



Solutions d'assurances

Generali s'appuie sur Adobe Flex pour optimiser sa solution stratégique de fabrication de produits d'assurance patrimoniale

Dans le cadre de la transformation globale de son SI, Generali base la refonte de sa solution stratégique de création de produits d'assurance patrimoniale sur les besoins des utilisateurs. Une démarche qui associe la réflexion ergonomique avec la puissance technologique, et permet aujourd'hui à Generali de répondre plus rapidement et plus efficacement aux attentes de ses clients et partenaires.

« *Mettre l'utilisateur au cœur du développement d'un applicatif est un changement radical de méthodologie qui nous pousse à placer l'ergonomie au centre de la démarche projet* », explique Jean-Michel Hutten, Directeur Méthodes, Outils & Planification chez Generali. Generali mène un vaste projet de refonte de son Système d'Information, baptisé Nova. Dans ce cadre, les équipes Innovation et Étude de la Direction des systèmes d'information conjuguent leurs efforts pour moderniser les outils du groupe en proposant une approche de design applicatif centrée sur les utilisateurs et les usages. « *Nous sommes passés d'un plan Informatique orienté autour de la transformation à une refonte de certains applicatifs en prenant mieux en compte les besoins des utilisateurs de ces outils. La gestion du parc patrimonial est un domaine qui réclame beaucoup d'agilité entre la DSI et les métiers, c'est aussi un secteur qui représente une part très forte de notre chiffre d'affaires. Nous avons travaillé à la refonte d'un applicatif stratégique, appelé Pégase* », précise-t-il.

Plus de 200 produits d'assurance patrimoniale par an

Troisième assureur européen et premier assureur généraliste en épargne retraite individuelle en France, Generali est un assureur multispécialiste international, qui couvre les risques quotidiens (automobile, habitation, etc.) jusqu'aux garanties les plus complexes (satellite, fusées, etc.) en passant par l'anticipation des grandes étapes de la vie (prévoyance, épargne, retraite, succession). Generali développe une activité forte dans la conception de produits d'assurance-vie à vocation patrimoniale auprès de nombreux partenaires. Cette activité représente près de 6 milliards d'euros de chiffre d'affaires. « *L'efficacité de notre force commerciale s'appuie sur notre capacité à concevoir très rapidement des produits d'assurance-vie sur-mesure adaptés à chacun de nos partenaires. Nous créons ainsi, de manière industrielle, près de 200 produits d'assurance par an. C'est possible grâce à l'existence d'un atelier produit sophistiqué à l'ergonomie très riche. C'est pourquoi le projet Pégase de refonte de cet atelier produit est stratégique pour Generali* », explique Xavier Boileau, Directeur Architecture et Innovation chez Generali.

Flex choisi pour sa richesse fonctionnelle

Une équipe est dédiée chez Generali à la conception de ces produits d'assurance patrimoniale. Pégase lui permet de concevoir un produit d'assurance patrimoniale sur mesure à partir de plusieurs centaines de composants à assembler, comme le type de fonds, les taux, les charges, les options possibles. Elle doit s'assurer de la conformité des règles de gestion de chacun de ces composants et créer, à partir d'une vaste liste de choix possibles, un produit financier cohérent. « *Cet atelier de paramétrage est un des éléments forts qui explique notre succès dans ce secteur, mais paramétrer un tel produit est un travail complexe. Nous avons plusieurs problématiques à résoudre pour gagner en efficacité* », estime Xavier Boileau. Avec Pégase, l'équipe a alors une vue informatique de la conception de ces produits d'assurance : les arborescences d'objet peuvent très vite atteindre plusieurs centaines de lignes et la gestion des listes devenait très rapidement problématique. Il leur était également difficile d'avoir une vue d'ensemble de la cohérence des règles de gestion entre deux composants assemblés dans un produit. Cette complexité de mise en œuvre créait un risque d'erreur potentielle. « *L'outil précédent était devenu très complexe à utiliser. L'objectif du projet Pégase est de rendre Generali plus proactive au regard du marché en améliorant l'efficacité de cet outil au cœur de la gestion de l'épargne patrimoniale. Dès les premières réunions, nous parlions de concepts d'utilisation avancés, avec écran 3D, etc. Nous avons donc besoin d'un langage qui nous permette de faire des graphismes évolués et qui soit performant* », explique Franck Zeghers, Responsable du département Epargne sur-mesure, en charge du projet Pégase.

