

Le Groupe Mutuel redessine ses processus clés en mettant l'accent sur la flexibilité des affaires

IBM



Groupe Mutuel

Avec son siège helvétique implanté à Martigny, le [Groupe Mutuel](#) assure un large éventail de prestations d'assurance à l'intention de plus d'un million de clients représentant 1,8 million de contrats. Constituée de 14 unités commerciales largement autonomes, la société se profile comme l'un des plus importants prestataires d'assurances-maladie dans le pays, avec des effectifs de 1300 collaborateurs au total répartis sur sept succursales principales ainsi que 30 filiales.

« Notre modèle d'affaires unique en son genre a été pour beaucoup dans la croissance et les succès rapides que nous avons connus. En flexibilisant davantage encore nos systèmes et processus métier, IBM nous a aidés à poursuivre l'évolution de ce même modèle pour faire du Groupe mutuel un acteur fort et pour le moins évolutif face à la concurrence. »

Pierre Marcel Revaz
CEO et fondateur de l'entreprise
Groupe Mutuel

Points forts

Optimisation des processus clés : Le Groupe Mutuel a su tirer profit d'un paysage de marchés en mutation à travers toute une série d'acquisitions réussies. Le nouveau logiciel SOA lui assure ici l'optimisation des processus clés ainsi qu'une efficacité opérationnelle répondant à la croissance rapide de la société.

Meilleure satisfaction client : Des processus clés et une efficacité opérationnelle optimisée sont à même d'améliorer la satisfaction des clients et de fidéliser ces derniers en raccourcissant les cycles de prise d'assurance et de remboursement. Les ventes croisées sont ainsi également favorisées, de même que la gestion proactive de la clientèle s'insérant dans une perspective globale.

Compétitivité accrue : Le Groupe Mutuel et IBM œuvrent ensemble dans le but d'améliorer encore un modèle d'affaires d'ores et déjà des plus performants. Le Groupe Mutuel peut continuer à faire valoir la forte présence de ses diverses unités sur le marché local, et ce sur la base de processus flexibles, standardisés et avantageux renforçant eux aussi la compétitivité de l'entreprise.

Le défi

Désireux d'améliorer son avantage concurrentiel sur le marché suisse des assurances-maladie, le Groupe Mutuel se devait de devenir plus flexible et plus efficace au niveau des coûts, sans toutefois modifier sa structure décentralisée constituant un pilier de son modèle d'affaires. Selon Pierre Marcel Revaz, CEO et fondateur du Groupe Mutuel, le principal défi consistait ici à fédérer tous les systèmes des différentes unités dans le but d'obtenir une meilleure efficacité tout en maintenant des marques séparées à des fins de concurrence dans chacune des régions du pays.

La démarche adoptée par le Groupe Mutuel afin de répondre à ces exigences portait sur deux niveaux, tout d'abord avec l'établissement dans ces régions d'une panoplie commune de processus métier à même d'être utilisés dans l'ensemble des unités de l'entreprise. Le second niveau visait lui un réaménagement de l'infrastructure informatique du Groupe Mutuel afin de garantir la souplesse requise ainsi que les possibilités de réutilisation des actifs informatiques dont l'entreprise avait besoin pour la mise en place des processus métier uniformes dont elle entendait se doter.

La solution

Le Groupe Mutuel a confié à [IBM Global Business Services](#) la direction d'une équipe de spécialistes et analystes internes dans le domaine des processus métier, avec pour fondement le [Component Business Modeling \(CBM\)](#) IBM, méthodologie permettant de subdiviser l'organisation d'un client en différents groupements logiques de collaborateurs, processus et technologie appelés « composantes » et permettant l'harmonisation des stratégies d'affaires, des processus et des technologie correspondantes.

Utilisant le CBM en tant que feuille de route, la structure IBM Global Business Services a aidé le Groupe Mutuel à revoir et à réaménager son infrastructure centrale tout en intégrant des [fonctionnalités SOA](#), avec surtout la possibilité de mettre en place un niveau de services abstraits pouvant être combinés et mis en œuvre facilement et sans efforts d'intégration particuliers dans le cadre de chaque type d'opérations de la société. L'outil principal utilisé a en l'occurrence été [l'IBM WebSphere Enterprise Service Bus \(ESB\)](#) qui simplifie grandement la connectivité entre les systèmes d'arrière-guichet du Groupe Mutuel. Sur le plan du matériel, l'entreprise a consolidé un grand nombre de ses serveurs existants au moyen de serveurs lames [IBM BladeCenter](#) HS20 et de deux serveurs IBM System p5 595 sur lesquels tournent de nouvelles applications clés ainsi que le logiciel IBM High Availability Cluster Multiprocessing pour la gestion de partitions et unités de mémoire supplémentaires dans le but d'accompagner une croissance constante et rapide. Les applications plus anciennes tournent sur deux serveurs IBM System i 595 tandis que le stockage est assuré par des bibliothèques de bandes IBM TotalStorage 3500 reliées au serveur via des commutateurs IBM SAN.

Avantages

- Baisse des coûts d'exploitation grâce à la standardisation des processus d'arrière-guichet.
- Diminution du temps requis et des coûts via l'intégration d'applications basées SOA.
- Réduction du délai de commercialisation des nouveaux produits d'assurances ainsi que du temps nécessaire pour l'adaptation à de nouvelles prescriptions.

Contact :

IBM Suisse
Ekandakula P. Bonkangu
Adv. Territory Sales Representative
Territory Finance Geneva
Tél. : 41-58 333 43 63



© Copyright IBM Corporation 2009. Tous droits réservés

IBM et le logo IBM sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les marques d'autres entreprises ou fabricants 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.