

CSC

ÉTUDE
DE CAS

FINAREF

UN SYSTÈME D'INFORMATION
COMPLET AVEC GRAPHTALK A.I.A



WWW.CSC.FR/CLIENTS

EN QUINZE MOIS, CSC, EN COOPÉRATION ÉTROITE AVEC SON CLIENT FINAREF, A BÂTI EX NIHILO UN SYSTÈME D'INFORMATION UTILISANT GRAPH TALK A.I.A VERSION 3.1. DAVID ATKINSON, DIRECTEUR ADJOINT DES ASSURANCES, ET FRANCK SARTRE, RESPONSABLE DU DOMAINE ASSURANCES À LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION, TÉMOIGNENT.



FINAREF

UN SYSTÈME D'INFORMATION COMPLET AVEC GRAPHTALK A.I.A

EN QUINZE MOIS, CSC, EN COOPÉRATION ÉTROITE AVEC SON CLIENT FINAREF, A BÂTI EX NIHILO UN SYSTÈME D'INFORMATION UTILISANT GRAPH TALK A.I.A VERSION 3.1. DAVID ATKINSON, DIRECTEUR ADJOINT DES ASSURANCES, ET FRANCK SARTRE, RESPONSABLE DU DOMAINE ASSURANCES À LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION, TÉMOIGNENT.

QUELLES SONT LES CIRCONSTANCES QUI VOUS ONT CONDUITS À RETENIR GRAPHTALK A.I.A ?

David Atkinson : Jusqu'à une date récente, la gestion de notre activité assurance était déléguée à un partenaire assureur. Nous avons décidé fin 1999 de la reprendre à notre compte et d'être opérationnels début 2001. Avec un délai aussi court, il n'était pas question de bâtir en interne un système d'information pour nos produits d'assurance des emprunteurs et de prévoyance. Nous avons donc fait appel à un prestataire possédant un progiciel performant et une réelle expertise du métier.

Après plusieurs consultations pendant l'été 1999, nous avons décidé en novembre de faire appel à CSC. Dès les premiers contacts, nous avons rencontré une équipe très compétente, ayant une connaissance approfondie du métier et l'expérience de la gestion déléguée.

De plus, GraphTalk A.I.A étant multilingue et multidevise, avec l'anglais comme langue standard, il était parfaitement adapté à notre volonté de nous développer dans d'autres pays, en particulier en Irlande qui gère dorénavant toute notre activité assurance des emprunteurs. Bien entendu, nous avons choisi de fonctionner directement en euros.

POUR MENER À BIEN CETTE OPÉRATION ET RESPECTER LES DÉLAIS COURTS, VOUS VOUS ÊTES DOTÉS D'UNE ORGANISATION ORIGINALE ?

David Atkinson : Oui, nous avons mis en place une structure dédiée, appelée "Program", avec une équipe affectée à 100% du projet. En tant que directeur du programme, j'en étais responsable dans tous ses aspects (gestion, informatique...). Tous les autres participants, issus des différentes directions de Finaref m'étaient directement rattachés. C'est en grande partie grâce à cette organisation que nous avons tenu les délais.

QUELLES SONT LES ADAPTATIONS DE GRAPHTALK A.I.A QUE CSC A DÛ OPÉRER ?

Franck Sartre : Indépendamment des spécifications des produits, il fallait imbriquer l'assurance des emprunteurs dans l'activité crédit à la consommation de Finaref.

Il était donc nécessaire de créer des interfaces entre GraphTalk A.I.A et le système d'information existant de Finaref, dont les traitements crédit tournent sur des mainframes IBM.

Avec CSC, nous avons mis en place quatre interfaces en temps réel : deux

dans le cadre de la prévoyance pour l'accès à notre base client et à notre base d'opérations commerciales et deux dans le cadre de l'assurance des emprunteurs pour l'accès aux adhésions gérées dans nos bases crédit. Nous avons également bâti une dizaine d'interfaces batch pour d'autres applications diverses (infocentre, gestion des encaissements/décaissements, comptabilité ...).

