

Solution de portail innovante pour les sociétés d'assurances de demain



Étude de référence WebSphere Portal, Lotus Web Content Management



Le client : Groupe GENERALI Suisse

Avec ses 2000 collaborateurs répartis sur 70 agences et deux sièges sociaux – l'un situé à Adliswil, l'autre à Nyon –, le Groupe **GENERALI** Suisse est bien implanté dans tout le pays. Il s'est spécialisé dans les assurances de choses et les assurances vie pour particuliers, PME et grands groupes internationaux. Avec une part de 60 % (en 2007) sur le marché des assurances vie liées à des fonds, GENERALI est le leader incontesté de sa branche en Suisse.



Depuis 1994, le Groupe GENERALI Suisse appartient au groupe européen du même nom dont le siège est à Trieste (I).

« Cette nouvelle solution de portail fait de nous une compagnie innovante et proche de ses clients sur le marché suisse de l'assurance. »

N. Jene, responsable de projet, Generali

Points forts

- **Portail unique pour tous les canaux de distribution** : Cette solution englobe le site Internet, l'extranet et l'intranet de GENERALI sur une seule et même plateforme. Ainsi, toutes les interactions du groupe avec ses clients, ses partenaires et ses employés deviennent plus claires, plus agréables et plus efficaces, à l'image du slogan que s'est donné l'entreprise : « Simplement Generali ».
- **Orientation services accrue** : Le recours à un portail facilite le déploiement de nouveaux services et accroît la qualité des prestations offertes.
- **Convivialité maximale** : La modernisation complète du concept Web, la simplicité et la transparence de la navigation ainsi que la mise en œuvre systématique des technologies Web 2.0 les plus récentes telles que les signets sociaux, les balises et les blogs améliorent considérablement le confort d'utilisation.
- **Orientation clients et partenaires améliorée** : Une intégration précoce des clients et des partenaires dans les processus métier par le biais de fonctions en libre-service permet de fournir des contenus Web dynamiques et individualisés tout en tenant compte des besoins multiples et variés de tous les intervenants (clients, partenaires d'affaires et collaborateurs).

Le défi

Comme beaucoup de grandes entreprises, GENERALI Suisse se devait de mieux servir ses clients et d'améliorer la communication avec ses collaborateurs et ses partenaires commerciaux, notamment les courtiers. Jusque-là, le canal Internet n'était pas intégré complètement dans les processus métier, générant des doublons et laissant des synergies en jachère. En optant pour un nouveau site Internet et les technologies Web 2.0 qui en découlent, GENERALI entendait conforter sa réputation d'entreprise innovante, fidéliser toujours davantage ses clients et créer un environnement convivial.

L'objectif du projet de portail était de fournir à tous les groupes d'utilisateurs des informations calibrées sur leurs besoins individuels, et ce en fédérant les trois canaux que sont l'internet, l'extranet et l'intranet sur une plateforme commune. En outre, il s'agissait d'exécuter sur le Web de plus en plus de tâches simples et ne requérant que peu d'interactions avec les conseillers d'assurance, par ex. le remplissage d'un formulaire ou la notification d'un changement d'adresse. En introduisant ces fonctions en libre-service, on ne répond pas seulement aux attentes des clients et des partenaires, mais on accroît parallèlement l'efficacité des processus. Enfin, le dernier défi consistait à prévoir tous les risques envisageables liés à une telle intégration applicative, et ce en déployant une infrastructure informatique stable et évolutive.

Les avantages de la solution informatique

- **Approche orientée utilisateurs** : Souple et conviviale, la solution basée sur [WebSphere Portal](#) permet un déploiement ciblé en fonction des besoins des clients, des employés et des partenaires ainsi qu'une personnalisation des accès, des services et des informations.
- **Processus simplifiés et efficacité accrue** : La solution de portail fédère l'internet, l'extranet et l'intranet sur une plateforme commune. De la sorte, les flux de communication et d'information avec tous les intervenants deviennent plus clairs, plus rapides et plus efficaces.
- **Évolutivité de la solution de portail** : Basée sur WebSphere Portal et intégrant [Lotus Web Content Management](#), la solution peut accueillir rapidement et aisément d'autres applications ou encore s'agréments de nouvelles fonctions telles que le Web 2.0.



Contacts :

IBM Suisse SA

Patrick Bürkle
Vulkanstrasse 106
Case postale
8010 Zurich
patrick.buerkle@ch.ibm.com

WP-Experts SA

Frank Michael
Bahnhofstrasse 7
9470 Buchs
www.wpexperts.com



© Copyright IBM Corporation 2008. Tous droits réservés.

IBM et le logo IBM sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les marques d'autres entreprises sont reconnues. Les dispositions contractuelles et les tarifs sont disponibles auprès d'IBM et de ses partenaires commerciaux. Les informations concernant les produits sont celles valables lors de la mise sous presse. L'objet et l'étendue des prestations sont déterminés individuellement dans chaque contrat. Le présent document n'a été publié qu'à des fins d'information générale.

La solution

Basée sur [IBM WebSphere Portal](#), la solution choisie est souple et permet à GENERALI d'offrir à ses clients, partenaires et employés un portail répondant au mieux à leurs besoins, qu'il s'agisse du mode d'accès ou du type d'informations. De la sorte, les visiteurs du site Web de GENERALI Suisse peuvent découvrir les différents produits d'assurance proposés en fonction de l'âge ou de la situation de vie, en glanant au passage de précieux conseils. Les clients qui recherchent une agence située à proximité de leur domicile peuvent la localiser à l'aide de Google Map. En permettant à tous les groupes d'utilisateurs d'accéder au site à travers un portail unique, il est possible de gérer certains processus métier de manière directe, efficace et rapide.

Les solutions faisant appel à WebSphere Portal sont dotées de fonctions étendues de personnalisation et de regroupement ainsi que d'une vaste palette d'applications, baptisées « portlets ». Elles permettent un accès immédiat aux contenus et applications déjà existants. Grâce à l'outil « Post-it » très pratique, le client GENERALI peut par exemple sauvegarder ses historiques de façon chronologique ou thématique.

Pour assurer une mise en œuvre professionnelle et pérenne d'IBM WebSphere Portal, GENERALI a choisi de faire confiance à IBM et à WP-Experts, Partenaire Commercial IBM qui jouit d'une longue expérience en matière de portails. La création, l'actualisation et la distribution des contenus pour les pages du portail sont assurées efficacement par le logiciel [IBM Lotus Web Content Management](#).