

10^{èmes} TROPHEES ORACLE DES CLUBS UTILISATEURS

**AUFO – PEOPLESOFT
JD EDWARDS**



**10^{èmes}
TROPHEES
ORACLE
DES CLUBS
UTILISATEURS**

AUFO - PEOPLESOFT
JD EDWARDS



Trophée « Nouveaux Usages par le Cloud »

Generali Performance Globale PME

VOTRE REALISATION EN QUELQUES MOTS

➤ Objectifs :

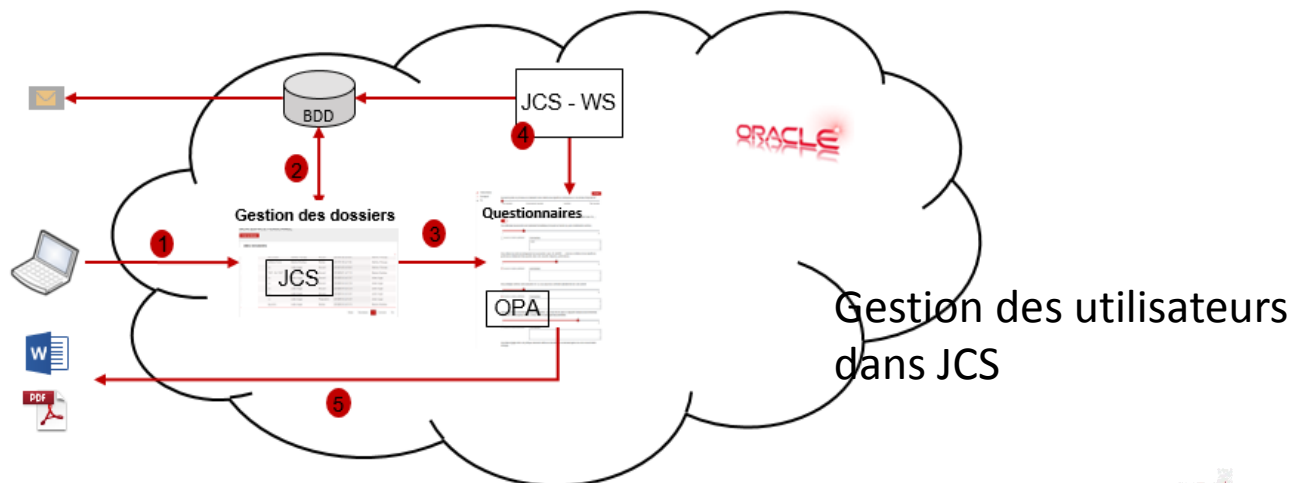
- ✓ Réalisation d'une application Digitale et Collaborative en support de la démarche Generali qui soit flexible et à faible coût
- ✓ Questionnaires à destination de clients, d'intermédiaires et d'utilisateurs Generali permettant entre autre d'évaluer l'éligibilité du client aux offres Generali
- ✓ Gestion des questionnaires dans les dossiers clients centralisés sur la plateforme digitale
- ✓ Go-to-market rapide
- ✓ La direction générale est à l'origine de ce projet avec l'objectif de construire une plateforme digitale et mobile

➤ Population :

- ✓ Nombre d'utilisateurs en cible ~500 utilisateurs (50% Generali et 50% Externes)

➤ Bénéfices attendus :

- ✓ Déploiement et développement d'une application digitale, mobile et différenciante
- ✓ Croissance de chiffres d'affaires, multiplication des dossiers, amélioration du rendement, un travail collaboratif et un meilleur suivi.



CONTEXTE L'ORGANISATION

- En 2013, le groupe Generali a défini les fondements de la culture commune partagée par ses 80 000 salariés dans le monde. A l'issue de cette réflexion, qui a impliqué de nombreux collaborateurs, est née une vision : “Our purpose is to actively protect and enhance people’s lives”.
- Generali France est une filiale du groupe Generali, l'une des compagnies d'assurance les plus solides d'Europe
- La Compagnie s'appuie sur **7000 collaborateurs** pour offrir des solutions d'assurances à **7 millions de clients**, particuliers ou bénéficiaires de garanties dans le cadre de leur activité, ainsi que **800 000 entreprises et professionnels**

LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

- [Des agences Generali proches de chez vous](#)
 - 800 agents généraux vous accueillent dans leurs bureaux et se déplacent à votre domicile ou sur votre lieu de travail. L'agence que vous choisirez est dirigée par un **agent général Generali, expert et disponible** ; celui-ci accompagne au quotidien une clientèle de particuliers, professionnels et entreprises.
 - Vous bénéficiez ainsi d'un **diagnostic précis de votre situation et de vos besoins**, et ce quels que soient vos projets et vos préoccupations.
 - Véritable partenaire au quotidien l'agent général Generali sera ensuite à vos côtés pour vous conseiller dans la gestion de vos contrats et vous soutenir en cas de coup dur.
- [Des conseillers de proximité](#)
 - Les **1300 conseillers commerciaux de Generali** exercent leur activité **sur le terrain auprès d'une clientèle de particuliers et de TPE** (très petites entreprises). Ils se déplacent à domicile pour vous proposer leur expertise sur la protection de vos biens, votre protection sociale, la gestion de votre patrimoine et ainsi vous proposer les meilleures solutions. Votre conseiller est à **votre écoute et vous accompagne dans la durée** pour vous permettre d'anticiper l'avenir sereinement.
- [Des conseillers à distance](#)
 - **Des conseillers** sont à votre disposition toute la journée si vous souhaitez obtenir par téléphone des **informations sur la protection** de vos proches, de vos biens et sur votre épargne ou vous aider sur la gestion de vos contrats. Ils vous aident également dans vos **démarches de souscription** qui peuvent se réaliser directement par téléphone.

