



ITN, le partenaire système d'information des professionnels de l'assurance.



Muracef. La maîtrise du coût informatique dans le système de production d'un bancassureur.

Historique

Créée en 1980, la Muracef (Mutuelle des Risques d'Assurances des Caisses d'Épargne de France) est une société d'assurance mutuelle. Filiale du Groupe Caisse d'Épargne, elle est spécialisée dans la couverture des risques des établissements du Groupe (Caisses d'Épargne, filiales et organismes communs, communautés informatiques) et de ses produits bancaires.

Elle couvre donc pour cette dernière les risques lourds et le para bancaire (garantie des moyens de paiements) de sa clientèle.

En 1997, elle crée une filiale baptisée Union Européenne d'Assurance (UEA), dont la vocation est d'assurer les banques en dehors des Caisses d'épargne.

Elle pratique ainsi tous les risques non-vie (hors automobile), propres aux établissements de crédit.

Dates Clés

- ▶ **1818** Création de la première Caisse d'Épargne
- ▶ **1980** Création de la Muracef
- ▶ **1997** Création de sa filiale UEA
- ▶ **1997** Accord entre ITN et la Muracef

2006

**Sept années
de recul
d'exploitation.**

Problématique du Client

Dès 1995, la Muracef engage une réflexion autour de la modernisation de son Système d'Information, qui doit devenir une arme stratégique au service de son développement. D'emblée Jean-Michel Gombert, directeur de l'organisation et du système d'information, écarte un système issu de développements internes. Le choix reste alors ouvert entre un système d'infogérance totale ou un progiciel métier. La solution doit notamment permettre de gérer plus simplement et plus uniformément les contrats, d'insérer de nouveaux produits rapidement et de s'intégrer au système existant.

Grande richesse fonctionnelle

Dans le contexte d'industrialisation des systèmes d'information, la solution progicelle sera finalement retenue pour la maturité de l'offre et son adéquation aux besoins de la Muracef. À l'issue d'une étude de marché des prestataires étendue au niveau européen, la mutuelle se prononce en faveur du système V9 Assurances d'ITN, à la fois pour sa richesse fonctionnelle et pour la connaissance approfondie du marché qu'a l'éditeur.

Chiffres Clés

- ▶ **50 000** affaires nouvelles chaque année
- ▶ **3 900** agences Caisse d'épargne
- ▶ **450 000** contrats et **16 millions** de primes
- ▶ Plus de **50** produits gérés
- ▶ **7 millions** de clients

Question à...



Jean-Michel Gombert

Responsable du projet chez Muracef

Quelle était l'attente principale de la mise en place du projet ?

Contrairement à notre ancien système qui nous imposait des délais de maintenance de plus en plus inacceptables, le progiciel d'ITN nous offre de nouveaux horizons : non seulement il est orienté client mais il est à la fois adapté à la gestion de masse des programmes d'assurances. Mieux, il nous permet de ramener la période de création d'un produit de 200 à quelques jours.

Solution apportée par ITN

► **Objectif :**
gérer 850 000 contrats,
7 millions de clients.

Dans la foulée du choix de l'outil, la Muracef entame un vaste chantier d'intégration avec pour objectif une implémentation rapide et à moindre coût de V9 Assurances sur tout le périmètre d'activité : production, sinistres, compta-

jamais atteint. D'autre part, dans leur environnement de travail dédié à la gestion des produits bancaires, les Caisses participant à l'opération peuvent désormais procéder à la souscription en ligne de contrats d'assurances

