

L'AMF modernise son centre d'appels et donne un accès Web direct à ses assurés grâce à LegaSuite

L'assurance est un marché très concurrentiel. L'ouverture d'un portail comparatif appelé « Assurland » le prouve, avec 25 assureurs impliqués dans le projet. Les tarifs de chaque type d'assurance sont comparés, mais aussi les prestations proposées. Les sociétés d'assurance ont intérêt à développer des services supplémentaires pour fidéliser leurs clients et rester compétitifs. La relation client passe de plus en plus par des centres d'appels opérationnels et chaleureux, et un site Web accueillant et efficace, sachant personnaliser la relation.

Devenue la mutuelle de référence du secteur public, l'AMF gère aujourd'hui 310.000 polices d'assurances de plus de 170.000 sociétaires. La mutuelle gère plus de 50.000 sinistres chaque année. Le service à la clientèle se fait par téléphone et par l'intermédiaire de quelques agences Matmut et MFP, avec l'aide d'une application de gestion des comptes assurés. Si l'application convient parfaitement aux besoins de l'AMF, son interface est d'une autre génération. Avec ses 2500 écrans verts, elle nécessite une formation préalable pour le service client. L'amélioration de la relation client passait par une modernisation de l'interface donnant accès aux comptes sociétaires, pour une meilleure compréhension de tous et une simplification des contacts téléphoniques.

Moderniser l'application du centre d'appels

Le centre d'appels de l'AMF est composé d'une équipe de 120 téléopérateurs. Afin de réduire le temps de formation de cette jeune population et faciliter le conseil par téléphone, l'AMF a cherché une solution qui permette de moderniser l'application hôte héritée.

Bien que possédant une interface difficile à appréhender et à utiliser, l'application existante était performante et correspondait parfaitement à l'activité de l'AMF, le système était très fiable et évolutif. Afin d'éviter le risque et les coûts liés à la ré-écriture d'une nouvelle application, l'AMF décida de s'appuyer sur le processus existant et de moderniser l'application héritée avec une nouvelle interface graphique. Après une évaluation des différentes solutions existantes, la direction informatique de l'AMF décida de choisir LegaSuite GUI de Seagull Software.

L'AMF, Assurance Mutuelle des Fonctionnaires, a été créée en 1936 par des Comptables Publics afin de pouvoir garantir leur responsabilité professionnelle. Depuis cette date, l'AMF s'est ouverte aux autres secteurs de la Fonction Publique, d'Etat, Territoriale ou Hospitalière. Elle est devenue la Mutuelle de référence pour le secteur public.

« LegaSuite GUI nous est rapidement apparue comme la solution la plus mature et la plus complète », déclare Daniel Leulier, Directeur du Système d'Information de l'AMF. « La solution de Seagull Software est remarquable dans le sens où elle nous a permis de reprendre les chaînes de traitement de notre Centre d'Appels et de les moderniser. Nous avons ainsi pu d'une part conserver l'acquis et d'autre part diminuer ou augmenter le nombre d'écrans, suivant que la chaîne de traitement se révélait soit trop fastidieuse, soit trop inconfortable. La refonte de l'application s'est déroulée en moins de 5 mois, formation incluse, ce qui représente une autre prouesse de la technologie de Seagull Software. »

Grâce à l'ergonomie de la nouvelle interface, certaines fonctionnalités ont été redécouvertes par les utilisateurs, ce qui a amélioré la qualité de leur travail.

Restait ensuite à ouvrir l'application au Web pour un usage direct, par le sociétaire lui-même.

Créer une interface Web pour un service en ligne

L'AMF désirait évoluer vers un accès direct en ligne afin de permettre la consultation des assurances souscrites directement par les sociétaires et permettre des échanges interactifs. Le service Marketing désirait pouvoir utiliser le Web comme un nouvel outil de promotion et ainsi augmenter le nombre de polices d'assurances de chacun.

