



Direct Assurance

Présentation générale,
les points clefs,
architecture du SI

Présentation générale

- Direct Assurance est une filiale d'AXA France (100%)
- Utilise les campagnes de Marketing Direct, Internet et les partenariats
- Un objectif commercial principal : l'assurance Auto du particulier
- Des produits additionnels : La Multirisque Habitation, Moto, Santé
- Un portefeuille vie en Run Off
- Plus de 500 000 contrats (incluant 28 000 contrats vie) à fin 2004
- 10 000 appels reçus en moyenne par jour.
- 540 employés (ETP)
- 2 sites (Nanterre et Rennes-Montgermont). Un test en Offshore au Maroc avec 40 chargés de clientèle.
- CA en 2003: 173 M€ (+12% versus 2002)
- Bénéfices en 2003: 7.4 M€ (x4 versus 2002)
- 90 000 Affaires nouvelles en 2004, dont 35 500 provenant du canal Internet.

Les points clefs

- Assurance directe : par téléphone ou Internet, sans intermédiaires, ni bureaux de vente
- Forte compétitivité tarifaire : -25% / mutuelles
- Garanties dans le haut du marché
- Forte qualité de service : « le traitement de la demande du client en un temps par téléphone ou sur Internet »
- Croissance prévue sur 2002-2010 : 10 à 15% / an
- Des indicateurs fondamentaux en très forte amélioration
- Taux de satisfaction clients élevé : 64% de totalement satisfait et très satisfait sur une échelle de 5 (95,7 % yc satisfaits)
- Seule success story sur son marché pour cette start up « NTIC » avant la lettre
- Les effets de la « spirale vertueuse » s'accélèrent et concernent tous les domaines:
 - **qualité de service**
 - **productivité et frais généraux**
 - **commercial**

Les facteurs clefs de succès

- **Les outils** : système informatique, outil téléphonique, Internet, outils de pilotage et de reporting.
- **L'organisation et les process opérationnels** (le « traitement en un temps par téléphone »).
- **La structure tarifaire et les règles d'acceptation.**
- **L'image et la marque**
- Les savoir-faire **Marketing et Marketing direct.**