Generali

www.generali.fr

Industrie

Assurance

Enjeux

- Associer une démarche ergonomique orientée utilisateur à la refonte du Système d'Information de Generali ;
- Optimiser l'outil de fabrication de produits d'assurance Pégase pour améliorer son efficacité.

Solution

- Faire d'Adobe Flex la solution technologique cible pour l'aspect Interface des outils composants le SI ;
- Associer aux Métiers des équipes d'ergonomes en amont des projets de refonte des applicatifs ;
- Identifier les besoins des utilisateurs sur le terrain ;
- Concevoir une interface d'utilisation de l'applicatif intuitive et simple offrant une visibilité synthétique des produits et de leurs composants.

Bénéfices

- **Gain d'efficacité**
Le travail ergonomique a permis de réduire les risques d'erreur et de faciliter la manipulation des composants.
- **Gain de productivité**
L'équipe dédiée aux paramétrages des produits d'assurance gagne encore en productivité et conçoit une offre sur mesure plus rapidement.
- **Gain commercial**
Les équipes commerciales ont une vue synthétique des produits et retrouvent plus facilement les informations dont elles ont besoin.

Logiciels utilisés

- Adobe Flex[®]

Partenaires

- Sqli
- FLEX RIVER
- ADOBE CONSULTING

“Pégase participe de la prise de conscience de l'importance de l'interaction entre l'outil informatique et son utilisateur, du rôle de l'ergonomie pour rendre un ensemble complexe plus facilement compréhensible par les utilisateurs. Outre l'aspect esthétique et graphique de l'interface qui est plus agréable, ce travail sur l'ergonomie a ainsi surtout permis d'être plus efficace dans la manipulation d'éléments complexes. Les utilisateurs savent intuitivement comment manipuler les composants. Du point de vue de l'efficacité, on peut dire que c'est un grand succès.”

Jean-Michel Hutten
Directeur Méthodes,
Outils & Planification
Generali

Generali réalise un audit des technologies existantes et définit plusieurs critères de sélection : la sécurisation, la possibilité d'industrialiser le développement, l'efficacité de la technologie, sa capacité à s'implémenter dans l'architecture informatique existante. « *Nous avons besoin que le code soit facile à maintenir pour les dix ans qui viennent. Or plus la technologie est riche plus la structuration du code est complexe et rigoureuse. Nous avons fait un prototype technique avec Flex qui nous permettait d'aller au-delà de l'expression des besoins en termes graphique. Nous nous sommes donc tournés vers Flex pour sa richesse et sa capacité à s'interfacer en java avec notre SI existant* », confie Franck Zeghers.

Impliquer les Métiers dans la réflexion sur l'ergonomie

Il restait alors aux équipes à démontrer l'intérêt de cette démarche et produire un premier livrable directement exploitable pour prouver sa pertinence. Dans un premier temps, l'équipe Innovation met sur pied un groupe de travail composé et animé par un consultant Adobe Consulting spécialiste de l'expérience utilisateur ainsi que d'ergonomes et d'experts Flex. « *La conception des interfaces de Pégase s'est déroulée en étroite collaboration avec les métiers. C'était la meilleure façon de les convaincre, de les impliquer et surtout d'identifier leurs besoins par rapport à leur usage quotidien de la solution* », explique Jean-Sébastien Armand, Responsable Innovation et Architecte SI chez Generali. Ce groupe de travail a donc réuni tous les acteurs concernés, à commencer par les utilisateurs eux-mêmes, ainsi que la MOA/MOE. « *Nous avons réalisé un audit assez complet des besoins. Chacun a pu donner son point de vue, expliquer comment il travaillait, ce qui a permis à tous d'être moteur dans ce projet. Les ergonomes sont allés au-delà des interviews avec les utilisateurs et les ont suivis sur leur lieu de travail pour observer leur activité réelle* », explique Jean-Sébastien Armand. C'est là un des apports importants de l'ergonomie : identifier par l'observation les leviers possibles pour optimiser les processus de travail en déduisant des comportements des utilisateurs les fonctions qui sont utiles à ajouter, mettre en avant, rendre accessibles. « *Quand on va sur le terrain observer les gens, on découvre d'autres choses auxquelles les utilisateurs eux-mêmes ne prêtent pas attention. Si par exemple quelqu'un se lève régulièrement pour récupérer un document imprimé, c'est peut-être parce qu'il manque une simple fonction de copier coller à un endroit* », précise Jean-Sébastien Armand

