

Alptis

La transformation numérique « assure » une expérience utilisateur de haute qualité à l'Alptis



Créée en 1976 sous forme d'association à Lyon par un groupe de travailleurs indépendants, Alptis est aujourd'hui une entreprise associative importante, qui propose à ses adhérents (particuliers, travailleurs indépendants et entreprises) des solutions d'assurance de personnes en matière de : Santé (complémentaire santé et hospitalisation), Prévoyance, Assurance de prêts et Epargne Retraite. Le groupe Alptis se compose de six associations : Alptis, Alptis Seniors, Alptis Entreprises, Alptis Frontaliers, Apti et l'Unep (Union Nationale de Prévoyance et d'Epargne), la vocation de chacune de ces associations étant d'accompagner ses adhérents et de leur permettre de se protéger tout au long de la vie. Avec plus de 766 000 contrats d'assurance gérés pour 450 000 personnes couvertes, le groupe a émis 268 millions d'euros de primes au cours de l'année 2016.

A propos de l'implémentation Bonita

Les métiers de l'assurance ne cessent d'évoluer et, dans ce contexte de transformation rapide, les enjeux liés à l'innovation deviennent cruciaux. Aujourd'hui, l'information est partout, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise, et il est donc essentiel de tracer ces informations, tout comme les multiples opérations réalisées par les différents acteurs qui interviennent d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur.

“

L'approche agile a été retenue pour déployer le BPM. Chez Alptis, nous avons constaté que cette démarche nous a déjà beaucoup apporté au niveau de la conduite des projets et de la communication métier / informatique. Elle nous permet de valoriser l'expérimentation et d'offrir la possibilité aux équipes projet de passer par des phases de tests réguliers des produits en cours de conception. De plus, elle nous permet de nous adapter en continu, aux besoins de nos clients.

Véronique Pachoud le Floch

DSI, Alptis

”

Alptis avait besoin d'un véritable projet de transformation numérique.

Les objectifs

Les enjeux

- Faire évoluer le système d'information existant pour qu'il puisse répondre aux nouveaux enjeux de l'entreprise : notamment le 'time-to-market' et le omnicanal
- Placer clients et partenaires au cœur de la transformation en apportant de l'agilité et de la performance à tous les niveaux du pilotage et de la distribution de l'activité. Pour ce faire, transformer les processus critiques en applications orientées services
- Offrir aux partenaires courtiers une intégration naturelle de leurs applications avec le système d'information d'Alptis
- Faire ainsi bénéficier l'utilisateur, qu'il soit partenaire assuré ou collaborateur Alptis, d'une meilleure expérience - cohérente, fluide et transparente - tant en matière de vente que de SAV

Les résultats

Alptis a développé de multiples applications interconnectés, internes et externes sur la plate-forme d'application Bonita.

Les bénéfices

- Une amélioration de la performance à tous les niveaux de l'activité : délai, pilotage des ressources, respect de la réglementation, contrôles ...
- Une meilleure sécurisation des processus, y compris les plus critiques
- La création d'interfaces capables de masquer la complexité des interactions entre les différentes briques du système d'information
- Une facilité de déploiement de processus pour répondre à des « innovations business »
- Une plus grande fluidité et cohérence dans les échanges et le partage d'informations, pour enrichir la connaissance client, apporter un plus grand confort aux collaborateurs et améliorer le service rendu au client