

APRIL Assurances La Business Intelligence en action

« Nous confions à un réseau de près de douze mille agents et courtiers la distribution de nos contrats d'assurances individuelles et collectives. Dans ce contexte, notre suivi commercial est particulièrement stratégique. Les technologies Business Objects, implémentées sur notre entrepôt de données, puis intégrées à notre portail CRM, nous permettent de développer un environnement décisionnel, en mode Intranet et Internet, destiné aussi bien à nos équipes dirigeantes que commerciales. Tous sont en mesure de suivre le niveau de l'activité avec des vues détaillées par secteurs de marché, par filiales, distributeurs ou commerciaux, les affaires en cours, les cotisations, les primes. Le tout pour un pilotage particulièrement réactif de notre portefeuille clients. »

Philippe Mariani, Responsable du Contrôle de Gestion chez APRIL Assurances.



Enjeux

- Suivre et piloter au plus près le développement commercial d'APRIL Assurances, au travers de ses filiales et de ses distributeurs.

Solution

- Un entrepôt de données SQL Serveur centralisé.
- BusinessObjects au niveau du contrôle de gestion.
- Au travers d'un portail Intranet et Internet, avec Web Intelligence et Broadcast Agent, des tableaux de bord à tous les niveaux de l'entreprise et de son éco-système : la direction, et une centaine de commerciaux.

Bénéfices

- Au niveau business : un suivi commercial à la demande et une forte réactivité.
- Au niveau informatique : des données fiables et un gain de temps très appréciable (50% du traitement du reporting) dans la construction des tableaux de bord.

Partenaire

- ASI

Depuis plus de 15 ans, APRIL Assurances développe, en véritable spécialiste, des contrats d'assurances clairs, performants et modulables. Ses produits et services sont distribués par l'intermédiaire d'un réseau d'assureurs-conseils indépendants sur des marchés ciblés : la Prévoyance, l'Habitat et l'Entreprise.

Dans chacun de ces différents domaines, APRIL Assurances apporte une solution adaptée aux besoins exprimés en proposant une palette de garanties en complémentaire santé, prévoyance, assurance de prêt et offre crédit.

Grâce aux technologies de Business Objects, en mode Intranet et Extranet, APRIL Assurances est en mesure d'offrir à toute l'équipe dirigeante et commerciale un suivi d'activité à la demande.

Un très haut niveau d'attente

Un chiffre d'affaires de 152,4 millions d'euros en 2004 en augmentation de 11 % par rapport à 2003 témoigne de la très grande vitalité d'APRIL Assurances. En même temps, cette entreprise a vu en une quinzaine d'années ses activités se complexifier, avec notamment l'acquisition de filiales.

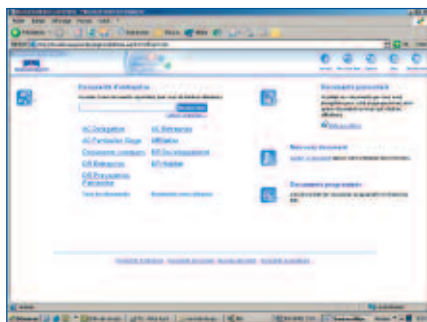
Au niveau informatique, ces évolutions se sont traduites par une croissance exponentielle des données et des rapports de plus en plus complexes à élaborer. Il est très vite apparu que la solution AS/400 pour stocker et restituer toutes les informations liées aux contrats et la diffusion au format papier n'étaient pas la réponse appropriée.

Lorsque le contrôle de gestion d'APRIL Assurances décide de travailler avec ASI, partenaire de Business Objects, pour harmoniser le traitement de ses données et mieux les valoriser, ses attentes sont multiples. Il souhaite en effet travailler sur un environnement statistique riche mais simple d'utilisation et évolutif dans le temps. Cet environnement doit permettre d'homogénéiser les différentes procédures et outils, standardiser les règles métier, simplifier la création de documents, réduire les erreurs de manipulation, diminuer la charge de travail du service, être déployé vers d'autres services que le contrôle de gestion, s'intégrer à terme avec l'outil de CRM.

