

CSC

ÉTUDE DE CAS

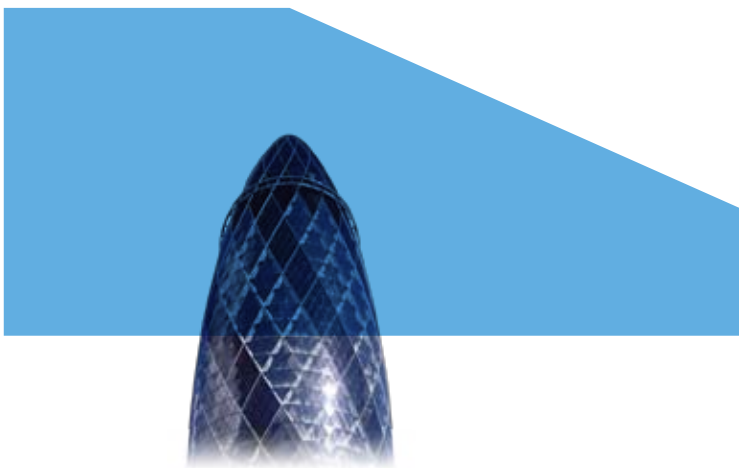
SWISS RE

DÉVELOPPE SES ACTIVITÉS DE REPRISE DE
PORTEFEUILLES, AVEC CSC POUR PARTENAIRE



WWW.CSC.FR/CLIENTS

EN 1995, LA DIVISION «VIE ET SANTÉ» DE SWISS RE A DÉVELOPPÉ AVEC CSC SON ACTIVITÉ «ADMIN RE», DÉDIÉE À L'ACQUISITION DE COMPAGNIES D'ASSURANCE, SOIT DANS LEUR TOTALITÉ SOIT DE CERTAINS DE LEURS PORTEFEUILLES. C'EST AUJOURD'HUI L'UNE DE SES BRANCHES D'ACTIVITÉS LES PLUS FLORISSANTES, QUE LE GÉANT SUISSE DE LA RÉASSURANCE SOUHAITE ENCORE PLUS DÉVELOPPER, NOTAMMENT SUR LE TERRITOIRE EUROPÉEN.



SWISS RE

DÉVELOPPE SES ACTIVITÉS DE REPRISE DE PORTEFEUILLES, AVEC CSC POUR PARTENAIRE

EN 1995, LA DIVISION «VIE ET SANTÉ» DE SWISS RE A DÉVELOPPÉ AVEC CSC SON ACTIVITÉ «ADMIN RE», DÉDIÉE À L'ACQUISITION DE COMPAGNIES D'ASSURANCE, SOIT DANS LEUR TOTALITÉ SOIT DE CERTAINS DE LEURS PORTEFEUILLES. C'EST AUJOURD'HUI L'UNE DE SES BRANCHES D'ACTIVITÉS LES PLUS FLORISSANTES, QUE LE GÉANT SUISSE DE LA RÉASSURANCE SOUHAITE ENCORE PLUS DÉVELOPPER, NOTAMMENT SUR LE TERRITOIRE EUROPÉEN.

Cette stratégie s'inscrit dans le prolongement naturel du métier de la réassurance et a pu s'appuyer sur le savoir-faire conséquent de l'entreprise en matière de fusion et d'acquisition de sociétés d'assurance-vie. Mais l'exploitation des sociétés acquises est une tout autre affaire. Comme l'objectif principal de Swiss Re est le rachat d'entreprises et de portefeuilles, la société a donc décidé qu'il serait plus efficace d'externaliser les processus métiers (business process outsourcing) et l'informatique à des sociétés tierces.

UNE AIDE AUX ACQUISITIONS

Principal gestionnaire pour compte de Swiss Re, CSC ne se contente pas de gérer les processus liés aux compagnies et aux portefeuilles acquis, puisque la société apporte également son concours à ces acquisitions. Cette aide commence à l'étape d'évaluation, car Swiss Re se livre régulièrement à une évaluation des compagnies d'assurance qui apparaissent comme des candidats potentiels au rachat. CSC travaille d'ailleurs depuis suffisamment longtemps avec Swiss Re pour être capable de conduire ces évaluations de son côté, avant d'informer l'entreprise dès qu'elle repère des opportunités d'acquisition. Précisons que Swiss Re lui rend la politesse en indiquant à CSC des candidats potentiels à l'externalisation.

