personnalisation est essentielle pour optimiser l'expérience client. Avec Liferay, chaque utilisateur bénéficie de contenus adaptés à son profil. De nombreux outils collaboratifs et sociaux sont également mis à disposition tels que les blogs, forums, wikis ou notifications. En outre, la plate-forme s'intègre avec les applications métier existantes et confère une autonomie de contribution aux équipes métier » indique Franck Verbeke, directeur des opérations, Liferay France. Par ailleurs, l'éditeur vient de lancer Liferay Digital Experience Platform (DXP). Cette nouvelle plate-forme digitale fournit une vision à 360° du client pour lui créer une expérience digitale cohérente à travers le web, mobile et objets connectés. Créer des expériences personnalisées, comprendre les clients et accompagner la transformation digitale des entreprises sont la promesse de cette nouvelle offre. Écrit en Java et conforme aux normes JSR 168, JSR 286 et JSR 170, Liferay est distribué en version communautaire et en souscription entreprise. Liferay Portal Community Edition est disponible sous la licence LGPL. Liferay Portal Enterprise Edition comprend un accès aux correctifs, aux mises à jour et à une assistance 24 h/24, 7 jours/7.

E. M.

clientes. Autant dire qu'il s'agit d'un espace stratégique permettant de nouveaux services alimentés en temps réel.

Après analyse des solutions du marché, l'équipe de projet d'Apicil a décidé de recourir à une solution Open Source, en l'occurrence, la plate-forme de la société Liferay, un fournisseur qui a le vent en poupe dans l'assurance (cf. encadré). « Nous avons besoin d'une plate-forme unifiée et assortie d'un CMS performant, accessible quel que soit le support d'interaction (GSM, tablette, poste fixe, etc. », indique Laurent Broyer, architecte du projet. Il est vrai, à l'heure de la communication omnicanale, le groupe ne saurait faire l'économie de l'interaction omnicanale avec son éco-système. L'adhérent et/ou le partenaire doit avoir la capacité d'interagir avec Apicil à tout moment. Par ces heures de la communication phygitale, la capacité de surfer entre l'échange physique et digital, devient une souplesse différenciante.

Vers de nouveaux livrables en épargne collective

Dans la foulée du choix du socle technique qui devait également être compatible avec un existant technologique et applicatif émaillé de composants, il fallait poursuivre le calendrier de ce chantier structurant qui avait démarré avec un point d'entrée, le cadrage du projet étalé tout

au long du second semestre 2015 et au-delà (cf. encadré). De fait, l'année en cours a été marquée par le lancement de deux nouveaux lots, l'un technique et l'autre applicatif. Dans le premier cas, il s'agit d'une opération délicate consistant à partitionner le portail en différents sous-

ment d'adresse, de RIB, etc.), consultation d'opérations de remboursement de décomptes maladie, visualisation d'encours et de situation en assurance vie, suivi de dossiers d'indemnisation en cas de sinistres pour les assureurs dommages, etc. Le client pouvant se ren-

ray clustérisée pour les espaces clients et partenaires. Parallèlement, une cinquantaine de templates pour les contributeurs des métiers du groupe ont été créés et mis à leur disposition. D'autre part, un accès séparé au back-office et front-office a été mis en place, tout comme l'ouverture de l'utilisation par les métiers des composants CMS. La gestion des rôles avancés pour les contributeurs et administrateurs fonctionnels a également été mise en place ; idem pour l'intégration de la charte graphique de l'assureur dans cet environnement. Enfin, comme tout portail désormais, celui du groupe de protection sociale prend en compte le volet sécurité, pierre angulaire de sa pérennité. Il est ainsi sanctuarisé et régulièrement mis à jour à partir des Packs et hotfix Liferay. Enfin, la solution Solr pour les recherches avancées en front et back office a également été déployée.

Parmi les points critiques du cahier des charges figurait la nécessité d'améliorer la délivrance des services tout en réduisant les coûts. Sur le terrain, cela se traduit par l'intégration de la plate-forme Liferay avec le système d'information du porteur de risques dans une logique de Web

“
Le chantier a été mené en mode Scrum, avec des itérations toutes les trois semaines ; une équipe pluridisciplinaire a été embarquée dans les développements, permettant ainsi l'implication des différents acteurs et donc, le moment venu, une adhésion facile à l'outil.
”

sites, pour davantage d'efficacité, de qualité de service et de réduction de risques ; dans le second, l'assureur prévoit de développer les premiers livrables de l'épargne collective, un de ses marchés stratégiques où il entend poursuivre son expansion.

Au-delà de la puissance du socle technique retenu, le groupe de protection sociale a, pour réussir à poser les jalons de ce chantier et à élever ses premiers murs, fait appel à la méthode de conduite de projet Agile. « *Le chantier a été mené en mode Scrum, avec des itérations toutes les trois semaines ; une équipe pluridisciplinaire a été embarquée dans les développements, permettant ainsi l'implication des différents acteurs et donc, le moment venu, une adhésion facile à l'outil* », indique l'architecte.

Cela est d'autant plus important que les livrables concernés revêtent un caractère stratégique. C'est le cas de l'espace client, véritable nerf de la guerre marketing à l'heure où tous les assureurs proposent des fonctions de self care à leurs clients et adhérents pour fidéliser ce dernier. A cette fin, il se voit proposer un ensemble de services à valeur ajoutée qui lui facilitent la tâche : réalisation d'avenants à tout moment (change-

dre dans un tel espace prend des habitudes d'interaction avec l'assureur et peut se sentir en confiance. En retour, le porteur de risques est sûr d'engranger une batterie de données exploitables de plus en plus à des fins de Big data et, surtout, de connaissance client.

Au-delà de ces remarques, les premiers livrables ont été conformes aux attentes du groupe Apicil qui a déployé une première instance Life-

Un projet inscrit dans le temps

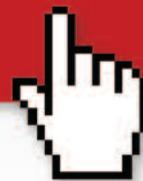
Engagé depuis 2013 dans la refonte de son portail, le groupe Apicil poursuit la modernisation de ce point d'interaction stratégique avec son environnement. Après sélection du portail et du prestataire de service chargé de l'accompagner dans la réalisation de sa nouvelle plate-forme, l'assureur a démarré les premiers développements et l'implémentation du portail retenu dans son système d'information en février 2014. Quatre mois après, c'est-à-dire fin juin, il a amorcé la mise en production des premiers livrables. A commencer par l'espace client et adhérents, un outil stratégique mis à la disposition de ses utilisateurs. Suivi de celle de l'espace partenaires, deux mois plus tard. L'année 2015 a notamment été marquée par le déploiement de l'espace réservé aux entreprises et l'ouverture de l'interaction en environnement mobile en avril 2015. En fait, en près d'un an, le groupe a basculé dans un nouvel univers Web conforme à l'état de l'art. Exit l'ancienne plate-forme, vestige des pratiques antérieures.

E. M

Toute l'actualité en temps réel



assurbanque20.fr



**Le site d'informations dédié
à l'actualité des technologies
dans le secteur financier**

Déterminez les tendances, suivez les évolutions
du marché, découvrez de nouveaux produits.



@AssurBanque20

capa invest
SOFTEAM CONSULTING