



DECRYPTAGE :

**Entretien avec Bruno Couppey, président du club des utilisateurs de CA Clarity :
« Nous bénéficions d'un outil de management de projets désormais pérenne et
convivial »»**

INTERNET - MULTIMEDIA

ACE Europe déploie Data Risks Protection
► **page 6**

INTERNET - MULTIMEDIA

La solution d'archivage d'Informatica de-
vance ses concurrents ► **page 12**

LOGICIELS & APPLICATIONS

L'Union Harmonie Mutuelles retient
FrontGRC pour gérer l'ensemble de ses
risques ► **page 14**

LOGICIELS & APPLICATIONS

PRO BTP retient Neolane pour la gestion de
son approche multicanale ► **page 17**

INGENIERIE - PRESTATIONS - FORMATIONS

AP Management, conseil d'Inservio pour la
vente de son activité AMOE à GFI Informa-
tique ► **page 20**

LOGICIELS & APPLICATIONS

La MAIF renforce sa téléphonie en déployant
le langage naturel ► **page 22**

1

L'ESSENTIEL

ACE Europe déploie Data Risks Protection

Face à la montée en puissance de la cybercriminalité, le groupe ACE Europe complète son offre Dataguard avec la solution Data Risks Protection, un nouveau produit permettant d'accompagner les entreprises dans une logique préventive. Il couvre les pertes financières causées par une atteinte aux données personnelles.

(Lire page 6)

La solution d'archivage d'Informatica devance ses concurrents

Selon Constellation Research, l'offre d'archivage de données d'Informatica devance nettement celles de ses concurrents parmi lesquels HP, IBM et Solix. Retraits d'applications, gestion de bases de données, réduction de coûts opérationnels et conformité réglementaire sont les axes retenus dans le cadre de cette évaluation.

(Lire page 12)

L'Union Harmonie Mutuelles retient FrontGRC pour gérer l'ensemble de ses risques

Dans le cadre de son projet Solvabilité 2, cette union d'institutions mutualistes appelée à devenir le premier acteur du marché de l'assurance santé complémentaire, a retenu le système d'information de gestion de risques (Sigr) de l'éditeur eFront. Objectif : asseoir une approche globale et intégrée de gouvernance des risques.

(Lire page 14)

PRO BTP retient Neolane pour la gestion de son approche multicanale

Optimisation. Comment mieux gérer les interactions commerciales et marketing multicanales ? Confronté à cette problématique désormais prégnante dans le monde de l'assurance et de la protection sociale, PRO BTP a décidé de s'appuyer sur la technologie de marketing conversationnel Neolane.

(Lire page 17)

AP Management, conseil d'Inservio pour la vente de son activité AMOE à GFI Informatique

Conseillée par AP Management, la SSII Inservio a cédé son activité d'assistance à maîtrise d'œuvre auprès des grands clients du secteur des assureurs mutualistes.

(Lire page 20)

La MAIF renforce sa téléphonie en déployant le langage naturel

Pour mieux prendre en charge les appels de ses sociétaires et fluidifier l'interaction avec eux, l'Assureur militant a retenu la solution de langage naturel de Prosodie. Celle-ci introduit une pré-qualification des appels plus pratique sur le serveur vocal interactif (SVI).

(Lire page 22)

SOMMAIRE

DECRYPTAGE

| Stratégie | page 5

Entretien avec Bruno Coupey, président du club des utilisateurs de CA Clarity :

« Nous bénéficions d'un outil de management de projets désormais pérenne et convivial »

▶ 2. INTERNET - MULTIMEDIA

ACE Europe déploie Data Risks Protection.....	6
Assurance vie : Altaprofits lance une application mobile	7
Facebook confirme sa progression en termes de notoriété	8
La BPBFC propose l'e-transcription à sa clientèle sourdes et malentendante.....	9
LesFurets.com simplifie les formulaires santé de son site	10

▶ 3. ARCHITECTURE

CIM s'installe dans de nouveaux locaux BBC	11
La solution d'archivage d'Informatica devance ses concurrents	12

▶ 4. LOGICIELS & APPLICATIONS

Congrès international Rfid 2012 : place au concret	13
L'Union Harmonie Mutuelles retient FrontGRC pour gérer l'ensemble de ses risques.....	14
La Mutuelle de France Plus gère son parc avec Kimoce.....	15
La nouvelle version de Linedata Mshare arrive.....	16
PRO BTP retient Neolane pour la gestion de son approche multicanale.....	17
SimCorp industrialise les processus des assureurs avec SimCorp Dimension.....	18
UNIT4 Coda : le Saas affiche des chiffres prometteurs	19

▶ 5. INGENIERIE - PRESTATIONS INTELLECTUELLES – FORMATIONS

AP Management, conseil d'Inservio pour la vente de son activité AMOE à GFI Informatique 20	
--	--

▶ 6. PARTENARIATS

CAPA Conseil & RGI unissent leurs forces	21
--	----

▶ 7. RESEAUX ET TELECOMS

La MAIF renforce sa téléphonie en déployant le langage naturel	22
TomTom au cœur de la solution Zurich Fleet Intelligence	23

DECRYPTAGE

Une exclusivité CAPA Conseil

Entretien avec Bruno Couppey, président du club des utilisateurs de CA Clarity :

« Nous bénéficions d'un outil de management de projets désormais pérenne et convivial »

Chargé de coordination au sein du groupe Macif, le président du Club des utilisateurs de CA Clarity depuis 2011, a toutes les raisons d'être optimiste. Ses équipes ont connu cette solution en 1999. A cette période-là, elle était commercialisée par un autre éditeur. Et était caractérisée par une ergonomie pour le moins rébarbative et des fonctionnalités limitées à la planification. Son rachat par Computer Associates a changé la donne. L'éditeur en a fait un véritable outil de management de projets, incluant la stratégie, les risques, le budget, le reporting, les indicateurs et les tableaux de bord. A travers une IHM conviviale, l'utilisateur accède à une batterie de fonctions à valeur ajoutée qui font désormais de Clarity un outil riche et pérennisé par le fournisseur américain. Quelle place occupe-t-il dans le monde l'assurance ? CAPA Hebdo a profité de l'événement CA Expo pour interviewer le président de son Club utilisateur. Entre autres sujets, il revient sur le fonctionnement de cette instance et ses missions.

PROPOS RECUEILLIS PAR EMMANUEL MAYEGA

CAPA Hebdo : A quand remonte votre première utilisation de Clarity comme système de suivi et de management de projets ?

Bruno Couppey : J'ai découvert cette solution de suivi de la gestion de projets en 1999. Nous l'avions alors retenue au sein de la Macif pour la puissance de son algorithme de planification. Malgré ces vertus, cet ancêtre de CA PPM Clarity avait des points faibles parmi lesquels une ergonomie ingrate, une faible couverture du management de projets (risques, changements) et un reporting inexistant, qui réduisait son utilisation aux seuls spécialistes de l'informatique.