Sur les plus gros dossiers d'acquisition, les deux entreprises effectuent les audits préalables («due diligence») ensemble.

CSC dresse une estimation du coût de la conversion et du transfert administratif de l'activité vers l'un de ses quatre centres de traitement, puis réalise une analyse permettant d'établir les coûts de gestion permanents. Ces informations permettent à Swiss Re de lever des incertitudes (les dépenses à long terme liées à l'acquisition et les coûts à court terme de conversion et de transition) et d'avoir ainsi suffisamment d'éléments pour faire sa proposition de rachat de la société ou du portefeuille. Une fois que les sociétés concernées ont approuvé l'acquisition, leurs systèmes convergent vers les systèmes CSC appropriés. CSC et Swiss Re ont ainsi réalisé ensemble plus de 50 migrations au cours des cinq dernières années.

L'EXTERNALISATION DU PROCESSUS FINANCIER

Swiss Re gère aujourd'hui plus de 2 millions de polices, ce qui situe bien sa progression dans ce domaine, depuis la reprise des 50000 premières en 1995. La majorité de ces polices est gérée depuis quatre centres de traitement spécifiques aux États-Unis, qui constituent le back-office du réassureur, à Jacksonville,

Houston, Dallas et Hartford. Trois de ces quatre sites ont d'ailleurs été créés en convertissant des compagnies d'assurance rachetées en centres de traitement. Lors du rachat de ces sociétés, leurs salariés sont restés sur place mais ont rejoint le personnel de CSC. Le centre de Jacksonville fut le premier, car c'est là qu'a été racheté la société John Deere Life en 1995. CSC a non seulement repris la gestion de ses 50000 contrats d'assurance-vie, mais a également transformé le site en centre de service géré par des anciens salariés de John Deere.

Le même mécanisme a opéré à Houston et à Dallas, lors du rachat de Mission Life et de Lone Star Life. Les centres de Jacksonville et d'Hartford traitent des contrats d'assurance-vie et les contrats de rente, gérés par capitalisation ou non. Les bureaux de Houston traitent les contrats de prévoyance et les liquidations, tandis que le centre de Dallas, outre le traitement des contrats de vie et de rente, prend en charge les pensions d'invalidité et les paiements de sinistres, avec le recours d'un système d'information, mis au point et amélioré par CSC et Swiss Re. À mesure que d'autres compagnies d'assurance ou des portefeuilles de polices sont rachetés, la gestion des nouvelles polices est transférée à l'un de ces centres.

Swiss Re continue d'assumer tout le risque commercial, tandis que CSC endosse le risque lié aux coûts. Il est de l'intérêt des deux partenaires que tous deux réussissent bien dans leur domaine respectif. C'est pourquoi le partenariat fonctionne si bien.

RÉSULTATS

- Plus de 50 migrations au cours des 5 dernières années
- Qualité du service client améliorée
- Fidélisation du client accrue
- Synergie totale entre les 2 sociétés
- Transfert de personnel réussi



A PROPOS DE SWISS RE

Swiss Re a été fondée en 1863, dans le cadre d'un grand mouvement destiné à créer des entreprises privées d'assurance et de réassurance à la suite d'un incendie dévastateur qui avait ravagé deux ans plus tôt la cité suisse de Glarus. Au tournant du vingtième siècle, l'assurance incendie et la réassurance constituaient toujours les principales activités de Swiss Re.

Dans les années 1990, Swiss Re a mis en oeuvre une nouvelle stratégie d'entreprise fondée sur deux nouveaux piliers, l'assurance vie et la couverture santé. C'est aujourd'hui le premier prestataire mondial de réassurance-vie. C'est également au cours des années 1990 que la société a entrepris une grande réorganisation stratégique qui l'a vu revendre toutes ses participations majoritaires dans des compagnies d'assurance directe pour se concentrer sur la réassurance.

