

→ Success Story

Sefas
Innovation



Groupe Mutuel

le Groupe Mutuel déploie l'intégralité de la Suite Open Print pour répondre à ses besoins éditiques.

« Les différents modules de la suite logicielle industrielle couvrent l'intégralité du domaine d'expertise éditique et permettent au Groupe Mutuel de disposer d'une chaîne de traitement centralisée et intégrée. »

Le projet

Pour faire face à cette croissance rapide et répondre au mieux aux besoins de ses assurés le Groupe Mutuel a mis en place le projet NOVA. Il s'agit d'un projet de refonte globale du système d'information, dont un des objectifs était le renouvellement de l'infrastructure éditique vieillissante, l'acquisition d'une grande souplesse dans le traitement des documents et une meilleure couverture fonctionnelle. « La qualité de notre système d'information doit être au cœur de notre démarche tant sur le plan de la communication clients, de la satisfaction des gestionnaires du groupe, du gain de productivité ou encore de la réduction des coûts. Objectif ambitieux, mais réaliste » souligne Emmanuel Zurowski, directeur de projet, en charge du service éditique au Groupe Mutuel. Après 5 années passées au sein du Groupe Universal Music en qualité de responsable éditique, EDI et chef de projet métier, Emmanuel Zurowski a été engagé en juin 2006 au Groupe Mutuel. « Sur le plan des technologies de la communication et de l'information, le Groupe Mutuel a mis en place une plateforme de toute dernière génération dont Open Print fait partie. Cette plateforme, orientée processus métiers, permet de répondre aux exigences

de qualité et de sécurité du domaine de l'assurance » explique Emmanuel Zurowski. « Cette démarche s'inscrit dans le cadre de notre politique de satisfaction du client auquel nous proposons des solutions complètes et personnalisées. »

Centre de compétences

Devenu au fil des ans un véritable centre de compétences en matière d'assurances de personnes, le Groupe Mutuel offre à ses assurés un ensemble complet de prestations (assurance maladie obligatoire, assurances complémentaires privées, assurance accident, assurances indemnités journalières et réassurance, services dans le domaine de la prévoyance professionnelle et toute la gamme des assurances vie). À ce titre le Groupe Mutuel produit divers types de documents tels que des adhésions, factures, décomptes, déclarations de sinistre, courriers, questionnaires de santé, rapports médicaux, remboursement. Ces documents s'adressent à des particuliers et des entreprises mais également à des médecins, des hôpitaux ou des tribunaux.

Les outils

Face à l'ampleur du projet et à ses nombreuses contraintes métier, le choix d'Open



Print comme solution pivot de l'infrastructure éditique s'est imposé. En effet les différents modules de la suite logicielle industrielle couvrent l'intégralité du domaine d'expertise éditique et permettent au Groupe Mutuel de disposer d'une chaîne de traitement centralisée et intégrée. Avec Open Print MiddleOffice, outil de conception collaborative et de composition des documents, l'équipe de 8 concepteurs peut travailler simultanément sur le référentiel centralisé. « Nous avons recensé plus de 2000 modèles de documents spécifiques ; aujourd'hui grâce à l'intelligence du logiciel et à la réutilisabilité des ressources documentaires, 150 modèles sont nécessaires pour traiter l'ensemble des courriers. Sans compter l'impact sur la maintenance des modèles en termes d'efficacité et de gain de temps. Il nous suffit de modifier un composant dans le référentiel pour que tous les modèles soient mis à jour automatiquement. » La réactivité ainsi obtenue permet au Groupe Mutuel de s'adapter rapidement tant aux évolutions du marché que du Corporate Identity de l'entreprise, projet mené en parallèle par les services Marketing et Communication de la société. Le Groupe Mutuel dispose également de l'outil de reprise et d'enrichissement des documents existants (Open Print Remake) et de l'outil de préparation de la production à la diffusion multi canal (Open Print Delivery).

Ce dernier autorise la restitution matérialisée ou électronique, locale ou batch, au choix des gestionnaires.