Introduire un contrôle de factures fournisseurs

En 2003, dans le cadre de sa croissance externe, Computer Associates avait décidé d'acquérir cet outil, ainsi que le parc installé, afin de se positionner sur le marché de la gouvernance. En janvier 2005, ce logiciel généralisé au sein de la DSI de la Macif a donné au management les métriques nécessaires au pilotage. Dès lors, les managers et les chefs de projet planifiaient toutes les activités, en ligne avec le budget et les ressources. Toute la DSI faisait une feuille de temps par semaine, et Clarity permettait de produire des tableaux de bord. Une des avancées de cette innovation aura été la refacturation de nos prestations à nos clients internes et partenaires. En complément, l'outil nous a permis d'introduire un contrôle des factures fournisseurs. Et de disposer d'une vision

de l'état d'avancement de chaque projet, partagée avec la MOA. Du coup nous avons pu adopter un système de management prévisionnel basé sur le reste à faire, et sur la valeur produite. Ce qui était très innovant, en termes de visibilité donnée à la maîtrise d'ouvrage. En somme, CA PPM Clarity a été dès lors exploité et piloté au sein de la DSI de la Macif comme un outil complémentaire au contrôle de gestion, au prix d'investissement en formalisation des processus, et en contrôle de la qualité des informations. Ce qui n'était pas inscrit dans son cahier des charges et démontre au passage sa souplesse ainsi que son ouverture. L'ensemble des données produites était géré dans un data mart en environnement BusinessObjects produisant des indicateurs relatifs au management des activités.

CAPA Hebdo : A quand remonte la genèse du Club des utilisateurs dont vous êtes le président ?

B. C. : En 2008, l'éditeur a impulsé un club des utilisateurs de CA Clarity qui a rapidement trouvé un écho favorable auprès de ses clients. France Telecom, Generali, la Macif, Groupama, Cap Gemini, GEFECO ont répondu favorablement à cet appel. Actuellement, ce sont trente-cinq grandes entreprises françaises de secteurs économiques variés qui échangent sur leurs expériences.

C. H. : Comment fonctionne cette structure ?

B. C. : Notre Club se réunit quatre fois par an, en session plénière. Autour de la table sont présents des représentants d'utilisateurs occupant des fonctions différentes au sein des entreprises utilisatrices de CA Clarity PPM : DSI, mais aussi maîtrise d'ouvrage, contrôle de gestion, méthode, gestion de portefeuilles, etc.

« Un espace d'échanges, avant tout »

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, assez peu de profils techniques sont présents dans cette instance qui réunit des entreprises de secteurs différents et des usages variés de l'outil de l'éditeur. Plus généralement, autour de CA Clarity, nous avons mis en place un canal d'information de Computer Associates qui nous alimente en données officielles sur le devenir et l'évolution de notre outil. Cela dit, notre club est avant tout un espace d'échanges sur les plans fonctionnel, organisationnel et technique. Ce qui nous permet de valider sur un plan pratique les choix d'évolutions proposés par l'éditeur. De plus, nous sommes une force de propositions. Nous sommes une entité autonome sur son organisation, ses moyens et son ordre du jour, et indépendante de l'éditeur. Du reste, il nous arrive d'inviter Computer Associates l'éditeur à nous éclairer sur tel ou tel point concernant CA Clarity.

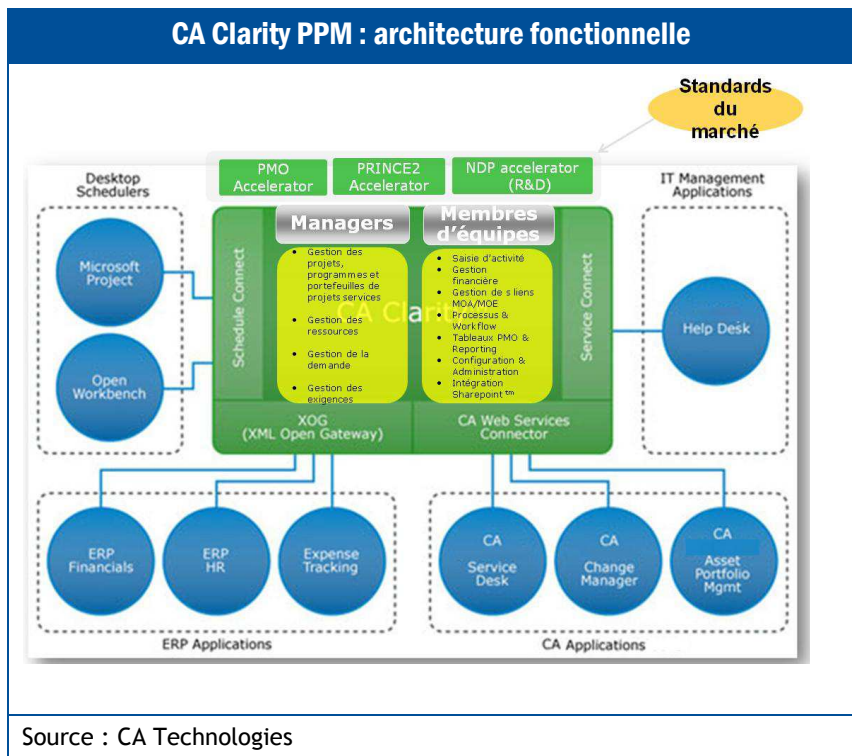
C. H. : Depuis le passage de cet outil sous pavillon Computer Associates, quels changements avez-vous noté ?

B. C. : L'échelle de moyens consacrés à ce système a considérablement changé. Un exemple, les utilisateurs bénéficient désormais d'un portail intelligent permettant un accès convivial aux outils

proposés. Le logiciel propose également une approche de gestion de risques, du reporting, ce qui n'était pas le cas à son origine. En somme, l'éditeur a considérablement amélioré son produit ; tout comme la qualité du support aux utilisateurs de langue française.

C. H. : CA Expo 2012 est sans doute l'occasion pour l'éditeur de confirmer la Roadmap de l'outil Clarity. Quel regard y portez-vous ?

B. C. : La feuille de route de notre outil est claire. L'éditeur s'est engagé à nous proposer un système en phase avec nos attentes d'utilisateurs avec en prime une garantie de pérennité. Nous bénéficions d'une ergonomie meilleure. L'accès à l'outil s'est normalisé car il n'est plus réservé aux informaticiens exclusivement. Un module de production de tableaux de bord y a été ajouté. En outre, une version On demand existe depuis plus d'un an. Elle est accessible à partir d'un client Web et permet à ses utilisateurs de s'affranchir complètement des tâches de production.



ACE Europe déploie Data Risks Protection

Face à la montée en puissance de la cybercriminalité, le groupe ACE Europe complète son offre Dataguard avec la solution Data Risks Protection, un nouveau produit permettant d'accompagner les entreprises dans une logique préventive. Il couvre les pertes financières causées par une atteinte aux données personnelles.

ACE Europe innove. Le groupe vient de dévoiler un nouveau produit, en l'occurrence Data Risks Protection. Sa finalité est de répondre aux menaces croissantes de cybercriminalité auxquelles doivent faire face les entreprises. Ce contrat propose une couverture large qui tient compte de la nature et de l'ampleur d'un sinistre. Il conjugue des garanties de dommage et de responsabilité civile. En complément, quatre garanties peuvent être mises en œuvre afin d'accompagner le client dans ses investigations, ses relations avec la Cnil, la notification aux tiers et la prise en charge de sanctions réglementaires.

Selon Patrick Pouillot, directeur de la souscription Assurances de systèmes d'information pour l'Europe continentale chez ACE Europe, « *le contrat Data Risks Protection rompt avec la logique des offres existantes, généralement centrées sur les dommages causés aux tiers. Nous proposons une couverture prenant en compte les dommages et la responsabilité civile, ce qui nous permet d'accompagner et de protéger les entreprises des conséquences d'atteintes à leurs données et surtout celles à caractère personnel* ».