Enchanté par la rapidité de mise en place de LegaSuite GUI pour le projet du plateau multimédia, l'AMF choisit LegaSuite Integration Engine pour reprendre les transactions de l'application héritée et les transformer en composants réutilisables par les nouvelles technologies Web. LegaSuite Integration Engine génère des JavaBeans, de façon automatique. Ceux-ci sont repris par la solution Ecensity Presentation Server (EPS), du partenaire Ecensity de Seagull Software. EPS met en forme et gère dynamiquement les pages Web. Le module Ecensity Identification Server (EIS) permet d'identifier l'internaute. EPS consulte son compte pour connaître les assurances déjà souscrites grâce à LegaSuite Integration Engine. D'autres assurances sont proposées aux sociétaires mono assurance, par le biais de bandeaux publicitaires commandés par la direction Marketing. Un véritable dialogue peut s'instaurer avec l'assuré, l'interface consultant les informations grâce aux JavaBeans délivrés par la solution de Seagull Software.

Nous pouvons dire que l'application Web, mise en place relativement facilement et rapidement, grâce aux technologies de Seagull Software, est directement apporteur d'affaires, et donc génératrice de revenus supplémentaires.

Daniel Leulier
Directeur du Système d'Information
AMF

« Grâce à LegaSuite Integration Engine, nos sociétaires consultent leurs contrats d'assurance et peuvent faire leurs devis en ligne. Nous constatons 13% de concrétisation des demandes de devis entamées sur le Web, ce qui est un résultat remarquable. Dans ce cadre, nous pouvons dire que l'application Web, mise en place relativement facilement et rapidement, grâce aux technologies de Seagull Software, est directement apporteur d'affaires, et donc génératrice de revenus supplémentaires » conclut Daniel Leulier.

L'AMF est fière de proposer une interface simple d'utilisation qui fait le succès de son portail. Les informations sont présentées de façon pertinente et claire, une qualité possible grâce à la capacité de LegaSuite Integration Engine à pouvoir recomposer les flux d'information en provenance des applications hôtes.

Moderniser les systèmes hérités sans programmation ni modification

LegaSuite GUI et LegaSuite Integration Engine permettent à l'AMF de concilier la performance et la fiabilité des systèmes hérités avec la souplesse d'utilisation des technologies Web, simplement, rapidement et sans aucune réécriture.

Mettre la flexibilité au service des systèmes hérités

Seagull Software est le spécialiste des technologies permettant de transformer les applications héritées en services Web compatibles SOA. Les entreprises peuvent ainsi accélérer l'évolution de leur informatique pour faire face au changement, au besoin de gouvernance et de conformité avec tous les règlements. La plate-forme LegaSuite inclut des technologies d'intégration, d'interface utilisateur graphique, de BPM et d'émulation de terminal. Complètement tournée vers ses utilisateurs, la technologie de Seagull Software est utilisée par plus de 8.000 entreprises et administrations dans le monde, et par plusieurs millions d'utilisateurs finaux.



LegaSuite[®] de Seagull Software est une plate-forme logicielle permettant de transformer les applications héritées en composants d'architectures orientées services (SOA). LegaSuite inclut les modules: intégration SOA, modernisation graphique des interfaces utilisateurs (GUI), Business Process Management (BPM) et émulation de terminal.

LegaSuite connecte les applications des mainframes IBM, iSeries, UNIX/VT et Windows au Web, à d'autres middleware ainsi qu'aux nouvelles générations d'applications de portails, CRM et SCM. LegaSuite est basé sur les standards ouverts Services Web, XML, J2EE, et .NET. Ses outils puissants et innovants ne nécessitent pas de programmation, ce qui se traduit par des résultats rapides, des risques réduits et pas de problème de maintenance.

U.S. Headquarters

Seagull Software Systems, Inc.
3340 Peachtree Rd. N.E.
Atlanta, GA 30326
+1 404 760 1560

Europe Headquarters

Seagull Business Software
Korte Parallelweg 1
3311 JN Dordrecht
THE NETHERLANDS
+31 78 632 28 00

www.seagullsoftware.com**info@seagullsoftware.com**