Un projet décisionnel en trois lots

Pour gérer et accéder à toutes ses données, APRIL Assurances décide en 2002 de construire avec ASI un entrepôt de données sous SQL Server 2000 centralisant toutes les informations financières, ventes et marketing.

Le premier lot concerne le contrôle de gestion qui accède à ces données via BusinessObjects, en mode client/serveur et qui transforme une quinzaine de rapports du format tableur au format BusinessObjects, avec des indicateurs essentiels comme les ventes ou le portefeuille d'affaires par client, c'est-à-dire par courtier et agent.



En 2004, grâce à Web Intelligence, l'accès aux données est élargi aux directeurs de services, managers et commerciaux, soit une cinquantaine de personnes. Entre-temps, le nombre de rapports a augmenté rapidement car de nouvelles segmentations sont nécessaires.

«Aujourd'hui, notre équipe commerciale itinérante est découpée en plusieurs métiers et répartie sur plusieurs secteurs géographiques, ce qui génère de nombreux états différents.»

En 2005, APRIL Assurances entre dans la troisième phase de son projet décisionnel : intégrer les technologies de Business Objects dans son portail CRM, accessible en intranet et en extranet.

Un document synthétique de référence est mis en ligne : la fiche de production.

Un suivi commercial à la demande

80 commerciaux d'APRIL Assurances sillonnent la France pour animer le réseau de distribution. *«Nos commerciaux sont très consommateurs d'informations sur l'activité des courtiers et agents»,* explique Philippe Mariani.

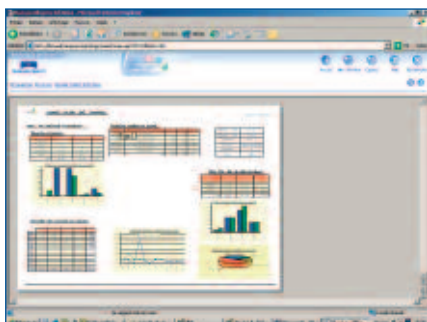
Ces informations sont rassemblées sur la fiche de production. Y figurent également un récapitulatif sur la production et le portefeuille ainsi que les opérations de marketing en cours, les nouvelles offres, les concours.

«Ce document est complexe. Toutes les données doivent y être agrégées une fois par mois. Construite à partir de 25 requêtes BusinessObjects et représentant cinq pages de données, la fiche de production est pourtant produite en moins de vingt secondes !»

Les utilisateurs peuvent donc rafraîchir leurs données puis imprimer leurs fiches à la demande.

«La maquette de la fiche est issue d'un travail en commun avec les commerciaux. Nous avons veillé à hiérarchiser les informations, privilégier la nouveauté, et synthétiser toutes les données issues des quatre sociétés en une seule fiche, ce que les utilisateurs apprécient beaucoup.»

Fiabilité des données et réactivité



« Avec BusinessObjects, Web Intelligence et Broadcast Agent, nous disposons des meilleurs outils pour développer notre informatique décisionnelle », commente Philippe Mariani.

« Nous avons pu développer des analyses plus complètes et plus fines. Grâce aux technologies de Business Objects, nous avons également gagné en réactivité et en efficacité. »

Un exemple : « Auparavant, la fiche de production était réalisée dans des délais plus larges. Nous avons gagné beaucoup de temps (50 % du traitement du reporting). »

Autre sujet de satisfaction : « ASI nous a permis d'organiser et d'apporter une grande fiabilité à nos données. Au-delà de ces gains, nous avons pu réduire considérablement notre consommation de papier. Nous avons pu développer de nouvelles analyses qui ont apporté une vision plus fine dans l'aide à la décision. »

Les technologies de Business Objects ont donc permis à APRIL Assurances de construire un environnement décisionnel très réactif et dont les données sont parfaitement fiables.