La nouvelle solution d'ACE Europe s'appuie sur une analyse des risques informatiques qui lui permet de se positionner comme partenaire de ses clients en termes de prévention et de protection à partir du recueil des bonnes pratiques de la norme ISO 27001/27002. En fait, pour protéger les entreprises, ACE Europe propose à travers Data Risks Protection une démarche d'évaluation de la gouvernance des risques liés à la cybercriminalité.

Cette nouvelle solution arrive sur un marché où les risques de malversations informatiques ne cessent de croître. Selon une étude de Symantec, dix millions de Français auraient été victimes d'actes de cybercriminalité en 2011. Des attaques qui touchent désormais tout le monde, du particulier à l'Etat, en passant par les entreprises privées. La demande reste pourtant timorée, tout comme l'offre, portée pour l'heure par une petite dizaine de fournisseurs. Ceux-ci ont souvent la particularité de dupliquer sur le Vieux continent les garanties proposées outre-Atlantique. En dévoilant une solution couvrant dommages aux tiers et RC, ACE Europe entend se différencier de ses concurrents.

Assurance vie : Altaprofits lance une application mobile

Altaprofits, spécialiste de l'assurance vie en ligne, déploie une application mobile réservée aux assurés détenteurs d'un contrat e-cie vie, filiale du groupe Generali.

Altaprofits met à la disposition de ses assurés détenteurs d'un contrat e-cie vie* une application iPhone sécurisée, confidentielle et gratuite. Hervé Tisseran, directeur général d'Altaprofits, explique ce choix : « *cette application iPhone a été développée avec le soutien appuyé du Groupe Generali. La primeur de cette dernière revient naturellement aux détenteurs d'un contrat de sa filiale chez Altaprofits* ».

Cette application « *n'est pas un gadget* », selon Hervé Tisseran, elle permet de n'importe quel endroit « *de rester informé, de continuer à suivre son assurance vie, ses placements* », ajoute-t-il. Ces fonctionnalités vont de la visualisation des caractéristiques du contrat (durée, options, mode de versement, etc.) aux consul-

tations du montant de l'épargne atteinte, de l'historique des mouvements sur les trois dernières années (graphique interactif). Elle permet également d'afficher les versements et rachats réalisés, la composition du portefeuille et sa répartition et la performance des fonds financiers (depuis le début de l'année, sur un an glissant, sur trois ans glissants). Altaprofits précise que cette application sera enrichie au fil du temps.

*Les contrats éligibles à l'application sont Altaprofits Vie, Altaprofits Capitalisation, Altaprofits PEA, Altaprofits PEP, Altaprofits Madelin.

Facebook confirme sa progression en termes de notoriété

Le nouvel Observatoire des réseaux sociaux 2012* confirme le succès du trio de tête habituel : Facebook, Messenger et Copains d'avant. Il permet toutefois de suivre quelques évolutions dans les usages des internautes français, notamment par rapport à Twitter ou des nouveaux entrants tels que Deezer.

L'Observatoire des réseaux sociaux 2012 donne en tête Facebook comme les années précédentes avec un taux de notoriété de 95 %. YouTube est connu de 94 % des Français, Twitter de 89 % et Windows Live Messenger de 89 %. Mais connaître un réseau social n'implique pas d'y être inscrit. Seul Facebook réussit à mixer notoriété et taux d'inscription avec 54 % d'internautes pour 46 % sur Windows Live Messenger et 33 % sur Copains d'avant. Si ce résultat ne tranche pas des années précédentes, l'Observatoire révèle, cependant, une évolution notable avec une baisse des taux d'inscription sur Copains d'avant (- 4 points) et le succès de nouveaux entrants tels que Google+ (connu de 79 % des Français avec 21 % d'inscrits), Deezer qui « intègre le top 10 à la huitième place (63 %) », Skyblog (connu par 45 % d'entre eux), Overblog (26 %), Bitwiin (21 %), Spotify (19 %) ou Instagram (19 %).

Twitter conserve un statut ambigu : fréquenté par 12 % des internautes, il est connu par 94 % des 18-24 ans (20 % y sont inscrits) et surtout par des cadres (17 % s'y sont inscrits et 93 % le connaissent) de façon générale.

Les réseaux sociaux professionnels profitent également de cette progression avec 33 % de Français connaissant LinkedIn (pour 9 % d'inscrits) et 31 % pour Viadeo (11 % d'internautes inscrits).

De façon générale, l'Observatoire révèle une hausse de fréquentation des sites étudiés puisque 82 % des internautes « seraient membres d'au moins un réseau social (77 % en 2011), et chaque internaute est en moyenne membre de 3,5 réseaux ou medias sociaux (contre 2,8 l'an passé). »

Ces évolutions positives vont de pair avec une émergence quasi annuelle de nouveaux réseaux rendant la sphère du Web 2.0 de plus en plus opaque et dense pour les internautes, y compris parmi les plus jeunes. Une guerre de notoriété s'enclenche d'autant plus que les réseaux sociaux intéressent les annonceurs et les investisseurs doivent générer du flux. La notoriété d'un site est-elle utile pour une marque si les internautes ne le fréquentent que peu ? A cette question, seul Facebook représente encore une valeur sûre. Le réseau de Mark Zuckerberg a encore de beaux jours devant lui, cotation en bourse réussie ou non.

*L'Observatoire a été réalisé par l'Ifop auprès de 2 005 internautes du 15 au 19 octobre 2012. Cinquante-cinq réseaux ou medias sociaux ont été étudiés.

La BPBFC propose l'e-transcription à sa clientèle sourdes et malentendante

De plus en plus d'instituts financiers développent des services dédiés aux personnes sourdes ou malentendantes dans le cadre de dispositifs visant à rendre tous les établissements ouverts au public accessibles à tous d'ici 2015. La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté (BPBFC) va plus loin et décide d'intégrer son e-agence à ce dispositif.

Face aux six millions de personnes malentendantes, la BPBFC a décidé d'aménager son centre de relation BP Direct à ce profil de clients. Elle a développé des technologies qui permettent à la fois de communiquer par écrit et par la langue des signes non seulement en agence réelle, mais aussi sur le Net. Il s'agit d'un acte fort dans l'intégration de ce média aux canaux de distribution « classiques ». Une e-agence est considérée comme n'importe quel autre espace public et soumise aux mêmes types d'obligations comme celles visant à permettre l'accès de tous les espaces publics aux personnes handicapées.

Ainsi, les personnes sourdes peuvent accéder au service dédié via un ordinateur équipé d'une webcam et d'un microphone. Elles peuvent ensuite choisir deux modes de communication : la visio-interprétation en Langue des Signes

Françaises (LSF) ou la Transcription Instantanée de la Parole (TIP). Dans le premier cas, le client « entre en relation avec un opérateur de visio-interprétation, qui traduit alors la conversation en LSF pour le client et en français pour le conseiller ». Dans le second, un e-transcripteur va retranscrire en temps réel les réponses du conseiller pour les personnes sourdes mais « oralisées ».

Outre le bénéfice en termes de relation-client, l'e-transcription instantanée de la parole est également vecteur de nouveaux emplois. Le service nécessitant la formation de personnes capables d'en assurer le suivi. Deux nouvelles plateformes dédiées vont d'ailleurs être implantées prochainement dans la Nièvre et dans le Jura.