Opérer au plus près des utilisateurs finaux

Generali le reconnaît : il a été difficile de comprendre l'apport de l'ergonomie et de se projeter sur ce que pourrait être le résultat. L'équipe Innovation a dû lever certaines craintes, essentiellement organisationnelles. La démarche de réflexion sur l'ergonomie de Pégase est arrivée au cours d'un processus de refonte de l'outil. Il a donc fallu poser les limites, et notamment ne pas remettre en cause les développements informatiques déjà réalisés. « *Il y a eu beaucoup d'interrogations au départ car le développement était déjà en cours et qu'il est ardu de comprendre ce qu'un ergonomie va pouvoir apporter sur des interfaces qu'on a déjà conçues. Travailler avec un ergonomie pour des équipes IT ou Métier peut avoir quelque chose de perturbant. Ce sont des individualités, des talents qui ne travaillent pas nécessairement en mode Projet mais avec une approche plus créative qui peut être déroutante. Mais ils nous ont appris à concentrer notre attention sur le véritable utilisateur de la solution, à identifier le meilleur compromis pour améliorer l'efficacité sur le terrain* », estime Jean-Michel Hutten.

Dans un second temps, après avoir identifié les besoins et les axes de travail pour moderniser l'interface de la solution, l'équipe Innovation réalise un Proof of Concept pour vérifier la faisabilité de l'implémentation. Les experts Flex d'Adobe Consulting sont sollicités en parallèle des équipes IT de Generali pour s'assurer de la conformité des points de vue sur la complexité de la mise en œuvre. « *Travailler avec des experts Adobe de Flex nous a permis aussi de prendre en compte la technologie en amont. Ils étaient garants de la bonne implémentation de la solution telle que nous voulions la concevoir en maîtrisant notre budget* », précise Xavier Boileau. À ce stade, Generali opère des choix entre le produit idéal et ce qu'il lui est possible de faire dans les délais et le budget consacrés. La dernière étape est celle de la restitution. L'équipe Innovation prend soin d'expliquer ses choix et ses priorités aux Métiers. « *Après leur avoir demandé d'exprimer librement leurs besoins, nous ne voulions pas créer de la désillusion sur le résultat. Il a donc fallu poser des priorités, faire des choix pour rester dans un coût de développement maîtrisé et les expliquer* », confie Jean-Sébastien Armand.

Tout au long de la réalisation du projet, les équipes travaillent ensemble en mode agile pour faciliter les échanges et gagner en rapidité de développement. « *Nous avons d'abord fait le socle de Pégase, avec la partie générique de type habilitation, héritage, versionning. Nous ajoutons un domaine tous les deux mois, comme le domaine Produit ou Fonds Financier. Chaque étape de la réalisation fait l'objet de tests utilisateurs pendant un mois pour affiner l'outil et on ajuste ensuite en prenant en compte les remarques* », explique Franck Zeghers.

Entre l'expression initiale de besoins et l'outil finalement réalisé, la richesse de Flex a permis de faire évoluer les idées au fur et à mesure des possibilités offertes par l'outil. « *Nous avons pris conscience de toutes les possibilités de Flex en fur et à mesure. Nous avons beaucoup évolué dans la façon de gérer les listes. Initialement, nous avons une présentation de style répertoire. Nous nous en sommes éloignés pour aboutir à quelque chose de très graphique, plus proche du plier-déplier et interactif* », ajoute-t-il. Pour Generali, le choix de Flex comme socle technologique pour un projet de cette envergure est inédit. Il a fallu apprendre, découvrir, se confronter. « *Je sais aujourd'hui que nous avons fait le bon choix avec Flex. C'est une technologie très riche, avec un très grand potentiel de développement et très performante. Cette richesse demande une grande rigueur dans le développement du code et la maîtrise de l'intégration. L'intégration continue de Flex dans l'usine de Generali n'a pas été immédiate car il a fallu implémenter du code Flex et du code Java écrit par des équipes différentes. Si on s'attache à bien maîtriser ces paramètres, c'est une technologie qui permet de concevoir des projets très évolués* », estime Franck Zeghers.

