

Covéa



“Il faut penser la constitution d’un référentiel dans la dynamique d’offrir un service, d’apporter une plus-value aux autres systèmes.”

- Antoine Mairesse, responsable Gestion de la Relation Client et Réseaux de la marque MMA, Direction des systèmes d’information Covéa

MMA refond son référentiel client avec MDM Hub

L’une des trois marques du groupe mutualiste Covéa – avec MAAF et GMF –, MMA a historiquement bâti son système d’information en consolidant ceux de ses quelques 1 700 agences. Fragmenté, peu évolutif et, surtout, en voie d’obsolescence technique, le référentiel client résultant de cette centralisation n’était plus en mesure d’accompagner durablement l’évolution des métiers de l’assureur. Déjà, des limitations en termes de disponibilité (pour les services en ligne) et de traçabilité (pour les exigences réglementaires et de sécurité) avaient nécessité la mise en place de complexes subterfuges techniques. Face à ce qui constituait désormais un frein et un risque, MMA a donc décidé de refondre son référentiel des personnes avec pour objectif de faciliter l’exploitation transversale des

données et le développement de nouveaux services tout en préservant l’autonomie de gestion des agences.

Le contexte : un système clé rattrapé par ses limites

Moderniser une composante clé de l’infrastructure informatique est une entreprise longue et délicate dont la réussite se mesure d’abord à l’absence de désagréments pour les utilisateurs finaux et à l’empressement des porteurs d’application de la DSI à s’y connecter. Pour obtenir cette adhésion, outre le rôle essentiel des sponsors et d’inlassables efforts de pédagogie et de communication, le référentiel client devait donc être conçu pour offrir à tous une plus-value perceptible : ergonomie et qualité de service pour les uns, richesse et souplesse des services pour les autres. Et, pour tous, la promesse de données de qualité autour d’un identifiant unique



Le Challenge :

Valoriser un projet aux motivations prioritairement techniques

La Solution :

MDM Hub, un gage de performance

Les Bénéfices :

Gains immédiats et perspectives d’avenir

Chiffres Clés :

- Plus de 3,3 millions de clients
- 8 000 utilisateurs
- Une trentaine de services métiers
- 3 000 000 d’appels de services par jour
- 18 mois de projet

et pérenne. Bien que structurante, la solution devait par conséquent être capable de se plier à la diversité des besoins, par exemple, selon les cas, diffuser les mises à jour en temps réel ou de façon groupée en fin de journée.

La solution : MDM Hub, un gage de performance

Pour bâtir son nouveau référentiel client, MMA a mis à l'épreuve plusieurs solutions de gestion de données de références du marché avec un accent particulier sur l'enjeu de performance. Le système serait en effet appelé à être extrêmement sollicité avec plus de 8 000 utilisateurs et 3 millions d'appels de service métiers par jour, soit une centaine d'appels par seconde en pointe. Et s'agissant du point d'entrée dans le système pour toutes les opérations client, le temps de réponse se devait d'être irréprochable. À cet exercice, MDM Hub d'Informatica s'est montré le plus convaincant, offrant de plus des facilités d'implémentation pour l'architecture orientée événement retenue pour traiter certains processus complexes comme l'expurgation des données personnelles. Enfin, du point de vue fonctionnel, MDM Hub permettait d'enrichir le modèle de données, avec par exemple l'introduction de tags permettant

des regroupements de personnes ou d'options d'opt-in/opt-out pour les contacts commerciaux.

Afin de minimiser l'impact utilisateur, le nouveau référentiel a été peuplé, puis déployé progressivement sur une durée de 18 mois avec la qualité des données comme fil conducteur. De cette façon, les anomalies ont pu être détectées et corrigées au fil de l'eau par les utilisateurs eux-mêmes quand cela était nécessaire. L'outil Informatica Data Quality (IDQ) a également permis d'identifier des usages détournés de la base client pour lesquels des solutions de remplacement ad hoc ont pu être développées.

Les bénéfices : gains immédiats et perspectives d'avenir

Dès la bascule, réalisée sans heurt, la solution a apporté l'ensemble des bénéfices escomptés : de discrètes mais utiles améliorations de l'interface utilisateur, désormais adaptative ; des fonctionnalités de recherche élargies ; une disponibilité des services en 24x7 pour alimenter le site web ; ou encore, une vision à 360° des clients grâce à une approche Big Data permettant de contourner le cloisonnement des données inhérent à une architecture orientée service. À cela, il faut

ajouter une réduction des coûts de la maintenance applicative et des futurs développements. Car un tel référentiel, modernisé, simplifié et fiable, ouvre à MMA d'importantes perspectives tant pour la création de nouveaux services, comme la consolidation des équipements d'un client, que pour l'implémentation de ses futures contraintes réglementaires, à l'image de l'obligation prochaine de communiquer à l'administration les véhicules assurés.

Le client

Assureur mutualiste, le groupe Covéa regroupe les trois marques MAAF, MMA et GMF. Leader en assurances de dommages et responsabilité en France, Covéa compte plus de 11,5 millions de sociétaires et clients en France, et plus de 26 000 collaborateurs en France et à l'étranger. Covéa a réalisé, en 2016, un chiffre d'affaires de 16,4 milliards d'euros.



Informatica is 100 percent focused on data because the world runs on data. Organizations need business solutions around data for the cloud, big data, real-time and streaming. Informatica is the world's No. 1 provider of data management solutions, in the cloud, on-premise or in a hybrid environment. More than 7,000 organizations around the world turn to Informatica for data solutions that power their businesses.

Worldwide Headquarters, 2100 Seaport Blvd. Redwood City, CA 94063, USA Phone: 650.385.5000 Fax: 650.385.5500

Toll-free in the US: 1.800.653.3871. Connect with Informatica at <https://www.facebook.com/InformaticaLLC>, <http://www.linkedin.com/company/informatica>, and <http://twitter.com/Informatica>

© 2016 Informatica LLC. All rights reserved. Informatica® and Put potential to work™ are trademarks or registered trademarks of Informatica LLC in the United States and in jurisdictions throughout the world. All other company and product names may be trade names or trademarks.

IN05_0317_3314_FR