LesFurets.com simplifie les formulaires santé de son site

A l'heure où la santé fait débat, notamment sur le plan économique, le comparateur a décidé de simplifier ses formulaires de tarification en ligne. L'objectif étant de faciliter la recherche d'une complémentaire adaptée aux attentes et budget de chaque internaute.

Pour refondre ses formulaires santé et permettre aux visiteurs accédant à son site d'opérer le choix le plus adapté à leurs besoins, lesFurets.com a capitalisé sur les conclusions d'une enquête du Centre d'Etudes et de Connaissances sur l'Opinion Publique (CECOP) et l'institut CSA selon lesquelles un Français sur cinq renonce aux soins plus souvent qu'avant par manque d'argent (57 %), voire car le remboursement aurait été insuffisant (41 %). Afin de redonner le contrôle aux consommateurs sur le choix de leur assurance, le comparateur a simplifié l'expression des besoins du client en les organisant en trois niveaux (minimes, normaux, importants) là où l'approche classique table sur quatre différents postes (l'hospitalisation, le dentaire, l'optique et les soins généraux).

Les nouveaux formulaires proposés par le comparateur permettent désormais d'adopter une approche de recherche de complémentaire santé à travers une demande par budget mensuel fixe et non plus exclusivement par besoins. Résultat : quelques clics suffisent dès lors à l'internaute pour savoir s'il peut avoir une offre mieux adaptée à ses besoins, sans variation de tarif.

Plus généralement, une nouvelle page de présentation des offres santé a été mise en place afin de simplifier la comparaison des offres. Un système de notation permet ainsi de visualiser, en un clin d'œil, les offres correspondant le

mieux aux besoins de l'internaute. Pour affiner sa recherche, l'utilisateur a la possibilité de renseigner ses besoins, un budget et définir des filtres éventuels sur des critères estimés importants (absence de franchise cautionnée ou de délai de carence, tiers-payant, etc.).

Enfin, l'internaute n'a plus besoin d'instruire son numéro de téléphone sur le formulaire de demande de comparaison pour obtenir un tarif. Cette information est uniquement nécessaire en cas de mise en relation avec un assureur. Sur ce dernier point, le comparateur rejoint mutuelle.fr dans une logique de respect des données personnelles sur laquelle la Cnil va progressivement ouvrir les yeux tant les abus se multiplient. Car à bien y regarder de près, les comparateurs n'ont aucune légitimité à glaner les données privées de clients potentiels généralement revendues à des prestataires de services.

A travers cette maintenance évolutive de son site, lesFurets.com entend se donner des arguments supplémentaires de différenciation sur un marché de la comparaison de produits d'assurance qui peine à trouver le plein équilibre. Brandie comme une menace, l'arrivée de Google sur ce terrain en France pourrait totalement changer la donne sur différents plans, organisationnels, marketing, éthique, etc.

CIM s'installe dans de nouveaux locaux BBC

L'éditeur de logiciel CIM s'est installé le 15 novembre 2012 dans ses nouveaux locaux de Villeneuve d'Ascq. Le bâtiment répond à la fois à des normes en vigueur, en particulier en ce qui concerne l'environnement, mais participe également de la stratégie d'innovation de CIM sur le secteur sociétal, notamment. En effet, le bien-être en entreprise a été l'un des facteurs pris en compte dans le choix du bâtiment.

Depuis vingt-sept ans CIM est un acteur majeur de l'édition de logiciels adaptés au monde de l'assurance de personnes à l'attention des mutuelles, courtier, assureurs et délégataires de gestion. Il permet selon le groupe de répondre à leur besoin en termes « *d'hébergement et d'infogérance des applicatifs et des données dans une salle blanche à impact minimum sur l'environnement* ».

CIM s'engage par plusieurs leviers à respecter une démarche de développement durable qui comprend à la fois des aspects environnementaux et humains. Cela n'est réellement possible qu'avec la « *volonté de la direction générale et du groupe DL Software de concrétiser les valeurs en phase avec l'époque que sont l'économie, l'environnement et le social. Cette démarche a pour objectif de limiter l'impact environnemental des activités* ». D'une part grâce à ses activités qui permettent, notamment, la dématérialisation des données, et d'autre part, par ses partenariats avec l'Université de Lille 1 qui lui donnent la possibilité de participer à la recherche sur les « *green technology* ». CIM s'engageant « *dans l'accord avec la SAEM de la Haute Borne (...)* à (...) *prendre des stagiaires de l'université* ».



présenter, en moyenne, une consommation d'énergie primaire (avant transformation et transport) inférieure à 50 kWh/m²/an alors qu'avec la RT 2005 elle variait de 130 à 250 kWh/m²/an (suivant l'énergie utilisée). »

Les nouveaux locaux de l'éditeur de logiciels répondent à ces critères sur l'ensemble de la chaîne énergétique en vigueur. Le groupe est très clair sur ce point : « Concernant le bâtiment, que ce soit le chauffage, l'isolation, l'éclairage, les ouvertures extérieures, la disposition des locaux ; tout a été pensé pour respec-

ter la nature et limiter l'empreinte de notre activité sur celle-ci. C'est cette volonté et cette conviction d'être responsables qui nourrit chaque jour l'inspiration des collaborateurs et l'envie d'être imaginatif, créatif et proactif au sein

d'une entreprise responsable ». En effet, le bâtiment est certifié Haute Qualité Environnementale et labellisé BBC Effinergie 2005.

Pour ce faire, la société a rencontré trois sociétés de construction de bâtiment et s'est tournée vers KIC qui a déployé une offre « *écomodulo* » dédiée à ce type de bâtiment. Différentes technologies ont été utilisées pour favoriser l'autonomie énergétique du site : « *panneaux solaires thermiques, pompes à chaleur réversibles hautes performances, ventilation double flux à haut rendement, traitement bioclimatique des façades, toiture terrasse végétalisée avec une isolation extérieure renforcée, utilisation de châssis aluminium et de vitrages et suppression des singularités ther-*

Anticiper le cadre réglementaire RT2012

D'un point de vue environnemental, le bâtiment de Villeneuve d'Ascq anticipe le cadre réglementaire RT2012 entrant en vigueur le 1er janvier 2013 et qui définit les exigences des bâtiments basse consommation (BBC). Dans ce cadre, « tout bâtiment neuf devra désormais

miques par la mise en place d'une façade à haute isolation répartie ».

Preuve de l'implication de CIM dans une démarche RSE globale, l'aspect environnemental a aussi été regardé au travers de ses impacts sociétaux. En effet, « avec ses 80 collaborateurs, CIM s'inscrit désormais dans une démarche RSE, totalement dédiée au bien-être de ses collaborateurs au travail et au service de ses clients avec la mise en œuvre de plusieurs salles de formations adaptées à des groupes de toutes tailles. A l'heure où les "risques psychosociaux" font l'objet de débats, le bien-être au

travail des salariés est une priorité pour Dominique Singez, directeur général de l'entreprise CIM. Développer le bien-être dans l'entreprise a des avantages certains : baisse des risques psychosociaux, baisse de l'absentéisme et amélioration de la santé générale des salariés, recul du turnover et fidélisation des talents, hausse de la performance générale de l'entreprise, amélioration de l'équilibre physique, mental et émotionnel, hausse de la créativité. Au centre de cet enjeu, on trouve l'homme, s'investissant chaque jour ».