Un gain d'efficacité

Le résultat sera à la hauteur des attentes. La nouvelle version de Pégase offre une visualisation claire, synthétique et intuitive des produits et des composants. Elle donne une meilleure visibilité de différents paramètres et permet de réunir plus facilement les blocs de composants d'un produit d'assurance à l'autre. « *Les composants peuvent former des blocs. Une fois que ces blocs sont validés, ils peuvent facilement être réutilisés pour intégrer de nouveaux produits d'assurance. C'est plus simple aujourd'hui de voir si un élément pose problème dans la conception d'un produit. On est plus rapide, on limite les erreurs possibles et on garde une trace structurelle de ce qui a été fait. Le facteur clé du succès de Générali est notre capacité à proposer rapidement des offres sur mesure. Avec cette nouvelle version de Pégase, on gagne encore en efficacité* », estime Xavier Boileau.

L'intuitivité de Pégase a une incidence directe sur la conduite du changement, plus simple à mener et plus économique. Le travail sur l'ergonomie a permis de réduire le risque d'erreur dans les assemblages de composants. Les utilisateurs sont en mesure de résoudre des situations complexes sur la conception des produits et les respects de leurs règles de gestion. « *Pégase participe de la prise de conscience de l'importance de l'interaction entre l'outil informatique et son utilisateur, du rôle de l'ergonomie pour rendre un ensemble complexe plus facilement compréhensible par les utilisateurs. Outre l'aspect esthétique et graphique de l'interface qui est plus agréable, ce travail sur l'ergonomie a ainsi surtout permis d'être plus efficace dans la manipulation d'éléments complexes. Les utilisateurs savent intuitivement comment manipuler les composants. Pégase est aussi un outil de vente : grâce à ce travail ergonomique, les forces commerciales ont une meilleure vision d'un produit, elles peuvent trouver l'information dont elles ont besoin plus rapidement* », explique Jean-Michel Hutten.

Un projet sur la voie du succès

Dans une démarche globale d'association des technologies web au poste de travail des collaborateurs, Flex a permis à Generali de refondre Pégase en tirant profit des spécificités de la technologie. « *Pégase a prouvé que notre démarche sur l'ergonomie était viable et que Flex pouvait être un de nos langages cibles pour la partie Front de nos solutions* », estime Xavier Boileau. Le premier enseignement que retire Generali de cette expérience est le besoin de prendre en compte l'interaction avec l'utilisateur dès le début de la conception des programmes. Le second enseignement est qu'il faut passer par cette remise en cause du cycle de développement pour parvenir à moderniser les applicatifs en tirant le meilleur profit des évolutions technologiques. « *Aujourd'hui, nous avons su adapter nos méthodes de travail pour optimiser un outil qui est stratégique pour notre activité. C'était un enjeu important, qui a consolidé le rôle de Flex comme socle technologique pour nos développements en Front. Dans le futur, nous devons réussir à généraliser cette approche lorsque les programmes présentent suffisamment de complexité pour nécessiter une réflexion ergonomique* », estime Jean-Michel Hutten.



GENERALI
Solutions d'assurances

FICHE D'IDENTITÉ GENERALI

Avec un chiffre d'affaires de 15,9 Md€ en 2010, Generali France est aujourd'hui le 2ème groupe généraliste d'assurance dans l'Hexagone, filiale du groupe Generali. Troisième assureur européen, Generali est présent dans plus de 60 pays, avec 85 000 collaborateurs et plus de 70 millions de clients dans le monde entier. Generali France totalise plus de 6 millions de clients, particuliers ou bénéficiaires de garanties dans le cadre de leur activité et 800.000 entreprises et professionnels assurés. Plus d'informations sur www.generalif.fr