GraphTalk A.I.A a démontré ses capacités en matière d'assurance des emprunteurs, qui diffère plus des produits de prévoyance par la gestion des sinistres que par les garanties. Nous avons pu ainsi constater que GraphTalk A.I.A, qui peut fonctionner de façon autonome, communiquait parfaitement avec d'autres systèmes.

QUELLES ONT ÉTÉ LES ÉTAPES SUCCESSIVES DE LA MISE EN OEUVRE DU PROGRAM GAÉLIC SUR LE PLAN INFORMATIQUE ?

Franck Sartre : Nous avons commencé par l'analyse des écarts entre GraphTalk A.I.A et nos spécificités, de janvier à mars 2000.

Avec l'aide de CSC, qui nous a aidé à exprimer nos besoins, nous avons identifié les développements complémentaires

“GraphTalk A.I.A a démontré ses capacités en matière d’assurance des emprunteurs. CSC s’est impliqué très en amont dans la connaissance du système source de notre partenaire. Au total, l’expérience a été concluante, pour eux comme pour nous.”

FRANCK SARTRE - RESPONSABLE DU DOMAINE ASSURANCES À LA DIRECTION DES SYSTÈMES D’INFORMATION DE FINAREF

RÉSULTATS

- Une solution multilingue et multidevise pour un développement international
- Une parfaite articulation entre GraphTalk A.I.A et les autres systèmes d’information de Finaref
- Une souplesse accrue pour le lancement de nouveaux produits d’assurance



A PROPOS DE FINAREF

Finaref est une filiale du groupe Crédit Agricole SA, première banque de détail en France, leader dans la gestion d’actif et l’assurance et numéro un des services financiers spécialisés en France. Finaref offre une gamme complète de produits et de services financiers aux particuliers en matière de crédit et d’assurance.

Leader des cartes privatives en France, Finaref gère un portefeuille de 7 millions de cartes.

Le développement de Finaref s’appuie sur une distribution multicanaux qui associe la vente directe (centres d’appels et sites de commerce électronique) et un réseau de plus de 200 points de vente.

et les éléments manquants. En avril, nous avons commencé à finaliser un contrat avec CSC et finalisé le budget, très serré, des développements. Le projet a été découpé en trois lots principaux : la version standard avec nos produits paramétrés, un deuxième avec la moitié des fonctionnalités spécifiques et un troisième qui intégrait toutes les fonctionnalités liées à la migration des fichiers de données de notre partenaire assureur. D’avril à juin, l’équipe de Finaref a rédigé les spécifications détaillées.

De son côté, CSC a effectué certains développements dès la fin de l’analyse des écarts, sans attendre que nous ayons achevé nos spécifications. C’est ainsi que le premier lot a été disponible comme prévu fin juin. Nous avons commencé immédiatement les tests. Le deuxième lot, livré en septembre, contenait ces spécifications. Jusqu’à fin décembre, nous avons recoupé ces derniers développements avec nos spécifications. Après la livraison du troisième lot début janvier 2001, nous avons effectué la migration des fichiers de notre partenaire assureur, et la mise en production a démarré en avril.

David Atkinson : Cette migration était rendue plus délicate du fait que nous menions de front la mise en place de notre propre outil de gestion en même temps que la migration des fichiers du partenaire. De plus, nous connaissions mal ces fichiers qui contenaient tout l’historique des contrats et nous avons pris l’option de lancer notre outil en euros.

Franck Sartre : CSC s’est d’ailleurs impliqué très en amont, dès mai 2000, dans la connaissance du système source de notre partenaire.

VOUS AVEZ MIS L’ACCENT SUR LES TESTS ?

Franck Sartre : En effet, l’application devant être mise en production avec d’emblée un volume significatif de contrats (100 000 contrats actifs), nous avons particulièrement soigné les phases de tests d’intégration et la recette utilisateur. Si elle a pu paraître rigoureuse à l’excès (plus de 3 000 scénarios de recette), notre phase de recette a contribué à la réussite de la mise en production, tout autant que la qualité des développements. Pour les interfaces en particulier, nous avons fait des simulations très poussées, qui ont pris jusqu’à cinq jours pour recetter de manière exhaustive certaines fonctionnalités.