La solution d'archivage d'Informatica devance ses concurrents

Selon Constellation Research, l'offre d'archivage de données d'Informatica devance nettement celles de ses concurrents parmi lesquels HP, IBM et Solix. Retraits d'applications, gestion de bases de données, réduction de coûts opérationnels et conformité réglementaire sont les axes retenus dans le cadre de cette évaluation. Autant de critères mis souvent en avant par les assureurs dans les consultations publiques en matière d'outils d'archivage.

Dans sa catégorie « Offre de solution », le rapport Cosmos : Data Archiving Solutions de Constellation Research réalisé fin octobre 2012 place en pôle-position le système de l'éditeur Informatica. Cette enquête a passé au crible les éditeurs proposant une solution complète d'archivage de données. Des fournisseurs qui ont été évalués sur leur capacité à gérer la croissance de données et à prendre en charge des problématiques d'exploitation parmi lesquelles le retrait d'applications, la gestion de bases de données, la performance de l'archivage et la conformité réglementaire. L'ensemble de ces points retenus pour ce benchmark concerne au premier chef les acteurs de l'assurance. De fait, pris dans la tourmente de l'inflation normative et la nécessité de gérer en toute vitesse le flux de données de formats variés et volumineux (Big data), ils nourrissent une attention particulière à la robustesse des technologies d'archivage.

Dans cette quête d'outils de gestion de la donnée à moindre coût, les porteurs de risques ont généralement le choix entre différentes solutions parmi lesquelles Informatica Data Archive qui vient d'obtenir le statut Epic de Constellation Research. Il s'agit d'une solution évolutive de gestion du cycle de vie des informations

(Information Lifecycle Management) incluant le partitionnement intelligent et l'archivage des bases de données. Un tel composant apporte aux directions de systèmes d'information les moyens d'améliorer les performances de leurs applications et à maîtriser la croissance de leurs données dans les environnements de production (métiers) et analytiques (décisionnel).

Informatica Data Archive permet aux équipes informatiques de segmenter les données en fonction de la valeur que leur attribue l'entreprise. Et de partitionner ou d'archiver celles qui sont inactives. Ces dernières peuvent ainsi être éliminées de manière appropriée grâce à une gestion intégrée des règles de rétention et de conservation légale.

Dans un contexte métier marqué par la profusion des données, la distinction obtenue par Informatica lui permet de renforcer son positionnement sur le terrain de la gestion du cycle de vie de l'information. Pour mémoire, la solution saluée par Constellation Research fait partie de la famille de composants Informatica Application Lifecycle Management, une des composantes de la plateforme Informatica.

Congrès international Rfid 2012 : place au concret

Après deux premières éditions, cette manifestation qui s'est tenue en novembre 2012 à Nice, a mis le cap sur les réalisations concrètes relatives à l'usage des technologies Rfid et du sans contact (NFC). Cette année, la santé, l'autonomie et le bien-être ont été les champs d'applications à l'honneur. Aperçu d'un congrès qui s'ouvre de plus en plus à l'international et accorde un intérêt particulier aux espaces de démonstrations.

Le vieillissement de la population impose une réflexion sur la nécessité de prendre en charge les patients dans leur environnement de vie, loin de l'hôpital qui ne pourrait accueillir tous les aînés dépendants et en manque d'autonomie. Comment y arriver ? La technologie Rfid apporte une partie de la réponse à cette interrogation. Grâce à sa maturité, les applications se multiplient, permettant ainsi de développer des solutions de santé à domicile variées. L'une des finalités du troisième Congrès international Rfid a été de « réunir les offreurs de ces composants ainsi que leurs utilisateurs au même endroit. Les fournisseurs doivent maîtriser les attentes de la population et cette dernière gagne à cerner le potentiel de ces technologies », a déclaré Jean-Jacques Romatet, président du Centre national de Référence Santé à domicile et Autonomie, lors de l'ouverture de cet événement.

Après la phase d'introduction officielle, le décor a été laissé aux opérationnels. L'occasion pour eux de présenter les apports du Rfid dans différents domaines de la prise en charge du patient. Dans celui des soins à domicile, l'expérimentation consistant à déployer des capteurs Rfid à la maison d'un malade permet de surveiller son état de santé en perma-

nence et de transmettre ces informations aux soignants, via un Smartphone NFC.

Selon Jean-Louis Romatet, ces innovations constituent de véritables opportunités à saisir face à des changements sociétaux importants : le marasme économique « *que nous vivons est larvé et entraîne de plus en plus de problèmes d'accès aux soins. A cela s'ajoute une forte crise démographique marquée par un taux élevé du vieillissement de la population et une désertification poussée de médecins. Et l'abandon du service public est une réalité dans beaucoup de territoires avec la fermeture de différents établissements de soins. Dans ce contexte, des idées nouvelles apparaissent telle la prévention de la fragilité* ». Ces différentes réalités plaident pour une utilisation de la technologie. Le congrès international sur le Rfid à Nice l'a prouvé, à travers des cas concrets. En toile de fond, une forte mobilisation des pouvoirs publics comme l'a démontré la ville de Nice, engagée dans une stratégie d'e-santé importante. Le département et la Région y sont également mobilisés.

L'Union Harmonie Mutuelles retient FrontGRC pour gérer l'ensemble de ses risques

Dans le cadre de son projet Solvabilité 2, cette union d'institutions mutualistes appelée à devenir le premier acteur du marché de l'assurance santé complémentaire, a retenu le système d'information de gestion de risques (Sigr) de l'éditeur eFront. Objectif : asseoir une approche globale et intégrée de gouvernance des risques.

Répondre aux exigences réglementaires de Solvabilité 2 et à celles de directives issues du décret 2008-468 a motivé Harmonie Mutuelles à opter pour une solution de gestion de risques intégrée. Pour conduire ce projet stratégique à plus d'un titre, un appel d'offres avait été lancé en octobre 2011.

L'analyse des composants en présence a permis à l'offre d'eFront de faire la différence par rapport à ses concurrentes. Elle a ainsi été retenue en décembre 2011. Fondements de ce choix : sa richesse fonctionnelle et la réactivité alliée à l'expertise technique de son éditeur.

Le champ d'application concerné est relativement large. Et couvre la gestion de risques, le contrôle et l'audit internes. Tout comme la production de tableaux de bord de gestion des risques exploités par le management. Après des travaux d'installation et de paramétrages en fonction des règles métiers de cette union, la solution FrontGRC sera mise en production. Elle sera alors exploitée par une population de près de trois cents utilisateurs. En lieu et place

d'outils bureautiques, la plateforme de l'éditeur sera mise à contribution dans une logique intégrée de management de risques. Plus concrètement, cet outil sera utilisé à des fins de gestion de l'ensemble des risques auxquels est exposée l'Union Harmonie Mutuelles. D'autre part, il permettra de calculer l'allocation de fonds propres et d'être en mesure de produire les indicateurs attendus.

Grâce à cette nouvelle référence, l'éditeur poursuit sa percée du monde de l'assurance et tout particulièrement celui de la mutualité terrain où il compte déjà des références significatives. L'envergure de l'Union Harmonie Mutuelles lui permet d'élargir le nombre d'utilisateurs de FrontGRC sur les marchés français et européen. Enfin, la complexité des risques gérés au sein de cette structure confirme, si besoin était, la maturité de cette solution en matière de gouvernance des risques.

La Mutuelle de France Plus gère son parc avec Kimoce

Facteur de rentabilité des assureurs, la gestion et le pilotage des parcs deviennent stratégiques dans un environnement économique en crise. Face à ce défi, la Mutuelle de France Plus a opté pour les solutions logicielles Kimoce.

