

CNP Assurances

www.cnp.fr



Les équipes métier vivent le projet en même temps que nous.

Ludovic Andrieux

Responsable de projets au sein du service de l'Innovation et des études d'impacts SI de CNP Assurances

CNP Assurances, entreprise du groupe Caisse des Dépôts, est le premier assureur de personnes en France et le sixième en Europe. CNP Assurances répond aux demandes de quelque 14 millions d'assurés dans le monde en matière d'assurance-vie, d'épargne, retraite et de 27 millions pour la prévoyance et la protection. CNP Assurances emploie 4 800 collaborateurs dans le monde. Depuis 160 ans, elle propose une gamme complète de produits d'épargne, de retraite, et de risque-prévoyance, adaptée aux besoins des personnes et aux évolutions permanentes du marché. Ses produits sont commercialisés via des partenariats à long terme avec notamment la Caisse d'Épargne et La Banque Postale en France.

Le service de l'Innovation et des études d'impacts SI de CNP Assurances est rattaché à la direction des programmes et des systèmes d'information. Cette équipe très flexible de 4 personnes a pour mission de répondre aux demandes nombreuses et diverses provenant aussi bien des services métiers que des services de la direction des programmes et des systèmes. Pour ce faire, l'équipe conçoit, développe, intègre des solutions open-source uniquement reconnues, souples, efficaces, évolutives. Durant la vie d'un projet, elle s'adresse à ses clients internes en leur proposant des méthodes de gestion de projets agiles sur-mesure mais surtout, n'hésite pas à être force de proposition.

C'est dans ce contexte que le choix de Liferay s'est effectué en 2009. Plusieurs projets ont été menés dont un concernant la base de connaissance des produits et processus de CNP Assurances.

Défi

Les enjeux de ce projet « Base de connaissance » sont multiples. Tout d'abord, pour la direction du service aux assurés, il s'agit de reprendre l'existant et de réorganiser le contenu de la base devenue difficile à gérer. Cette base contient environ 350 produits d'assurances et 450 procédures de gestion qui sont associés à plus de 14 000 fiches annexes d'information et 5 000 documents en pièces jointes des fiches. L'ensemble représente un peu plus de 15Go de données.

Au total, quelque 1 500 utilisateurs quotidiens et 2 000 utilisateurs occasionnels accèdent à cette base.

Dans un deuxième temps, l'enjeu est d'ouvrir l'accès à d'autres acteurs externes à CNP Assurances afin qu'ils puissent accéder partiellement aux informations contenues dans ce référentiel, en fonction de leur profil grâce à une gestion fine des droits d'accès.

Pour le service Innovation, le challenge est également de proposer une solution innovante, adaptée aux besoins d'agilité et d'efficacité des métiers, en trouvant le meilleur ratio coût/délais.

Décision

Plusieurs raisons ont contribué au choix de Liferay.

L'agilité du produit. « Les équipes métier vivent le projet en même temps que nous », témoigne Ludovic Andrieux, responsable de projets au sein du service de l'Innovation et des études d'impacts SI de CNP Assurances. « La notion de prise en main par nos clients, dès le début du projet, a été essentielle. Les clients sont devenus « participants actifs » dans le projet. Ils ont pu, au travers du portail web, faire évoluer leurs besoins, remonter des améliorations durant la phase des développements et s'approprier l'outil. De notre côté, nous les avons accompagnés grâce à des méthodes agiles – cycle projet par itérations successives- et adaptées » conclut Ludovic Andrieux.

L'interface graphique a été créée facilement et l'administration fonctionnelle simple a permis une prise en main rapide des utilisateurs. D'autres projets axés sur le « Design Thinking » ont aussi pu être abordés sereinement sur Liferay Portal.

« Au niveau du service Innovation, nous avons constaté que notre expertise sur Liferay nous permettait de garantir un chiffrage précis et pertinent pour le client. Cela assoit la crédibilité du service Innovation ainsi que celui de la direction des programmes et des systèmes d'information » commente Françoise Hoyek, responsable du service Innovation.

Enfin, le respect des normes et standards de Liferay a permis une meilleure intégration au système d'Information existant, dans un environnement sécurisé.

Mise en place de la Solution

Liferay Portal permet une gestion fine des contenus en fonction des produits et des groupes d'utilisateurs.

Chaque produit fait l'objet d'un environnement dédié auquel les utilisateurs autorisés accèdent pour trouver l'ensemble des informations associées.

Le service Innovation a développé une fonctionnalité spécifique, qui s'appuie sur le socle applicatif Liferay, permettant à chaque utilisateur d'identifier qui gère un contrat CNP Assurances en fonction du produit, du département et du client.

Par ailleurs, un forum est disponible pour permettre les échanges avec les différents utilisateurs. Cet espace est accessible par les utilisateurs, en un clic, depuis les différents éléments d'un contrat, produit ou procédure de gestion de la page consultée.

« Nous n'avons rencontré aucun obstacle lors du processus d'implémentation » précise Ludovic Andrieux.

Valeur Ajoutée Pour L'entreprise

Elle se résume en deux maîtres- mots : facilité d'accès et efficacité.

Les utilisateurs métiers accèdent plus facilement à l'information recherchée. Ils apprécient la mise à disposition simple des contenus. Côté administrateurs, les retours sont satisfaisants quant à la mutualisation des différents contenus et le fait qu'ils trouvent peu ou pas d'écart entre leurs interfaces et celles des utilisateurs métiers.

« Nous sommes satisfaits de la solution Liferay Portal », témoigne Ludovic Andrieux. « Elle nous permet de répondre rapidement à nos clients en étant certains de couvrir leurs besoins fonctionnels dans les délais que nous nous sommes fixés. Nous avons ainsi pu axer nos efforts de développement sur l'ergonomie des services proposés en ligne et assurer l'adhésion des utilisateurs. Par ailleurs, nous sommes convaincus des avantages de l'Open Source pour CNP Assurances. L'importante communauté Liferay permet de faire évoluer le produit très rapidement, nous le faisons évoluer également, et nous apprécions de partager les bonnes pratiques. Nous nous appuyons aussi sur une bibliothèque de composants réutilisables. Liferay est très évolutif et peut s'adapter à des projets de toute taille. Le portail Liferay vient compléter l'offre technologique faite à nos clients.

Dans l'avenir nous allons nous concentrer sur l'ouverture de cette base de connaissances à d'autres acteurs internes ou externes en utilisant les fonctionnalités sécurisées de Liferay. Nous menons également une réflexion sur les mobiles au regard de la version 6.2 qui est maintenant disponible et offre les solutions de mobilité incontournables aujourd'hui pour les projets à venir » conclut Ludovic Andrieux.