1. Environnement humain de mise en œuvre :

1. Sponsors : Métier
2. Gestion de projet : 1 intervenant
3. Équipe métier : 4 intervenants
4. Equipe intégrateur ; 4 ressources CSC
5. Utilisateurs finaux : selon disponibilité

2. Méthodologie et type de déploiement :

1. Méthodologie Agile Scrum avec une équipe mixte intégrateur et interne métier
2. A l'issue de chaque sprint, possibilité de revenir sur les fonctionnalités développées pour les améliorer
3. Triple validation :
 - a. Validation continue : intégrateur
 - b. Validation en fin de sprint : métier
 - c. Validation par lot : utilisateurs finaux
4. Déploiement des lots en production après chaque validation des utilisateurs finaux

3. Difficultés et opportunités :

1. Difficultés
 - a. Move d'Oracle Service Cloud OPA d'un data center à un autre dans les data center EMEA Commercial
 - b. Envoie d'emails depuis Java Cloud Service – SaaS Extension non réalisable
 - c. Upgrade OPA AUG16 apportant des régressions sur le standard « Out of the box » (web service connecteur et gestion des listes de valeurs via web service)
 - d. CNIL
2. Opportunités
 - a. Connecteur JDBC natif et configuré entre JCS et Oracle Database Cloud Service
 - b. Réalisation des écrans UI OPA rapide et simplifiée

1. Impact utilisateur

1. Un travail qui était cloisonné et non partagé. Maintenant les dossiers sont suivis sur une plateforme digitale et collaborative
2. Solution intuitive

2. Valeur créée

1. L'image de marque Generali s'est vu renforcée en tant qu'acteur innovant et digital sur le marché
2. Une plus grande confiance des utilisateurs au moteur de règles qui apporte plus de transparence dans la démarche Generali

3. Image

1. Reconnaissance d'un travail de qualité par la direction métier et DSI
2. 1^{er} projet sur les solutions Oracle cloud dans une démarche agile
3. Accompagnement des services juridiques et conformité sur le sujet cloud
4. Le service DSI a été reconnu pour sa capacité à livrer des solutions flexibles tout en respectant des délais courts

1. Créativité de la solution mise en oeuvre

1. Premier projet full cloud pour Generali
2. Application accessible sur poste fixe et sur mobile
3. Utilisation des modules Oracle Cloud :
 - ✓ Database as a Service
 - ✓ Java as a Service : mise en place d'un site web et mise en place d'un web service
 - ✓ Oracle Policy Automation Cloud
 - ✓ BI Publisher : Génération de restitutions en utilisant au maximum des possibilités de la technologie
4. Persistance des données (site web et questionnaires)
 - ✓ Utilisation de connecteurs JCS intégrée pour sauvegarder les données du site web
 - ✓ Utilisation de web services pour sauvegarder les données des questionnaires OPA
 - L'ajout de nouvelles données à sauvegarder ne nécessite pas de modifier le web service
5. Gestion sécurisée des accès utilisateurs dans le Cloud Oracle
 - ✓ Questionnaires accessibles uniquement aux utilisateurs connectés au site web
 - ✓ Gestion des mots de passes avec clés de 128bits
6. Export des données pour le suivi opérationnel
7. Envoie d'email personnalisés

1. Quel futur ?

1. Intégrer la solution avec le SI Generali
2. Le projet va monter en puissance avec l'ouverture de la solution vers les utilisateurs extérieurs
3. Amélioration continue de la solution grâce aux upgrade réguliers Oracle et aux demandes utilisateurs
4. Améliorer le moteur de règles dans le cadre de l'innovation continue de la démarche Generali

2. Quels enseignements tirer de cette réalisation ?

1. L'implication sans faille des ressources métier et intégrateur est à la base de la réussite du projet
2. La méthodologie Agile permet d'améliorer la solution en continue avec transparence
3. La mise à disposition rapide des environnements OPA Cloud
4. Tirer bénéfice du self-service upgrade d'OPA des sites test dès la mise à disposition de l'upgrade manuel

Pour toute information complémentaire :

Délégation Générale des Clubs Utilisateurs Oracle
delegation@clubutilisateursoracle.org

Patricia Azzaro / Camille Giard / Sabine Grosdidier

01 41 18 85 60

patricia@fgcom.fr / camilleg@fgcom.fr / sabineg@fgcom.fr