Malgré les contraintes de délais très serrés, nous nous sommes mis d’accord avec CSC sur des plannings de tests par lots et des scénarios de fonctionnement très rigoureux. Au total, l’expérience a été concluante, pour eux comme pour nous.

David Atkinson : Avoir testé le système pendant neuf mois a eu un autre avantage : nos opérateurs ont eu le temps de se familiariser avec son ergonomie.

QUEL A ÉTÉ VOTRE BILAN ?

Franck Sartre : Nous sommes satisfaits de ces premiers mois de production. Nous n’avons rencontré que très peu d’anomalies dans les semaines qui ont suivi le démarrage.

David Atkinson : En matière de gestion du projet, le budget et les délais ont été respectés.

ET L’AVENIR ?

David Atkinson : Dans l’immédiat, restent à effectuer les développements de consolidation portant sur des fonctionnalités annexes non prioritaires, que nous avons mises de côté pour tenir les délais. Nous allons aussi lancer de nouveaux produits d’assurance qui seront gérés par GraphTalk A.I.A.



EMEA South & West Region

Regional Head Office

Immeuble Balzac - 10, Place des Vosges
92072 Paris La Défense Cedex
+33 1 55 70 70 70

France

Axe Liberté - 14, Place de la Coupole
94227 Charenton Cedex
+33 1 43 53 57 57

Aéropole - Bâtiment 5
5, Avenue Albert Durand
31700 Blagnac
+33 5 67 69 89 00

Belgium

Hippokrateslaan 14
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe
+32 2 714 7111

Luxembourg

Bâtiment Goldbell - Tour C 5, Rue Eugène
Ruppert L-2453 Luxembourg
+352 248 341

Spain

Av. Diagonal, 545, Pl.6 Edifici L'Illa
08029 Barcelona
+34 93 493 09 00

Italia

Centro Direzionale Milanofiori
Stada 3, Palazzo B1 20090 Assago (MI)
+39 0257775.1

Portugal

Lagoas Park - Edificio 1,3°
2740-264 Porto Salvo
+35 1 2100 40 800

Corporate headquarters

America

3170 Fairview Park Drive Falls Church, VA.
22042 United States
+1 703 876 1000

Europe, Middle East, Africa

Royal Pavilion
Wellesley Road Aldershot
Hampshire GU1 1PZ
United Kingdom +44 1252 534000

Australia/New Zealand

460 Pacific Highway
St. Leonards NSW 2065 Australia
+61 2 9901 1111

Asia

139 Cecil Street
#08-00 Cecil House Singapore 069539
Republic of Singapore +65 221 9095

A propos de CSC

CSC a pour mission d'être un des leaders mondiaux dans la mise en œuvre de solutions et de services pour les entreprises fondées sur des technologies de pointe.

Grâce à sa large gamme de compétences, CSC fournit à ses clients des solutions sur mesure pour gérer la complexité de leurs projets afin de leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier, collaborer avec leurs partenaires et clients, et améliorer leurs performances opérationnelles.

CSC met un point d'honneur à comprendre les problématiques de ses clients et mobilise ses experts, forts d'une longue expérience de leurs métiers et de leurs secteurs d'activité, pour collaborer avec leurs équipes. Totalement indépendant à l'égard de tout fournisseur, CSC livre ainsi des solutions qui répondent au mieux aux besoins spécifiques de chaque client.

Depuis plus de 45 ans, des clients, tant privés que publics, confient à CSC l'externalisation de leurs processus de gestion et de leur informatique, ainsi que l'intégration de leurs systèmes. Partout dans le monde, ils témoignent également de leur confiance en sollicitant les collaborateurs de CSC pour des missions de conseil.

La société est cotée à la Bourse de New York (NYSE) sous le symbole "CSC".

For further information concerning this publication or CSC's solution,
contact the communication and marketing department : +33 1 55 70 70 70