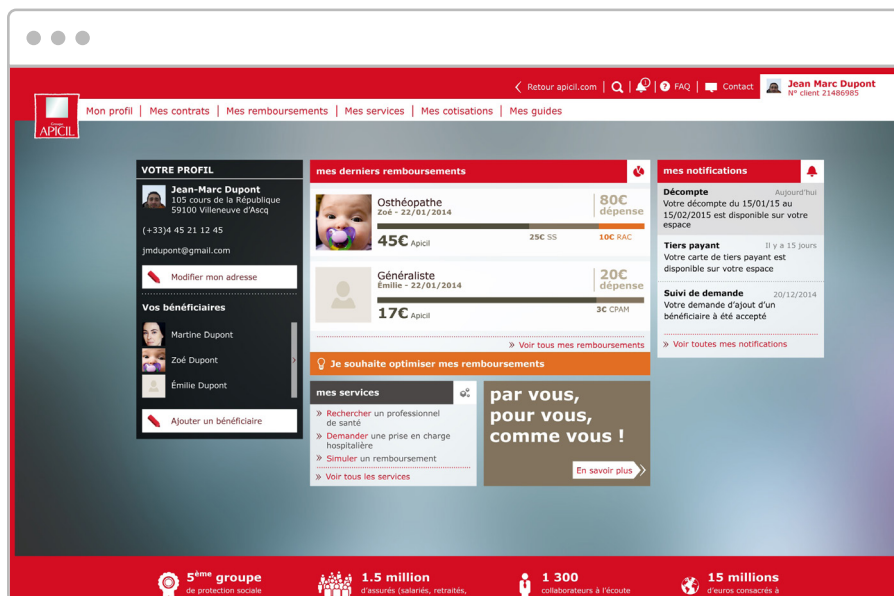


Apicil

Liferay : la plate-forme technique au cœur de la transformation digitale du groupe.

www.apicil.com



Notre dynamique d'innovation passe entre autre par la mise à disposition de nouveaux services digitaux à nos clients. Notre portail web, sous Liferay, nous permet de les concevoir, d'une manière simple, évolutive, respectueuse des valeurs de notre groupe.

Yohann Burgan
Product Manager Digital

Organisation

Apicil, groupe de protection sociale créé par des entreprises et des salariés en 1938, basé à Lyon, est le 5^{ème} groupe de protection sociale en France. Il intervient dans les domaines de la santé, de la prévoyance, de l'épargne et de la retraite. C'est une entreprise à statuts paritaire et mutualiste, dirigée par ses propres clients et sans but lucratif, elle assure environ un million et demi de salariés, de chefs d'entreprise, de professionnels, de retraités, de particuliers. Le groupe emploie 1 350 collaborateurs et possède une trentaine d'agences commerciales principalement en Rhône-Alpes. En 2013, le groupe a dédié 15 millions d'euros à son engagement social en soutenant de nombreuses actions autour de la prévention santé, l'aide au handicap, le retour à l'emploi ou encore l'accompagnement du vieillissement.

Pour faire face aux changements importants qui accompagnent l'évolution du système de protection sociale en France – focalisation sur le marché de l'entreprise et concurrence accrue – Apicil a misé sur l'innovation en matière de produits et services en s'appuyant sur un système d'information modernisé.

Défi

Depuis de nombreuses années, le Groupe Apicil possédait une quinzaine de sites web différents, peu évolutifs, vieillissants et ne permettant pas de proposer des services différenciants. Dans le cadre de la redéfinition de sa plate-forme de marque engagée en 2013, il a été décidé de créer un seul et unique site afin de simplifier l'accès aux différents univers. Une « vitrine » pour incarner ses valeurs mais pas uniquement. Le groupe a souhaité qu'il permette de développer de nouvelles propositions de service pour ses clients et partenaires, notamment par une plus grande autonomie sur les actes de gestion simples et par un accès plus aisé aux informations les concernant. Ce projet d'envergure s'est appuyé également sur la dématérialisation totale des documents et processus.

Décision et valeur ajoutée pour l'entreprise

En 2013, un appel d'offres est lancé auprès de plusieurs prestataires. Liferay est retenu et le nouveau portail voit le jour en 5 mois. Cet outil flexible pose les fondations nécessaires à la création de ces nouveaux services. Pour les clients, le site web apporte plus de facilité d'accès et de richesse d'information.

Ainsi, grâce à un espace dédié et sécurisé, les clients accèdent à un éventail de services tels que la simulation en temps réel de devis, le détail de leurs comptes grâce au téléchargement de leurs relevés, la prise en charge hospitalière instantanée, etc.

« Il faut savoir qu'auparavant près d'1.5 million de décomptes papier étaient envoyés par an » précise Yohann Burgan. Liferay, connecté au système d'information d'Apicil, nous permet de faire des économies tout à fait significatives et d'apporter une meilleure qualité de service. Dans la journée, nous sommes en mesure de rembourser les factures déposées sur le portail ».

Autre exemple d'utilisateur, un courtier peut afficher le portefeuille de ses clients, proposer des offres directement grâce à un portail de tarification, suivre ses commissions et mettre en gestion automatiquement ses devis via un processus de signature électronique et d'intégration aux progiciels de gestion.

La DSI, de son côté, apprécie la flexibilité de Liferay et sa facilité d'intégration avec les applications métiers existantes. Au sein de l'équipe, une trentaine de personnes sont mobilisées et une quinzaine de personnes intégrées dans les métiers participent à la création des contenus. La souplesse et la facilité de prise en main de la solution est grandement appréciée.

« L'idée était de donner un maximum d'autonomie aux métiers » déclare Yohann Burgan.

« Tout le monde y gagne. Des développeurs ont créé des gabarits à la charte d'Apicil et les contributeurs choisissent le « template » adapté et remplissent leurs rubriques. Toutes les 3 semaines il y a une mise en production de nouvelles fonctionnalités. L'agilité et la performance de la solution sont exceptionnelles ».

Apicil a également connecté Liferay à l'application Google Maps pour offrir des fonctionnalités de géolocalisation de ses partenaires santé.

Aujourd'hui, 120 000 utilisateurs s'authentifient sur le nouveau site. L'objectif est de doubler l'année prochaine. « Il faut savoir qu'en moyenne 400 comptes sont créés par jour par nos clients et en toute autonomie » précise Yohann Burgan.

Demain, l'évolution du site passera par la mobilité. La fonctionnalité « Responsive Design » de Liferay permettra au site de s'afficher de manière native sur les tablettes et Smartphones et une application mobile pour les clients sera interfacée avec Liferay. « C'est une prochaine étape importante pour nous. Il est essentiel de penser l'usage de nos services en situation de mobilité » renchérit Yohann Burgan.

Autre évolution importante, le « Targeting ». « Nous souhaitons contextualiser les domaines pour répondre au mieux aux attentes des métiers et proposer à nos clients les services les mieux adaptés à leurs besoins, ceux qui apportent une haute valeur ajoutée, dès lors que nous les connaissons parfaitement ». Les services, mis à disposition, devraient passer d'une trentaine à 120 d'ici 2015.

Enfin, le Groupe Apicil étudie également la mise en œuvre des modules de chats en ligne pour faciliter sa relation avec ses clients et prospects jusqu'au remplacement du canal email par le canal Digital.