Le partenariat ASI et Business Objects

APRIL Assurances a choisi de travailler avec les équipes ASI pour deux raisons essentielles : leur très bonne connaissance du métier de l'assurance, et leur expérience dans le domaine décisionnel.

« Ces personnes connaissent bien l'assurance et la méthodologie décisionnelle : analyse des besoins, modélisation de l'entrepôt de données et des processus d'alimentation, connaissance des outils ETL et du reporting... De plus, ASI est partenaire Gold de Business Objects. »

Prochaine étape : faire face aux nombreuses demandes supplémentaires que cet accès simplifié et fiabilisé à l'information ne manque jamais de générer.

A screenshot of a Business Objects report. The report displays a data table with multiple columns and rows. The table appears to be a summary of financial or operational data, with various numerical values. The report is presented in a standard Business Objects layout, with a header and footer area.

Philippe Mariani, Responsable du Contrôle de Gestion chez APRIL Assurances.

APRIL Assurances

A propos d'APRIL Assurances

Créée en 1988, APRIL Assurances est une division d'APRIL Group. Elle compte près d'un million d'assurés à titre individuel ou par le biais de leur employeur, 470 salariés. Son chiffre d'affaires 2004 est de 152,4 millions d'euros.

Elle est l'une des 25 Best Work Places françaises.

APRIL Assurances conçoit, gère et distribue des solutions d'assurances simples et innovantes auprès d'un réseau constitué de près de 12 000 assureurs-conseils indépendants en France.

Son siège social est à Lyon. APRIL Assurances compte également quatre filiales : APRIL IARD (Lyon) conçoit, gère et commercialise des contrats d'assurance dommages pour les particuliers, en automobile et en habitation. APRIL MOBILITE (Paris) est le spécialiste de la protection sociale des personnes vivant hors de leur pays d'origine, pour des séjours de courte ou longue durée : étudiants, salariés, travailleurs indépendants, familles en voyage touristique, seniors. APRIL PATRIMOINE (Lyon) conçoit et gère des contrats d'assurance vie, d'épargne, de retraite, et de défiscalisation. APRIL ITALIA développe à Milan une activité de concepteur et gestionnaire d'assurance santé sous sa propre marque ou à l'enseigne du distributeur.

A propos d'ASI

Société de Services en Ingénierie Informatique, ASI est spécialisée en e-business et Business Intelligence, domaines dans lesquels elle fournit des prestations de conseil, conception, intégration, réalisation et mise en œuvre de solutions.

Acteur du marché des services informatiques depuis plus de 10 ans, ASI dispose d'une couverture nationale par ses agences en Rhône-Alpes, Ile-de-France et Ouest.

Partenaire privilégié de Business Objects (Gold Partner), elle installe des moyens d'exploiter les informations gérées dans les différentes bases de données pour livrer aux décideurs leurs statistiques et tableaux de bord.

Avec des clients comme V33, Boiron, Mutuelle Sud Rhône-Alpes, Danfoss Commercial Compressors, Groupe SEB/Calor, Pequignet, CAP Secur Conseil, Mutuelle des Cheminots, Pinguely-Haulotte, Armor ou AFT-IFTIM... ASI s'impose, sur un large spectre de secteurs d'activités, comme un des intégrateurs majeurs du décisionnel.

Amériques
Tél : +1 800 527 0580

Europe
Tél : +33 1 41 25 21 21

Asie-Pacifique
Tél : +65 887 4228

Web
www.france.businessobjects.com

La société Business Objects possède les brevets suivants aux États-Unis, qui peuvent couvrir des produits qu'elle propose et vend : 5,555,403; 6,247,008 B1 ; 6,578,027 B2; 490,593 et 6,289,352. Business Objects, le logo de Business Objects, Crystal Reports et Crystal Enterprise sont des marques ou des marques déposées de Business Objects SA ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms mentionnés ici peuvent être des marques de leurs détenteurs respectifs. Les spécifications des produits et les conditions des programmes peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.
Copyright©2004 Business Objects. Tous droits réservés.

PT#DS716-A