Au terme d'un appel d'offres ayant été l'occasion d'une confrontation entre les outils de six fournisseurs, la Mutuelle de France Plus a retenu la plateforme logicielle Kimoce pour gérer son parc immobilier et sa flotte automobile. Au sein de cette institution, l'on explique que la mise en œuvre d'un pilotage efficace des parcs en particulier immobilier, nécessite de s'appuyer sur une solution logicielle intégrée et introduisant une vision à 360° avec à la clé une automatisation des tâches et une centralisation des informations.

La suite Kimoce a été retenue pour son ergonomie, sa richesse fonctionnelle et son adéquation aux pré-requis techniques de la Mutuelle de France Plus : interfaçage avec le système de comptabilité et avec l'existant informatique. Le rapport qualité/prix aura été également un facteur important de décision. Après le choix des différents modules (gestion de parcs et de véhicules, de contrats, de travaux prévisionnels, maintenance, etc.), la définition des paramètres techniques et fonctionnels a été opérée, suivie de la reprise des données. Pour que les nouvelles pratiques introduites par les solutions Kimoce se diffusent au sein de l'entreprise, les Services Généraux, entité utilisatrice, ont formé les référents chargés

d'accompagner les différents utilisateurs dans la prise en main de ces outils.

Déployée au printemps 2012, la solution logicielle intégrée permet de gérer les 130 locaux administratifs du groupe dont 80 points d'accueil répartis sur 19 départements et les 50 véhicules destinés à la force de vente itinérante de cette institution ainsi qu'à ses collaborateurs en déplacements professionnels.

Six mois après la mise en production, la Mutuelle de France Plus indique bénéficier d'indicateurs économiques pertinents sur l'ensemble de son parc immobilier et sa flotte automobile. Ces tableaux de bord permettent d'identifier précisément les charges associées, tout particulièrement en matière d'entretien et de maintenance, l'objectif étant de les optimiser dans les prochains mois. Cette vision rapide et détaillée des dépenses se traduira par une refonte complète de la politique de maintenance opérationnelle et d'entretien des locaux. Du reste, la plateforme Kimoce permet à ses utilisateurs de gagner en réactivité et en efficacité.

La nouvelle version de Linedata Mshare arrive

Linedata vient de dévoiler la nouvelle version de Linedata Mshare, sa solution de gestion et de comptabilité investisseurs. Elle a été conçue pour intégrer les nouvelles réglementations financières.

Dans un contexte métier marqué par de fortes évolutions réglementaires, l'éditeur de solutions pour l'asset management, l'assurance et le crédit, vient de dévoiler la nouvelle version de Linedata Mshare, son progiciel de gestion et de comptabilité investisseurs. Cette mouture est adaptée à la future réforme américaine FATCA, (sa vocation est de lutter contre l'évasion fiscale, ndlr). Elle propose également de nouvelles fonctionnalités de messagerie Swift, ce en prévision de l'arrivée d'une série de formats de messageries pour les Hedge funds.

Sur le terrain financier où la réglementation représente un enjeu critique, Linedata Mshare permettra de collecter des informations et d'identifier les données exigées par la norme FATCA. Ses utilisateurs seront donc prêts dès janvier 2013, au moment de l'entrée en vigueur de cette exigence. Grâce à l'automatisation des processus et à la génération de rapports adéquats dans le système d'information, ils pourront gagner du temps et économiser des ressources. Ce qui leur offrira les moyens de se concentrer sur le traitement des exceptions.

En complément, Linedata Mshare intègre désormais la messagerie Swift MX. La prise en main de la gestion de ces messages introduira une automatisation des échanges avec les distributeurs. Elle garantira également la mise en conformité de ce progiciel avec la dernière norme internationale de codification, en l'occurrence ISO 20022. Cette nouvelle fonctionnalité est importante pour les administrateurs de Hedge funds sachant qu'elle accompagne l'initiative Sharp de Swift, (projet d'harmonisation Swift pour les Hedge Funds). Sa finalité : rationaliser les transactions entre ces derniers et leurs administrateurs. Enfin, le progiciel Linedata Mshare intégrera la fonctionnalité Swift Sharp début 2013.

A travers cette nouvelle version, l'éditeur continue de se positionner en fournisseur innovant. Un positionnement salué une nouvelle fois par l'OSEO, qui vient de renouveler sa qualification d'Entreprise Innovante.

PRO BTP retient Neolane pour la gestion de son approche multicanale

Optimisation. Comment mieux gérer les interactions commerciales et marketing multicanales ? Confronté à cette problématique désormais prégnante dans le monde de l'assurance et de la protection sociale, PRO BTP a décidé de s'appuyer sur la technologie de marketing conversationnel Neolane.

Afin de faire évoluer son marketing client, le groupe PRO BTP a retenu la plateforme Neolane pour la gestion de l'ensemble de ses interactions avec les assurés : campagnes marketing, communications, cross-canal, enquêtes qualité, etc. L'outil de l'éditeur a séduit l'assureur du fait de son adaptation à ses besoins. Notamment, le potentiel de cette solution à synchroniser les communications entrantes et sortantes initiées par les clients à travers le Web ou via un centre de contacts, a été un facteur déterminant dans ce processus de choix. Car cette fonctionnalité devrait permettre à PRO BTP de renforcer la qualité du dialogue avec ses clients tout en l'inscrivant dans le temps. En complément de cette richesse fonctionnelle, la capacité de Neolane à s'intégrer dans le système d'information existant a pesé sur la décision de l'assureur. Le recours à ce nouvel outil qu'il considère comme stratégique est l'occasion pour l'assureur de se fixer de nouveaux objectifs en termes de développement commercial et de qualité de la relation avec l'adhérent.

Pour l'éditeur, il s'agit là d'une référence de poids supplémentaire qui vient enrichir son

portefeuille de clients relevant de l'assurance. Car avant PRO BTP, Neolane avait déjà séduit MMA, par exemple. Dans le courant du deuxième trimestre 2009 l'utilisation de cet outil au sein de cette entité du groupe Covéa a permis de prendre en charge des actions de type « événements » de manière plus automatique, plus réactive et avec une plus grande fréquence. Les contacts sont déclenchés à partir d'événements liés au client (anniversaire, naissance d'un enfant, changement de véhicule, etc.) ou en relation avec les produits qu'il détient (échéance d'un crédit conso, capital décès, etc.). La variété des campagnes de ce type a augmenté régulièrement au cours de l'année 2010, en intégrant de nouveaux événements déclencheurs.

Plus généralement, Neolane totalise plus de 350 clients tous secteurs confondus. Sa promesse est de les aider à s'adapter aux nouveaux défis du marketing et à exploiter les nouvelles opportunités offertes par l'ère digitale.

SimCorp industrialise les processus des assureurs avec SimCorp Dimension

L'éditeur scandinave de solutions de gestion d'actifs renforce l'orientation assurantielle de son offre afin de permettre aux porteurs de risques de mieux gérer leurs défis actuels : pilotage optimisé des actifs, meilleur contrôle des coûts opérationnels et des risques dans un contexte de forte pression sur les marges. Avec, en toile de fond, le respect des contraintes réglementaires.

