

Un espace privilégié pour 122 000 sociétaires

Le nouveau portail « adhérents » de la MIF favorise l'interactivité et la gestion sécurisée des contrats d'assurance

Résumé

Avec plus de 122 000 sociétaires en France, la MIF, assureur vie mutualiste, commercialise des produits d'épargne et de prévoyance simples, accessibles et efficaces pour accompagner ses sociétaires à chaque étape de leur vie.

En 2015, la MIF a souhaité les accompagner davantage en leur offrant un espace privé plus performant et plus sécurisé.

mifassur.com

En Bref

SECTEUR D'ACTIVITÉ :

Assurance Vie

PAYS :

France

TYPE DE PROJET :

Portail adhérents

FONCTIONNALITÉS CLÉS :

Alertes, messagerie, création de comptes, demandes d'actes de gestion sur les contrats, gestion d'informations et de documents

“

L'espace personnel est extrêmement stratégique pour nous. Il doit être continuellement optimisé pour augmenter la satisfaction client d'un côté et notre productivité de l'autre.

Anne-Sophie ICARD , Responsable Marketing & Digital

Défis

- Mettre en place un portail performant et scalable, capable d'évoluer en même temps que la société
- Offrir une connexion sécurisée selon les normes du secteur Banque et Assurance
- Améliorer l'efficacité opérationnelle des équipes internes pour une meilleure productivité

Valeur ajoutée



MEILLEURE EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Grâce à un accès simplifié aux services



INTÉGRATION DU SI

7 applications métiers sont intégrées et utilisées au quotidien



ADHÉSION ACCRUE

50 606 utilisateurs uniques accèdent à leur espace privé

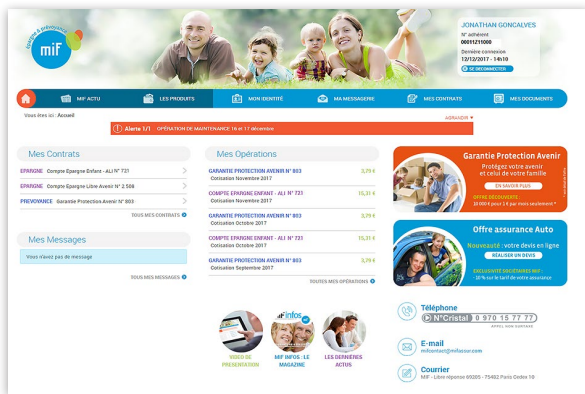


GAIN DE PRODUCTIVITÉ

Les équipes internes se recentrent sur des tâches à valeur ajoutée

MIF : un engagement client

Le sociétaire est au cœur des préoccupations de la MIF. Pour cette mutuelle fondée en 1865, le succès passe par la satisfaction client. En 2015, elle décide de renouveler son espace « adhérents » qui ne répond plus aux besoins d'évolution, de sécurité et de performance. Le nouveau portail basé sous Liferay et intégré par Orange Applications for Business (OAB) devait être évolutif pour ajouter de nouveaux modules, offrir une connexion sécurisée et améliorer l'efficacité opérationnelle des équipes. « En donnant la main au sociétaire sur le maximum de services tels que la saisie de données ou les actes de gestion, le portail devait permettre de diminuer les sollicitations en interne » explique Anthony Baudouin, expert Liferay chez OAB.



Intégration du SI

Le nouveau portail, à la charte de la MIF, intègre 7 applications métier existantes et 35 web services. Il se compose d'un site de contenu (actualités, produits) administré par les équipes marketing et d'un site extranet lié aux données du sociétaire (contrats, versements, etc.) administré par les équipes techniques. Ces deux sites accessibles de manière totalement transparente pour le sociétaire, s'intègrent au SI existant.

L'utilisation des fonctionnalités natives de Liferay, comme les portlets, a permis de structurer l'arborescence du portail. Chaque portlet a été personnalisé grâce aux modèles d'affichage. La structure des contenus web a été normalisée grâce aux modèles d'articles afin qu'un administrateur sans notion en HTML ou CSS puisse créer du contenu propre et cohérent sur toutes les pages. Par ailleurs, la publication d'articles suit un processus de validation grâce aux fonctionnalités de workflow.

La gestion des profils permet, en outre, aux équipes internes de prendre la main sur le compte d'un sociétaire pour l'aider à résoudre un problème.

Enfin, un système d'alertes permet de notifier le sociétaire lorsqu'il doit effectuer une mise à jour d'information. De même, les équipes internes reçoivent une alerte lorsqu'elles doivent contribuer.

En termes de sécurité, la MIF a durci le processus de création de compte. Celui-ci n'est possible que si le sociétaire est déjà connu du SI. Un clavier virtuel a également été mis en place pour lutter contre les logiciels espions. Enfin, chaque sociétaire ne peut voir que les contrats et documents qui le concernent.

Gain de temps et d'efficacité

Plus moderne, le nouvel espace « adhérents » favorise l'interactivité avec les adhérents et optimise la charge de travail des équipes internes.

A travers les rubriques **MIF Actu** et **Produits**, le sociétaire accède à toute l'actualité de la MIF (nouvelles offres, rapports annuels, articles presse, etc.) et peut consulter le descriptif de chaque produit, effectuer une simulation en ligne ou télécharger la brochure produit.

Ses données personnelles sont accessibles via la rubrique **Mon identité**, lui permettant de modifier ses coordonnées ou ses préférences de communication, de renseigner sa situation familiale et de télécharger ses pièces justificatives.

La rubrique **Ma messagerie** lui permet de poser des questions directement aux conseillers MIF et de consulter l'historique de ses échanges et réclamations.

La consultation et la gestion de ses contrats sont simplifiées grâce à la rubrique **Mes contrats**.

Enfin, la rubrique **Mes documents** lui permet de conserver ses documents contractuels (conditions particulières, avenants, avis d'opération, etc.).

Aujourd'hui, une revue est en cours pour améliorer le design, la navigation et notamment proposer des processus dématérialisés tels que les signatures électroniques, les paiements en ligne ou l'intégration des demandes clients directement dans le SI MIF et dans le workflow des équipes de gestion.