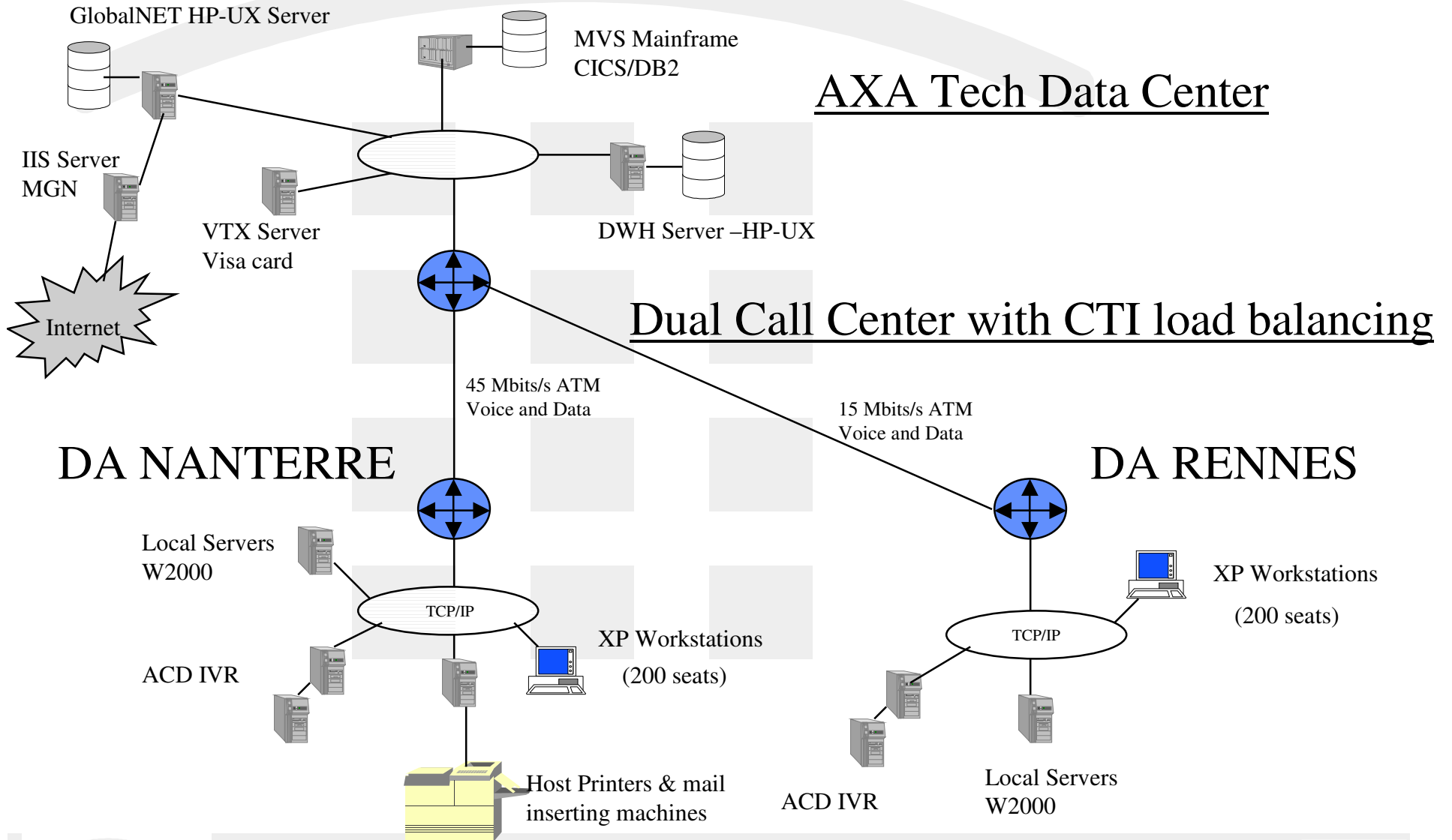
Les conséquences sur le SI

- Conçu pour la vente et la gestion à distance.
- Adapté à la gestion collective des contrats et sinistres.
- Robuste, fiable et performant.
- Intégration importante des différentes briques technologiques et applicatives pour une plus grande productivité.
- Optimisation poussée des applications pour réduire au maximum la durée de conversation tout en conservant efficacité et qualité de service (« vite et bien »).
- Gère les prospects de manière complète et intégrée.
- Restitue l'ensemble des informations pour le pilotage de l'activité.

Architecture technique

- **Siebel** 7.5.3 pour le front office et le workflow (gestion des activités) en client léger Web.
- Applications héritées, développées en interne avec **AXANET** (technologie obsolète client/serveur) pour la gestion des contrats et sinistres (et aussi le système comptable commun avec AXA France).
- Nouvelles applications développées en interne avec **Microsoft .Net**.
- Serveurs **Windows 2000** locaux, stations de travail **XP**.
- Bases de production sur un mainframe **MVS (DB2/CICS)**.
- Serveurs Internet (**W2000/IIS** et **Oracle/HP-UX**), architecture GlobalNET développée et mutualisée avec AXA France.
- Bases de données décisionnelles sur un serveur dédié (situé près du mainframe, HP-UX avec **SAS** et **Oracle/Business Objects**).
- **MS SQL Server analysis** utilisé comme outils de reporting OLAP.
- Serveur **HP-UX** dédié pour les connexions externes (experts avec le Minitel !, paiements avec CB, ...)

IT overview



Architecture des plateformes

- **Genesys CTI/SVI et PABX Alcatel 4400:**
 - CTI Genesys utilisé pour le routage des appels entrants vers les chargés de clientèle compétents des 2 sites (système multi compétences).
 - SVI Genesys GVP (VXML).
 - Développements spécifiques réalisés pour ne pas utiliser un ACD et avoir un moteur de routage plus souple et puissant (utilisant Genesys et non un ACD).
 - Barre téléphonique gérée en dehors de Siebel (plus flexible)
 - Statistiques
 - Workflow des appels et administration des agents
- **Gestion des E-mail et des Fax avec Siebel (Exchange et Rightfax).**
- **Siebel 7.5.3 utilisant des serveurs W2000 et Oracle 9iR2:**
 - 2 Serveurs 4x processeurs pour Oracle et le serveur Gateway Siebel
 - 6 Serveurs biprocesseurs: 3 Object managers, 2 web IIS, 1 doc server
 - SAN EMC Clariion CX400 (200 GB pour Siebel)
 - Switch Alteon de load balance pour les 2 serveurs web
- **Applications d'assurance développées en web Intranet, pour:**
 - Séparer clairement CRM et assurance.
 - Réutiliser les composants/objets dans les applications Internet.

Contact à Direct Assurance

Marc LO BONO

Directeur Organisation Informatique et Logistique

163-167 Avenue Georges CLEMENCEAU

92000 NANTERRE

Tel: 01 46 14 43 53

eMail: marc.lobono@directassurance.fr