Pour aider les assureurs européens à industrialiser leurs processus dans un contexte économique drastique et à faire face à une forte pression normative, SimCorp leur propose désormais une version dédiée de son logiciel de gestion d'actifs, SimCorp Dimension. Celle-ci leur offre les moyens de mieux gérer leurs actifs et de faire remonter, dans une logique automatisée, les indicateurs comptables vers la gestion. Cette industrialisation des procédures met à la disposition de leurs gestionnaires d'actifs l'ensemble des données nécessaires pour assurer rapidement la meilleure décision d'investissement. « *L'apport essentiel de SimCorp Dimension est dans l'intégration d'une position financière unique qui constitue la colonne vertébrale de l'activité de l'assurance. De ce point de vue, elle permet de calculer l'exposition résiduelle que présente son bilan au risque de fluctuation des cours. Et d'évaluer précisément son ratio de SCR à cette fin, notre progiciel lie en permanence les activités de gestion et de comptabilisation des placements* », explique Thomas Van Cauwelaert, directeur commercial SimCorp Europe de l'Ouest.

Plus généralement, SimCorp Dimension propose un référentiel riche et centralisé, véritable garant de l'unicité de la donnée. Il permet également de produire au quotidien une position de gestion valorisée, validée et rapprochée avec

les déposataires. Ce qui assure au gérant la capacité de prendre des décisions sur la base d'informations exhaustives et mises à jour. Il en résulte une décision d'investissement facilitée sachant que le gérant a à sa disposition des tableaux de bord financiers interactifs, multiformes et multidimensionnels. Enfin, l'utilisateur a accès aux calculs de risques y compris dans une logique de Solvabilité 2.

Pour réduire les procédures d'arrêtés et de clôture généralement fastidieuses, qui obligent les assureurs à mettre en place le Fast Close entre les clôtures anticipées et réelles, SimCorp Dimension introduit l'automatisation de cette étape. L'outil offre ainsi la possibilité d'effectuer des simulations de résultats de la valorisation et son impact sur la position financière, ce qui garantit la détection des anomalies et leur correction avant la clôture réelle. Les normes étant gérées en parallèle, le traitement des clôtures peut être effectué de manière indépendante avec la possibilité de les rapprocher. Du reste, ces procédures permettent de mettre à la disposition des clients des assureurs un reporting aux dates indiquées, ces tableaux de bord étant conformes à l'état de l'art.

UNIT4 Coda : le Saas affiche des chiffres prometteurs

50 M d'euros : tel est le montant du chiffre d'affaires annuel réalisé par l'éditeur sur le terrain des applications Software as A service (Saas). Le groupe, qui compte plusieurs assureurs comme références utilisant ses outils moyennant redevance (licence), annonce également avoir un utilisateur de son modèle hébergé relevant du domaine de la finance.

Le Cloud computing peinerait-il à séduire les assureurs à l'instar de l'externalisation des processus dont il s'inspire ? A en juger d'après le développement de l'offre de UNIT4 Coda adossée à ce modèle, il en va autrement. L'éditeur et intégrateur de son progiciel comptable et financier a engrangé 50 M d'euros de revenus sur le terrain du Saas, au titre de l'année 2012. Il récolte les fruits des investissements consentis sur les infrastructures et solutions en la matière. Toutefois, précise-t-il, ce développement rapide en environnement Cloud computing est réalisé en parallèle avec l'expansion des ventes traditionnelles du groupe pour lesquelles il revendique de nouvelles parts de marché.

Cette stratégie de l'informatique dans le nuage remporte un vif succès outre-Atlantique, au

Royaume-Uni, dans le Benelux, en Scandinavie et en Asie Pacifique. En Allemagne, la société vient également d'enregistrer de nouveaux succès commerciaux avec le modèle Saas.

Si les clients utilisateurs du mode hébergé de UNIT4 Coda relèvent davantage de secteurs autres que financiers, l'éditeur annonce avoir réussi à séduire une entreprise internationale de services financiers au sein de laquelle Coda remplacera Oracle.

Du reste, l'offre Saas proposée par ce fournisseur permet à ses utilisateurs de réduire les coûts d'exploitation de leur progiciel comptable et financier, sans se soucier de l'hébergement et de la sécurité de leurs données.

AP Management, conseil d'Inservio pour la vente de son activité AMOE à GFI Informatique

Conseillée par AP Management, la SSII Inservio a cédé son activité d'assistance à maîtrise d'oeuvre auprès des grands clients du secteur des assureurs mutualistes.

Créée en 2004 par les assureurs mutualistes Macif et MAIF et dirigée par Nacer Mechri, Inservio est une SSII spécialisée dans l'accompagnement technologique des acteurs du monde bancaire et de l'assurance. A la suite de la sortie du capital des deux assureurs, la société est contrôlée depuis fin 2011 par son président, les managers et les salariés.

Habitée du haut du classement des principales sociétés implantées dans le secteur de l'assurance et forte d'une centaine de collaborateurs, Inservio s'appuie sur des expertises acquises de longue date dans la conduite de grands projets dans le domaine des services informatiques dans le monde de l'assurance et de la banque, en régie ou en assistance technique. La part de ses prestations réalisées en centre de services s'élève à plus de 25 % avec une quinzaine de personnes dédiées. La branche d'activité cédée, qui a réalisé en 2011 un chiffre d'affaires d'environ 5 M d'euros, compte plus d'une cinquantaine de personnes implantées à Niort qui interviennent essentiellement dans l'accompagnement technologique fondé sur les technologies Java, J2EE et Open Source.

GFI Informatique est un groupe français offrant des prestations de services en technologies de l'information. Le groupe met au service de ses clients son expertise en matière de conseil, de solutions logicielles, d'ingénierie, d'intégration de systèmes et d'infogérance. Présent à tous les stades du cycle de vie des systèmes d'information, GFI Informatique, qui a réalisé un chiffre d'affaires de 683 M d'euros en 2011, conçoit, réalise, met en oeuvre et administre des applications à forte valeur ajoutée principalement pour les grandes entreprises, les administrations et les collectivités territoriales. Le groupe est implanté dans toute la France autour de trois grandes régions et compte plus de 40 agences. A l'international, il est présent à travers des filiales en Belgique, au Luxembourg, en Suisse, en Espagne, au Portugal et au Maroc.

L'opération est réalisée en numéraire sur les fonds propres de l'acquéreur.

CAPA Conseil & RGI unissent leurs forces

CAPA Conseil, le spécialiste des études, du conseil et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour les secteurs de la banque/assurance s'allie à l'éditeur italien RGI. Objectif : proposer ensemble à ces acteurs une offre globale d'intégration du progiciel PassCompagnie.

Dans un contexte de l'assurance marqué par une forte concurrence, CAPA Conseil et RGI, éditeur de PassCompagnie unissent leurs forces afin d'aider les assureurs et les banquiers à intégrer cette solution capable de les accompagner face aux défis de leur marché : time-to-market, optimisation de processus et un meilleur service à apporter aux clients.

Le prestataire de services, qui maîtrise parfaitement les subtilités de ces deux secteurs, interviendra auprès des clients de l'éditeur tout au long du cycle de déploiement de son progiciel. Une mission qui inclut les études et le cadrage en amont ainsi que l'aide au change-

ment, en passant par l'assistance au paramétrage. En fait, CAPA Conseil apportera au marché son savoir-faire permettant ainsi de fluidifier toutes les étapes de déploiement du progiciel PassCompagnie au sein de l'existant. Et par là même réduire au maximum les risques de dérapages en termes de coûts et de délais.

Pour mémoire, le progiciel PassCompagnie est le fruit de l'expertise engrangée par RGI depuis plus de deux décennies dans l'édition de solutions pour les marchés de l'assurance et de la banque.