Aujourd'hui, le groupe Swiss Re est le deuxième réassureur de la planète, avec plus de 11000 salariés travaillant sur plus de 70 sites dans plus de 25 pays. Ses trois grandes branches - biens et accidents, vie et santé, services financiers - offrent de la réassurance classique, des solutions financières d'entreprise fondées sur la (ré)assurance, des services de gestion d'actifs et une large gamme de services complémentaires de gestion de risque et de capital à une clientèle internationale.

Étant donné les provenances variées de ces polices, les agents des centres de traitement gèrent des contrats délivrés par différentes compagnies. Comme la législation américaine ne permet pas aisément à une société d'assurance de racheter les polices d'une autre et de les fusionner avec son propre portefeuille, près de la moitié des 2 millions de polices vie et santé rachetées sont toujours au nom de la société qui les a émises à l'origine. Cela ne change rien du point de vue du traitement qui leur est réservé, puisque toutes les polices sont gérées selon les mêmes procédures. Seuls de petits détails changent, par exemple la façon dont un agent du service client doit répondre à un assuré qui appelle. Les assurés s'attendent à dialoguer avec la compagnie qui leur a vendu le contrat à l'origine, et les agents du centre d'appel doivent donc d'abord récupérer cette information pour savoir quel nom de société ils doivent annoncer à l'appareil.

On peut croire qu'il ne s'agit là que d'un aspect mineur, mais le souci de tels détails est crucial pour la qualité du service apporté aux détenteurs de ces 2 millions de polices d'assurance.

UNE CONFIANCE RENOUVELÉE

Plus CSC effectue ce travail de gestion des contrats avec efficacité, plus les assurés auprès d'une compagnie acquise vont être susceptibles de continuer à régler leurs primes mensuelles à Swiss Re. CSC joue un rôle essentiel dans le modèle économique de Swiss Re, et Swiss Re joue un rôle non moins essentiel dans la réussite des activités de son partenaire. Chacune des entreprises a accès sans délai à la direction de l'autre, et des contacts réguliers entre leurs responsables, indispensables pour entretenir le partenariat, sont assurés. Ces neuf années de collaboration ont permis aux deux partenaires non seulement de renforcer leur entreprise commune, mais de se signaler mutuellement toute opportunité commerciale intéressante. Chaque entreprise en est venue en effet à si bien connaître l'activité de l'autre, qu'elle est capable de faire la différence entre une opportunité peu intéressante et une opportunité convenant bien à l'autre.

Swiss Re demeure une compagnie d'assurances, qui continue d'assumer le volet financier correspondant aux risques couverts. Le risque pris par CSC porte sur les coûts de fonctionnement : il s'agit pour

la société de les maîtriser suffisamment pour que le traitement administratif génère un profit. Swiss Re continue d'assumer tout le risque commercial, tandis que CSC endosse le risque lié aux coûts. Il est de l'intérêt des deux partenaires que tous deux réussissent bien dans leur domaine respectif. C'est pourquoi le partenariat fonctionne si bien.

Swiss Re et CSC travaillent aujourd'hui en vrais partenaires pour améliorer leurs services, et formaliser des procédures standards, adaptées à la gestion de l'ensemble des polices d'assurance. Cet impératif est d'autant plus d'actualité que le réassureur a réaffirmé vouloir développer son activité d'acquisitions. Cette orientation stratégique s'est concrétisée au début de cette année, avec la signature d'un nouveau contrat de dix ans entre Swiss Re et CSC. Estimé à 700 millions de dollars, c'est l'un des plus gros contrats de business process outsourcing jamais signés dans le secteur de l'assurance. Plus qu'une extension contractuelle, c'est un nouveau défi que se donnent les deux sociétés, pour développer cette activité spécifique tant aux États-Unis qu'en Europe. Swiss Re vient en effet de reprendre la gestion des 225000 polices de Zurich Life, au Royaume-Uni. C'est la première opération de ce genre pour le réassureur et CSC en dehors du territoire américain.



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