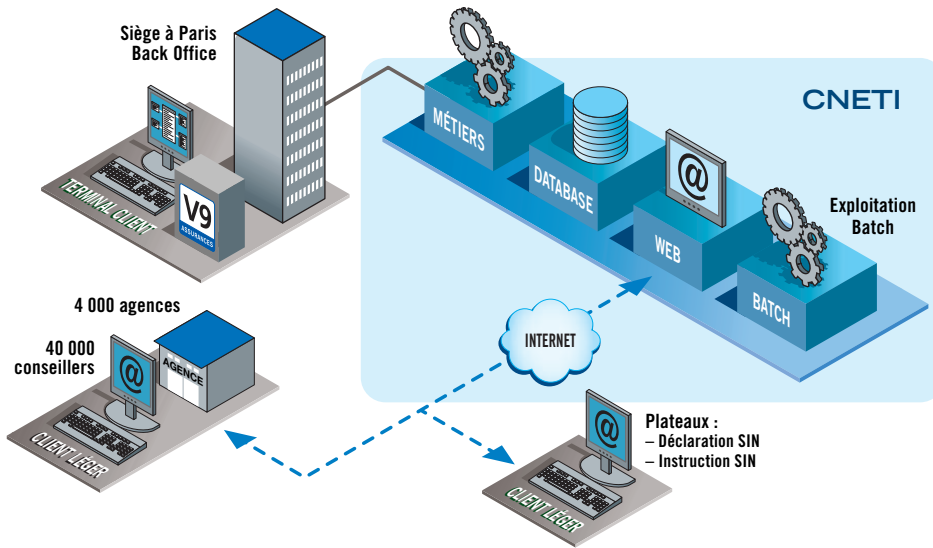
et effectuer tous les actes de production élémentaire de masse. Afin de faciliter les opérations de tarification, un système expert intégré dans V9 assiste les gestionnaires dans leurs activités de souscription. Cet outil, Prexis, est une des deux innovations majeures du nouveau système d'information, en particulier grâce à sa portabilité multi-plateforme. De plus, son autonomie par rapport au progiciel permet une tarification totalement sécurisée. Enfin, la Muracef n'y déplore aucun bogue depuis sa mise en service. La parfaite intégration de V9 et de Prexis dans le système existant, ainsi que les nombreuses interfaces permettant des échanges de flux en temps réel d'un module à l'autre, procurent une

grande réactivité à l'offre de la Muracef. C'est un avantage compétitif décisif lorsqu'il s'agit de gérer plus de 850 000 contrats d'assurances et 7 millions de clients.

Un alignement avec la stratégie commerciale

L'objectif fixé par rapport à l'expérience de l'application précédente était d'éliminer le temps élevé de développement produit, d'où une recherche de rapidité du paramétrage des nouveaux produits comme axe fort pour le développement commercial. Grâce à V9 Assurances d'ITN les produits ont été développés 7 fois plus rapidement. Ainsi, 50 produits ont été créés en quatre ans, contre 7 produits seulement auparavant. Mieux : le coût d'écriture global a été divisé par 5. Des résultats en phase avec l'ambition initiale d'exploiter le SI comme moteur d'une stratégie orientée vers la conquête de nouveaux marchés.

MURACEF : La solution mise en place par ITN



bilité. Avec le CNETI (Centre National d'Études et de Traitements Informatiques) et ITN, V9 Assurances s'adapte à l'existant informatique des Caisses d'Épargne afin d'intégrer les flux financiers de ces établissements. Ensuite d'autres projets viennent se greffer, répondant aux besoins de la Muracef : en 2002 une solution web pour la gestion des sinistres par téléphone voit le jour et en 2003 cette même technologie est utilisée pour la partie production.

Double révolution

La Muracef dispose désormais d'un système d'exploitation hébergeant l'ensemble de ses contrats. Sa mise en exploitation est à l'origine d'une double révolution organisationnelle. D'une part, les gestionnaires peuvent pleinement se consacrer au pilotage des activités, devenu beaucoup plus précis. L'information est gérée en temps réel : les primes sont ainsi analysées à un niveau de détail

En conclusion



Jean-François Perochon

Responsable ITN de la mise en place du projet Muracef

L'objectif d'intégration de notre offre applicative dans le système d'information d'un bancassureur fut un challenge fort pour ITN. La mise en place d'un système complètement intégré et temps réel a permis une meilleure préservation de la marge unitaire des opérations parabancaires.

L'installation d'une gestion industrialisée des produits de la Muracef dégage des économies dans ce type de produit de masse.

► **Enfin, la fiabilité du système fut placée au cœur de nos préoccupations** pour garantir un taux de disponibilité maximal, enjeu majeur de compétitivité chez un bancassureur.

jf.perochon@itnsa.com

► **Des produits mis sur le marché plus vite, une compétitivité accrue.**

► **Pour toutes les questions concernant cette installation, n'hésitez pas à nous consulter.**

ITN SA - Division Assurances - 82, rue Saint-Lazare - 75009 Paris
Tél. +33 (0)1 44 91 81 00 - Fax +33 (0)1 45 26 60 21 - E-Mail : infos@itnsa.com
Responsable du développement commercial :
Stéphane Monteiro - Tél. +33 (0)1 44 91 81 00 - E-Mail : s.monteiro@itnsa.com

itn 
www.itnsa.com