La MAIF renforce sa téléphonie en déployant le langage naturel

Pour mieux prendre en charge les appels de ses sociétaires et fluidifier l'interaction avec eux, l'Assureur militant a retenu la solution de langage naturel de Prosodie. Celle-ci introduit une pré-qualification des appels plus pratique sur le serveur vocal interactif (SVI).

Efficacité et meilleure interaction avec les assurés. Telles sont, en substance, les raisons ayant motivé le groupe MAIF à intégrer la solution de langage naturel de Prosodie. Un dispositif qui permet à ses sociétaires et prospects d'exprimer leurs demandes avec les mots de tous les jours. A charge au moteur de cette solution de qualifier instantanément les motifs des appels et de les diriger vers les interlocuteurs compétents et disponibles. Dès leur premier appel, les assurés sont mis en relation avec un conseiller.

La solution Prosodie a été déployée depuis mi-avril 2012. Progressivement, elle a pu démontrer ses capacités et sa robustesse. Une enquête marketing conduite auprès d'un panel de sociétaires a révélé que 95 % parmi eux n'avaient aucun avis critique sur la technologie de langage naturel. De leur côté, les conseillers apprécient la distribution d'appels pré-qualifiés qui leur permet de traiter plus efficacement des demandes désormais en adéquation avec leurs compétences, du fait d'une distribution intelligente des communications. En prime, le taux de transfert des appels a sensiblement diminué grâce à une meilleure qualification des demandes.

La solution Prosodie devient progressivement un composant stratégique de l'assureur qui, de par sa taille, reçoit en moyenne douze millions d'appels téléphoniques par an. Des communications désormais prétraitées en langage naturel à partir du serveur vocal interactif intégré dans son architecture telecom. Ce qui permet de renforcer l'utilisation du support téléphonique, un des axes forts de sa stratégie multicanale qui inclut également le Web, l'e-mail, le courrier et la télécopie, ainsi que les espaces physiques (délégations). Ces différents dispositifs, auxquels s'ajoute désormais le langage naturel, devraient certainement conforter le positionnement de la MAIF sur le podium de la relation client, distinction que l'assureur obtient régulièrement depuis 2003 dans le cadre des enquêtes réalisées par TNS Sofres BearingPoint.

Du reste, à travers cette nouvelle référence, Prosodie renforce son positionnement sur le terrain du langage naturel. Avec plus de vingt références, la filiale du groupe Capgemini prouve, si besoin était, sa maturité. Une telle solution constitue une réponse aux besoins de qualité de service côté clients comme côté conseillers de centres de contacts.

TomTom au cœur de la solution Zurich Fleet Intelligence

L'assureur allemand a opté pour les composants de gestion de flotte TomTom Business Solutions pour son nouveau contrat d'assurance destiné aux entreprises et baptisé Zurich Fleet Intelligence.

Le nouveau produit de Zurich s'adresse aux entreprises ayant des flottes de véhicules. Les clients de cette offre pourront bénéficier de la technologie télématique de TomTom Business Solutions. Celle-ci les aidera à améliorer la sécurité de leurs conducteurs, à maîtriser leurs charges opérationnelles et à réduire leur impact sur l'environnement. Comment atteindre ces objectifs ?

Parmi les composants de TomTom Business Solutions, Active Driver Feedback permet, par exemple, aux conducteurs d'adopter une conduite plus sûre en mettant à leur disposition une information en temps réel sur leur comportement au volant. Des données disponibles sur l'écran de leur terminal de navigation TomTom Pro. De fait, chaque client de l'assureur ayant opté pour son offre Zurich Financial Intelligence, bénéficie d'un accès en ligne au portail de gestion de risques de l'assureur. Une opportunité qui permet aux Risks managers et aux conducteurs d'adopter un suivi et une analyse de leurs prestations, le tout grâce à des tableaux de bord simples et précis.

Chez TomTom Business Solutions, l'on estime que le choix de Zurich vient confirmer une fois de plus la capacité de la solution retenue à améliorer la sécurité du conducteur tout en minimisant les risques. « *Cette technologie rend la gestion d'un parc de véhicules plus verte, plus sûre et plus efficace. Cette annonce prouve la réussite de notre stratégie* », estime Thomas Schmidt, directeur de cette entité du fournisseur de produits et services de localisation et de navigation.

Historiquement baptisée TomTomwork, elle s'adresse, depuis plus de cinq ans, aux entreprises exploitant des véhicules industriels et commerciaux. Et propose la solution Worksmart dont la vocation est d'asseoir une meilleure gestion de flottes de véhicules. Cet outil est adossé à la plateforme en ligne TomTom Web-Fleet.

CAPA Conseil est une marque d'INSERVIO

Depuis plus de 50 ans, CAPA Conseil, aide les acteurs du secteur financier à appréhender, anticiper les évolutions de marchés et les nouveaux enjeux.

Une expertise reconnue

CAPA Conseil est un partenaire reconnu pour : son analyse indépendante et objective de l'actualité, pour la mise en perspectives des données pertinentes, le repérage des innovations et des évolutions clés de l'assurance et de l'épargne.

Des publications opérationnelles

CAPA Conseil, c'est une production de publications thématiques pour vous aider dans vos prises de décisions stratégiques, accroître votre performance et contribuer au développement de votre innovation.

Six domaines d'intervention : Stratégie, Marketing, Distribution, Système d'information, Conjoncture économique et sociale

Nos clients

De nombreuses sociétés nous font confiance : sociétés d'assurances, Mutuelles Sans Intermédiaires (MSI), Banques, Caisses de Retraite, Institutions de Prévoyance, Cabinets de Conseil...

Dernières publications

Panorama 2012 « Santé-Prévoyance » : L'actualité du marché des assurances santé et prévoyance au cours du 1^{er} semestre 2012

Point de Vue 2012 « Agents Généraux - Compagnies » : Un modèle économique à revoir

Point de Vue 2012 « Prévention et assurance » : Un binôme évolutif

Point de Vue 2012 « Développement Durable » : L'épargne solidaire pose ses jalons

Panorama 2012 « Les aidants familiaux » : Un nouveau marché de niche pour les acteurs de l'assurance ?

CAPA Conseil

33 avenue du Maine - 75015 Paris
Tél : 01 44.10.41.87 - Fax : 01.77.69.54.60

E-mail : capa@capaweb.com - www.capaweb.com

Président et Directeur de la publication :
Nacer MECHRI - n.mechri@capaweb.com

Rédacteur en chef :
Emmanuel MAYEGA - e.mayega@capaweb.com

Equipe rédactionnelle :
Yaël BOUVIER - y.bouvier@capaweb.com
Mohamed FADILI - m.fadili@capaweb.com
Florence PEDRONI - f.pedroni@capaweb.com
Karine TOUYA - k.touya@capaweb.com

Contact commercial :
Karine Touya
k.touya@capaweb.com - 01 44.10.41.87



S'abonner au CAPA S.I

Un an (10 numéros) - 269,10 € TTC

Retourner ce document à CAPA Conseil :
33 avenue du Maine 75015 Paris ou le faxer au
01.77.69.54.60

- Règlement par chèque bancaire ci-joint à l'ordre de CAPA Conseil
- Virement bancaire : Société Générale Niort
30003 01520 00025713284 21
- A réception de facture

Nom :Prénom :

Fonction :

Société :

Secteur d'activité :

Email :

Tél :Fax :

Adresse :

.....

Code Postal Ville

Date..... Signature