



CAS CLIENT



DEPLOIEMENT D'UNE PLATE FORME ASSURANTIELLE IARD

Projet AVALON UKRAINE

Axa Value On

LE CONTEXTE

AXA Group Solutions a pour missions d'une part de recueillir, formaliser les besoins des utilisateurs des entités du Groupe AXA en France et à l'international, et d'autre part de concevoir des solutions informatiques mutualisées répondant à ces besoins tout en assurant le support. Le pôle Business Solutions d'AXA Group Solutions a conduit un projet de déploiement d'une plateforme IARD (Incendie, Accidents et Risques Divers) dans les entités AXA de la zone CEE (Europe centrale et Europe de l'Est). L'objectif de ce projet a été triple :

- ▶ **accélérer la stratégie « Time To Market » du Groupe,**
- ▶ **commercialiser de nouveaux produits,**
- ▶ **rationaliser la gestion du portefeuille de produits.**

LES ENJEUX

Le marché de l'assurance est en pleine expansion dans les entités d'Europe Centrale et de l'Est, où de nouvelles réglementations rendent les besoins de couverture en assurance désormais obligatoires pour les particuliers et professionnels.

Les outils et applications utilisés par les entités du Groupe, souvent très

hétérogènes et obsolètes technologiquement, ne permettent pas de supporter la croissance commerciale et ne répondent pas aux exigences de la stratégie « Time to Market » du Groupe.

LA SOLUTION

Dans ce contexte, Axys Consultants a accompagné AXA Group Solutions pour mener le projet de mise en place d'une nouvelle plateforme IARD, basée sur la solution CLEVA de l'éditeur français ITN.

AXA Ukraine, née fin 2007, de la fusion entre une banque et d'un réseau d'agents d'assurance a été la première entité déployée.

Les principaux objectifs de ce projet sont :

- **d'équiper la nouvelle entité AXA Ukraine d'un véritable nouvel outil** de souscription et de gestion des contrats et sinistres Dommages.
- **d'industrialiser les processus métier** de cette nouvelle entité, née de la fusion entre deux sociétés locales dont les pratiques et règles sont très divergentes.
- de **construire une plate-forme métier régionale basée sur les « best practices »** métier d'Europe

de l'ouest et sur une infrastructure technique mutualisée et hébergée chez l'opérateur interne AXA Tech Suisse.

La nouvelle plate-forme doit permettre de créer et lancer très rapidement de nouveaux produits d'assurance Automobile, Habitation et Responsabilité Civile afin de gagner des parts de marché et de faire d'AXA à terme un leader ces pays émergents.

De plus, l'industrialisation des processus métier est nécessaire pour faire converger les pratiques des deux entités d'origine suite à leur fusion, et pouvoir ainsi restructurer les équipes d'AXA Ukraine.

Un projet à fort challenge

La construction d'une nouvelle plateforme assurantielle dans cette jeune entité du Groupe AXA a constitué un véritable challenge :

Une solution jamais déployée au sein du groupe : Les équipes d'AXA Group Solutions ont donc rapidement dû monter en compétences sur le progiciel CLEVA,

Une réglementation locale différente : les pratiques métiers et les produits d'assurance d'Europe de l'Est ne sont pas connus et la réglementation locale est très différente des standards d'Europe de l'Ouest,



CAS CLIENT

DEPLOIEMENT D'UNE PLATE FORME ASSURANTIELLE IARD



Une solution existante non orientée business : l'outil jusqu'alors utilisé par les équipes d'AXA Ukraine couvre plusieurs domaines fonctionnels (assurance, comptabilité, rapprochement bancaire, commissionnement), ce qui complexifie les travaux d'analyse de l'existant et la définition d'une architecture cible,

Des ressources peu disponibles : L'entité cliente est concentrée sur son développement commercial et les interlocuteurs clés ont très peu de disponibilité à consacrer au projet de refonte du SI,

L'éloignement géographique du client : le coût élevé des déplacements en Ukraine et les contraintes administratives liées à la venue des ressources ukrainiennes en France nécessitent une organisation projet efficace et des instances de gouvernance bien définies.

LA MISSION

Axys Consultants a accompagné AXA Group Solutions en prenant en charge les activités suivantes :

► Pilotage du projet :

- Suivi opérationnel du projet
- Préparation et animation des instances de pilotage
- Consolidation et communication de l'information à tous les acteurs du projet

► Définition du besoin et suivi de mise en œuvre :

- Formalisation des besoins client et des processus métier

- Conception détaillée de la solution
- Suivi du paramétrage de la solution et réalisation des tests d'intégration

► Paramétrage de la solution

- Paramétrage du progiciel et des développements spécifiques
- Exécution des tests unitaires et des tests de non régression
- Correction des anomalies avec les différentes équipes de l'éditeur

► Accompagnement dans la phase de validation de la solution

- Définition du plan de recette
- Coordination et pilotage de la phase de recette

► Conduite du changement

- Préparation des supports de formation
- Formation des utilisateurs-clés sur tous les modules de la solution
- Rétro-documentation des processus de souscription et de gestion des sinistres

LES BENEFICES

- AXA GS a accompagné AXA Ukraine dans la refonte des processus métier sur toute la chaîne de valeur assurantielle. La définition des processus cible de la nouvelle entité a été drivée par l'outil,
- La normalisation **des procédures** et une application **efficace des contraintes réglementaires** de l'entité cliente,
- L'application de **la stratégie Time-To-Market**. AXA Ukraine peut s'appuyer sur cette nouvelle solution pour

modifier plus rapidement son offre existante de produits et lancer de nouveaux produits sur le marché,

- **L'évaluation du niveau de maturité** de ces nouvelles entités et **l'identification des facteurs clés** à respecter pour réussir le déploiement de cette solution dans d'autres pays.

QUELQUES CHIFFRES

Durée du projet : 24 mois

Effectif : 5 consultants

Périmètre : Gestion de plusieurs centaines de milliers de contrats et de plusieurs milliers de sinistres IARD, par environ 250 employés AXA.

Solution technique : Progiciel d'assurance CLEVA, développé par la société ITN .

LE CHOIX D'AXYS

- **Une solide expérience** dans la méthodologie et le pilotage de projets, confirmée sur d'autres projets menés chez AXA Group Solutions.
- **Son positionnement en AMOA** pour accompagner et coacher l'entité locale dans sa définition et la formalisation de ses besoins.
- **Une bonne connaissance** dans le paramétrage des solutions progicielles.
- **La capacité reconnue** des équipes Axys Consultants à s'adapter et s'approprier rapidement les missions en milieu inconnu.



Axys Consultants, société de conseil auprès de grandes entreprises, accompagne ses clients depuis 1987 dans le pilotage opérationnel et la mise en œuvre de leur projet d'évolution d'organisation et de système d'information dans les fonction Finance/Gestion de la performance, Achats/Relation Fournisseurs, Marketing/Relation Client (CRM) dans les fonction Finance/Gestion de la performance, Achats/Relation Fournisseurs, Marketing/Relation Client (CRM).