20 millions de pages

Le centre de production produit 20 millions de pages A4 par an et 1 million de courriers sur 3 imprimantes IBM feuille à feuille, 2 IBM bobines et 3 Kern pour la mise sous pli. L'interface de gestion de la production documentaire, Open Print Producer, assure la gestion et le suivi de la fabrication des lots. La connexion de Producer aux équipements optimise la production et concourt au respect des engagements de services. Grâce à Producer et à son système de gestion des alertes, le centre d'impression du Groupe Mutuel bénéficie d'un suivi très fin de la production et du respect des performances attendues. Au-delà de la production batch, le projet NOVA prévoit la mise à disposition des outils éditiques aux sept centres de service et aux 30 agences régionales et locales du Groupe Mutuel. Open Print FrontOffice, basé sur la technologie Internet et adapté aux utilisateurs finaux, a été déployé et intégré à l'application cliente via une interface de paramétrage convivial et des workflows de validation. Ce module interactif permet la personnalisation de documents en temps réel, au travers de formulaires de saisie. « En fin d'année - notre période d'activité la plus soutenue - nous pouvons compter jusqu'à 100 connexions simultanées sur FrontOffice, précise le responsable du projet éditique. Par le biais de cet outil, tous les documents sortant respectent la charte graphique de l'entreprise et les normes légales; la personnalisation et la communication restent ainsi intégralement maîtrisées. »

Les bénéficiaires

Comme pour tout projet d'entreprise, la partie éditique de NOVA a demandé beaucoup d'efforts et de motivation pour fédérer les équipes qui ont dû redéfinir leurs besoins en mettant à plat leurs processus métier et instaurer de nouvelles façons de

travailler. Il est clair que le projet a permis de faire évoluer les méthodes de travail, cloisonnées par services, en une vision transversale.

« C'est aussi pour sa dimension collaborative et son architecture ouverte que nous avons retenu Open Print » déclare Emmanuel Zurowski. « Avec cette nouvelle infrastructure éditique, nous avons pu intégrer les règles de mises en forme au niveau des modèles sans recourir à des connecteurs spécifiques aux processus métier. Le paramétrage des modèles est,

par conséquent, totalement centralisé et les puits de données au format Xml très proches des objets métiers, donc beaucoup plus simples à manipuler. L'intégration de cette suite logicielle offre un panel de fonctionnalité complet et intégré pour la gestion de nos activités d'édition et nous permet d'envisager sereinement les nouveaux défis à venir. »

Le choix d'Open Print par le Groupe Mutuel confirme le positionnement de leader de Sefas Innovation dans l'industrie de l'assurance.

Sefas Innovation Inc
25, Corporate Drive
Suite 175
BURLINGTON, MA 01803
Etats-Unis
P. +1 781 425 5060
contactus@sefas.com

Sefas Innovation Ltd
City Point
Temple Gate
BRISTOL, BS1 6PL
Royaume Uni
P. +44 117 373 6114
contactuk@sefas.com

Sefas Innovation S.A.
Le Panoramique
5 avenue de Verdun
94200 IVRY SUR SEINE
France
P. +33 1 49 69 52 00
contactfr@sefas.com

www.sefas.com



→ Structure

Groupe Mutuel

Créé en 1993, dans sa forme actuelle, le Groupe Mutuel, Association d'assureurs, s'est hissé, en moins de quinze ans, parmi les leaders de l'assurance de personnes en Suisse. Ses 15 assureurs maladie membres en font un acteur incontournable du système de santé, pour les individus comme pour les entreprises. Il s'est également diversifié dans d'autres secteurs de compétences, la prévoyance professionnelle (LPP) et l'assurance vie. Cela permet d'offrir aux clients toute la palette de prestations dans le domaine des assurances de personnes. Les résultats en croissance régulière, toutes sociétés confondues, démontrent le succès de l'entreprise dont les racines remontent à 1852.

875 000 assurés individuels sont affiliés aux caisses maladie du Groupe Mutuel et 11 000 entreprises, petites, moyennes ou grandes lui font confiance, pour leurs contrats collectifs. Le chiffre d'affaires de l'ensemble des sociétés membres de l'association dépasse les 3,1 milliards de francs suisses dont près de 3 milliards concernent le secteur de la santé. Dans ce domaine, le Groupe Mutuel offre une palette complète de prestations, soit l'assurance maladie obligatoire, les assurances complémentaires privées, l'assurance accident, les assurances indemnités journalières et la réassurance.

Aux côtés des activités liées à la santé, le Groupe Mutuel offre ses services dans le domaine de la prévoyance professionnelle, par le biais du Groupe Mutuel de Prévoyance, actif dans toute la Suisse et de la Mutuelle Valaisanne de Prévoyance, adaptée aux entreprises du canton du Valais. S'y ajoutent les activités du Groupe Mutuel Vie GMV SA qui propose toute la gamme des assurances vie.

Ce dynamisme a ainsi permis au Groupe Mutuel de devenir, dans le domaine de l'assurance maladie, le numéro 1 en Suisse romande et le numéro 3 à l'échelle de la Suisse.

Le nombre total de collaborateurs oeuvrant dans l'ensemble de la Suisse est de 1'457.

Pour en savoir plus
visitez www.groupe-mutuel.ch
ou contactez info@groupe-mutuel.ch

