

Delta Lloyd Plus de dix années d'impartition réussie

Delta Lloyd, sixième assureur en importance aux Pays-Bas, a confié à CGI en 2005 la gestion de son environnement des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour une période de cinq ans. Grâce aux résultats remarquables de ce partenariat, le contrat initial a été renouvelé trois fois pour finalement se conclure en janvier 2016, avec la réalisation des objectifs stratégiques et l'obtention d'une satisfaction élevée du client.

LE DÉFI

La division OHRA, assureur direct de Delta Lloyd, utilisait un environnement de TIC reposant sur COBOL qui nécessitait des activités continues de maintenance et d'amélioration, notamment l'automatisation accrue et la réduction des anciens systèmes, dans un contexte où OHRA se préparait à la transition vers un environnement de TIC plus moderne. OHRA a choisi d'impartir à CGI la gestion de son environnement, non seulement pour atteindre ces objectifs, mais aussi pour tirer parti de processus de TIC améliorés tout en réorientant ses ressources internes afin qu'elles se concentrent sur les processus d'affaires essentiels à l'entreprise. OHRA souhaitait également offrir de nouvelles possibilités de carrière à son personnel de TIC.

LA SOLUTION

OHRA a choisi CGI en raison de son partenariat à long terme avec Delta Lloyd et de son approche unique de la transition des employés d'OHRA vers l'équipe de CGI, sans oublier sa compétence en gestion de l'environnement complet. CGI a mis sur pied une équipe formée d'employés de CGI et d'OHRA, laquelle a assumé de façon transparente la responsabilité de l'environnement et mis en œuvre des processus efficaces. Par ailleurs, d'autres contrats d'impartition de technologie d'ordinateur central de même nature parallèlement en marche ont permis à CGI d'affecter des ressources supplémentaires, selon les besoins, pour répondre aux exigences opérationnelles d'OHRA lorsqu'elles évoluaient.

Le principal facteur ayant fait la force de ce contrat et expliquant son renouvellement continu pendant plus de dix ans aura été l'étroite collaboration entre CGI et OHRA. CGI a mis en place des processus qui ont assuré un contact quotidien entre le responsable du compte de CGI et le gestionnaire des TIC d'OHRA, ce qui a permis de déceler et de résoudre les problèmes rapidement, puis de choisir et de mettre en œuvre les solutions appropriées.

ÉTUDE DE CAS

ASSURANCE

« CGI nous a fourni, à un coût raisonnable, des améliorations logicielles continues et des solutions de résolution des incidents qui nous ont permis de nous concentrer sur nos objectifs d'affaires fondamentaux. »

Richard Sanders
Directeur des TIC, Delta Lloyd

CGI a également produit des rapports mensuels sur les indicateurs clés de performance et les goulots d'étranglement potentiels, des sommaires de l'avancement global ainsi que des évaluations de fin de projet pour permettre l'analyse des réussites et des leçons apprises. Cette étroite collaboration a assuré l'excellence continue du service et la satisfaction élevée du client.

De plus, l'équipe de CGI a adopté une approche très proactive de la maintenance. Plutôt que d'attendre que les incidents surviennent, elle s'est appliquée à déceler les problèmes potentiels et à les régler avant qu'ils ne se matérialisent. L'équipe a également fait preuve de souplesse lorsqu'il a fallu modifier la portée du travail et prolonger les heures passées à la tâche.

LES RÉSULTATS

CGI a réalisé le retrait progressif et sans heurt des anciens systèmes désuets, ce qui a permis à OHRA de réduire considérablement la taille de son personnel de TIC et d'effectuer une transition efficace vers un environnement de TIC moderne. Les améliorations aux processus et aux systèmes proposées par l'équipe de CGI ont également mené à d'importantes économies de coûts et à d'autres avantages, comme la diminution des demandes de renseignements faites par les clients aux centres d'appels d'OHRA. Notamment, dans le cadre de l'élimination progressive d'un système en particulier, la solution de remplacement proposée par l'équipe de CGI a permis à OHRA de recouvrer plus d'un million d'euros en créances client en retard.

De plus, la transition des employés d'OHRA vers CGI a assuré la rétention de connaissances précieuses qui ont permis le transfert rapide et transparent des responsabilités et la création d'une équipe experte et talentueuse. Des initiatives spéciales, mises en œuvre par les Ressources humaines pour motiver l'équipe, ont aussi contribué à maintenir un haut niveau de productivité. Ainsi, les employés d'OHRA qui ont intégré l'équipe de CGI ont pu continuer à travailler au même endroit, et CGI a assuré la planification de la relève en veillant à ce que les employés affectés aux systèmes éliminés se voient offrir d'autres possibilités de carrière.

Les résultats de ce contrat ont généré des taux de satisfaction élevés du client, notamment une note de 9,5 sur 10 quant à l'engagement du client et une note parfaite de 10 en ce qui concerne la disponibilité, l'attitude, la collaboration et la gestion.

CGI maintient chez OHRA une petite équipe dont la facturation se fait en fonction d'une tarification quotidienne, en plus de travailler avec OHRA à la mise en œuvre potentielle de solutions logicielles de CGI visant à améliorer les activités.

À PROPOS DE CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Nous proposons des solutions et des services novateurs selon une approche rigoureuse se soldant par un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus.

Notre portée mondiale, conjuguée à notre modèle axé sur la proximité du client grâce auquel nous offrons des services à partir de 400 emplacements à l'échelle mondiale, nous procure l'envergure et l'instantanéité requises pour répondre rapidement aux besoins de nos clients.

Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires qui leur permettent d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne.

Grâce à notre engagement auprès de nos clients, leur indice moyen de satisfaction s'établit constamment à 9 sur 10. Pour en savoir davantage, visitez cgi.com.