

« Nous étions à la recherche d'une solution multilingue permettant la gestion multipartenaire »

ACMN Vie : solution unique pour double problématique



Avec plus de 500 000 clients, ACMN Vie, filiale assurance vie du Crédit Mutuel Nord Europe, envoie près d'un million de courriers par an, soit trois millions de pages. Autant dire que ses exigences en matière d'édition sont grandes et ses besoins aussi nombreux que pointus. La compagnie d'assurances a opté en 2003 pour Bdoc Suite.



Direction informatique

ACMN Vie en bref

Entité de l'un des premiers bancassureurs français, ACMN Vie assure la conception, la mise en marché et la gestion des contrats d'assurance vie commercialisés par les réseaux français (240 agences) et belge (près de 160 points de vente) du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe.

Chiffres clés

- Sur le "Portail" :
120 modèles en 2 langues (cible de 300 fin 2006) pour 1 200 textes élémentaires, **2 000** générations en ligne / mois
- En traitement Back-office "Master A" :
150 modèles (cible de **450** fin 2006) pour **1 000** textes élémentaires, entre **1 000** à **4 000** documents / mois
- En traitement de masse :
70 modèles pour **600** textes élémentaires, **300 000** courriers / an, soit environ **950 000** pages

Bénéfices

- Réponses fonctionnelles adéquates.
- Réponses architecturales adaptées.
- Économies réalisées dans le cadre du projet relevé.

"Il était nécessaire pour nous de rationaliser les dépenses liées à la maintenance et à l'enrichissement des documents", explique la direction informatique de ACMN Vie. Avec une double problématique. Tout d'abord, il s'agissait de palier les carences du progiciel métier Master A (édité par LineData) en termes de production de documents, notamment batch, car celui-ci s'appuie en natif sur des fusions de fichiers texte avec Word.

"La maintenance des documents était devenue complexe puisque nous disposions de 2 000 modèles Word, sans automatisation possible pour les évolutions. Par ailleurs, nous étions dans l'obligation d'externaliser les envois de masse auprès d'un prestataire qui se chargeait de la mise en page des informations brutes et de l'envoi des courriers. Les allers-retours jusqu'au bon à tirer final étaient source de perte de temps et les coûts non négligeables."

Une solution multipartenaire et multilingue ?

La seconde problématique concernait l'extranet mis à disposition des partenaires : des agences bancaires du réseau CMNE, soit 240 agences en France et 160 en Belgique ; un réseau non bancaire notamment constitué de courtiers et d'institutions de retraite ; enfin, Vie Services, société de gestion pour compte de tiers. *"La croissance de notre activité a été de pair avec une augmentation de nos besoins en termes de génération de documents via le web."* Jusqu'alors, les documents PDF - principalement les simulations - étaient générés par programmation "en dur" et les développements occupaient 50 % du temps des équipes en charge des outils de simulation...

De surcroît, les informations de gestion (souscription, par exemple) étaient ressaisies dans le système à partir de formulaires papier.

"Les formulaires remplis en néerlandais par notre réseau en Belgique étant ressaisis par des collaborateurs francophones, le taux d'erreur était important. Nous étions donc à la recherche d'une solution permettant la gestion multipartenaire, certes, mais aussi multilingue."

Une solution unique qui couvre tous les besoins, présents et futurs

Au terme d'une étude des solutions présentes sur le marché, ACMN Vie retient finalement deux prestataires parmi lesquels Business Document. *« Après démonstration, nous avons choisi Bdoc Suite car cette solution permet d'une part, de générer des documents aussi bien au format Word qu'au format PDF et d'autre part, propose un outil de conception basé sur Word et compatible Citrix (utilisé pour le déploiement des applications chez ACMN Vie, ndlr). »*

Mais ce n'est pas tout, Bdoc Suite intègre une gestion multilingue en natif ainsi que la notion de hiérarchisation par domaine, essentielle pour le réseau de partenaires. Enfin, les éditions de masse et l'industrialisation du processus documentaire sont rendues possibles.

« En bref, Bdoc Suite est une solution éditique unique et performante, capable de couvrir l'ensemble de nos besoins, présents et futurs. »

« Bdoc Suite est une solution éditique unique et performante, capable de couvrir l'ensemble de nos besoins, présents et futurs »

À projet d'envergure, méthodologie performante

Le projet commence au premier semestre 2003, avec le lancement du pilote "Portail" pour les souscriptions en ligne de la BKCP (banque belge, ndlr). Dès le deuxième semestre, la généralisation de ce pilote démarre pour toutes les simulations et opérations sur les contrats, et les travaux d'interfaçage avec la solution Master A sont lancés. *« Un pilote a été mis à la disposition de l'un de nos partenaires dès le premier semestre 2004 et nous avons créé une cellule "Éditique" dédiée à la réalisation des modèles. À la fin 2004, nous avons réalisé le pilote 'éditions de masse' avec quelques relevés. 2005 a été l'année de la généralisation au niveau de Master A et du passage en production des éditions de masse. Les équipes de Business Document nous ont accompagnés tout au long du projet, tant dans leurs recommandations que dans l'assistance à la mise en oeuvre. Nous avons également bénéficié d'une formation complète pour la conception des modèles. »* La migration se poursuit au fil de l'évolution des modèles induite par les réglementations ou les changements de charte graphique des partenaires.

Des coûts de gestion en back office divisés par deux

Aujourd'hui, les partenaires effectuent les actes de gestion directement en ligne grâce au portail, sans ressaisie. *« Le taux d'erreur sur les contrats en langue néerlandaise a été divisé par cinquante. »*

Par ailleurs, le gain en termes d'image est important. En effet, la parfaite homogénéité des documents a permis une grande amélioration de la qualité et les graphiques peuvent désormais être intégrés facilement. Globalement, nous avons gagné en réactivité et en efficacité commerciale. »

Côté développement, les possibilités de conception modulaire offertes par Bdoc Suite ont permis de diviser par dix le temps de mise en place des courriers et la maintenance est beaucoup plus facile. *« À terme, seuls 450 modèles remplaceront les 2 000 que nous avions sous Word. Et le temps passé sur les déclinaisons pour nos différents partenaires a été divisé par dix. Le gain de maintenance lors des évolutions techniques (sources de données) va d'un facteur 2 à 10 et, pour ce qui concerne les évolutions réglementaires, il se situe de 2 à 5. »*



« À terme, seuls 450 modèles remplaceront les 2 000 que nous avions sous Word. Et le temps passé sur les déclinaisons pour nos différents partenaires a été divisé par 10. »