

AGPM améliore ses interactions client avec Cincom Eloquence®

AGPM

Contexte

L'AGPM, Association Générale de Prévoyance Militaire, est une mutuelle d'assurance pour les militaires qui, au fil des années, a élargi son offre à tous les personnels de la Défense, aux pompiers civils et aux fonctionnaires de Police. Le Groupe AGPM est constitué autour l'association (AGPM) et de sociétés d'assurance mutuelles (AGPM Vie et AGPM Assurances). Il compte plus de 730 000 adhérents-clients.

Dans un contexte de modernisation généralisée de son outil de production (projet OCEA = Objectifs amélioration des Contrats, Efficacité, Agilité), l'AGPM s'est engagée dans la refonte de son système éditique et dans la modernisation de ses processus éditiques. Dans sa stratégie de conquête de nouvelles cibles, cette refonte permet à l'entreprise d'améliorer sa communication externe tout en optimisant ses coûts.

Suite à un appel d'offre et un Proof of Concept (POC), l'AGPM a sélectionné la solution Cincom Eloquence comme **architecture unique d'automatisation des documents** pour la **production batch**, la **production interactive** et la **production transactionnelle**.

Les attentes du projet

AGPM s'est décidé à répondre avec détermination aux exigences croissantes de son champ d'intervention : forte compétitivité, nécessité de maîtriser les coûts, meilleure interaction client, sans oublier de faire face à la conformité réglementaire.

Face à ces défis, AGPM a tablé sur la technologie avec l'implémentation du projet OCEA structuré autour de trois piliers principaux : offre, processus, agilité. A ce triptyque correspondent cinq projets de modernisation technico-fonctionnelle couvrant autant de domaines que la LAD/RAD pour la gestion électronique du document, la comptabilité, le traitement des données, l'interaction Web et l'éditique.

Le volet éditique a été abordé avec la révision du système documentaire dans l'objectif d'unifier les outils par la mise en place d'une architecture unique d'automatisation des documents pour la production batch, la production interactive et par une intégration optimale de leurs nouvelles applications métiers et de la production transactionnelle. Un des défis identifiés est le développement d'un **référentiel documentaire unique**.

Effectif : 730 000 adhérents

Objectifs :

- Moderniser les processus éditiques
- Faciliter la conception des documents
- Harmoniser la charte graphique du groupe
- Contrôler la qualité du document produit

Défi :

Unifier les outils éditiques avec la mise en place d'une architecture unique d'automatisation des documents

Application :

Conception, génération et diffusion des documents batch et des documents interactifs

Principaux résultats :

- Conception aux mains de la MOA avec reprise rapide des modèles de courriers Word existants
- Diffusion multicanale et archivage pilotés par l'application « métier »
- Ouverture vers les nouveaux canaux : e-mail, PDF et HTML
- Refonte des modèles de courriers

Intégration :

- Réalisation d'un système d'interfaces entre les applications métier et le nouvel environnement éditique
- FileNet

L'environnement complexe de l'AGPM nécessitait la gestion multilingue et multi-sociétés dans une logique **multicanale** (email, SMS, web, etc.). Une autre préoccupation de l'association était de rassurer la gestion de la communication « **transpromo** », c'est-à-dire des messages promotionnels dans la communication clients régulière (par exemple relevés de compte).

Une large partie du personnel de l'AGPM étant tournée vers les métiers, il était important que les responsables non familiers avec les outils de l'édition puissent modifier les documents sortants en toute facilité et sans altérer la mise en page – chacune de ces modifications faisant l'objet d'un processus intégré de validation.

« Notre architecture éditique ne correspondait plus aux attentes des utilisateurs. [...] Comment contrôler la qualité du document produit et disposer d'une bonne vision du flux documentaire généré et maîtriser les charges associées ? Une refonte s'imposait ».

– Alain Raevel, Directeur de la Communication

La mise en œuvre

Après un appel d'offre et le Proof of Concept, l'AGPM a choisi Cincom Eloquence.

« Parmi les éditeurs engagés dans notre consultation publique, Cincom s'est différencié par la capacité de son outil à gérer de gros volumes. La qualité du contact commercial et la disponibilité de ses équipes ont aussi fortement plaidé en leur faveur ».

– Alain Raevel, Directeur de la Communication

Les critères de sélection étaient nombreux et particulièrement sévères. Rigueur militaire oblige, rien ne fut laissé au hasard, tout fut planifié et analysé.

Les résultats

L'implémentation de l'outil a été conduite sous la houlette de la Direction de la Communication, maître d'œuvre de ce projet du fait de la dimension importante accordée par le groupe à la qualité du courrier. Elle était assistée de la Direction Systèmes IT (DSIT) sur le volet technique.

L'implémentation se réalisa par lot fonctionnel dont les premiers étaient :

- les courriers adhésion à l'association AGPM (la souscription des contrats) ;
- le contrat auto : c'est la production de courrier à la demande (courrier égrené) ;
- la prévoyance, la Multirisque habitation (MRH), la protection juridique et celle contre les pertes de revenu : plus de 250 modèles de courrier concernés.

Le projet OCEA permet maintenant à cette mutuelle de bénéficier d'un environnement d'impression documentaire multicanal. Certains plis envoyés auparavant en format papier peuvent être expédiés par courriel.

« Parmi nos 750 000 adhérents, 250 000 adhèrent à notre espace sécurisé et reçoivent nos informations sous forme électronique et papier. L'objectif est d'évoluer vers un seul envoi, en fonction du vœu de chaque adhérent, multicanal oblige ».

– Alain Raevel, Directeur de la Communication

L'un des points d'orgue technologiques de ce projet est l'intégration harmonieuse des applications et du nouvel environnement éditique.

Cette refonte permet désormais à AGPM d'améliorer sa communication externe tout en optimisant ses coûts. Ceci est un atout de taille pour sa stratégie de conquête de nouvelles cibles.

À propos de Cincom

Cincom Systems, éditeur majeur de solutions CCM (Customer Communications Management), accompagne les entreprises dans la transformation digitale de leurs communications clients, adhérents, sociétaires et partenaires. Cincom est reconnu comme un leader dans les secteurs assurances, mutuelles, santé, banques et services.

Pour plus d'informations, contactez Cincom France :
50 avenue Daumesnil, 75012 Paris, 01 53 61 70 00,
InfoEurope@cincom.com, cincom.fr/CCM.

