

LähiTapiola confie l'impartition de ses services TIC à une coentreprise formée avec CGI

LähiTapiola a amélioré l'extensibilité de ses services TIC afin de répondre à ses besoins futurs. Les services d'impartition du groupe sont maintenant fournis par la coentreprise LTC-Otso, mise sur pied en collaboration avec CGI.

LähiTapiola est une mutuelle appartenant à ses clients. Ses produits et services se composent de régimes d'assurance de dommages, vie et pension, de même que de plans d'investissement et d'épargne.

Son réseau d'entreprises régionales regroupe 19 sociétés d'assurance mutuelle régionales et une unité d'affaires exploitée sous forme de société régionale indépendante située dans la région de la capitale.

LähiTapiola compte environ 3 400 employés dont la moitié travaille au sein des sociétés régionales. Le groupe cumule près de 1,6 million de clients propriétaires.

LE DÉFI

Le secteur financier est en pleine révolution et les attentes des clients, entreprises comme particuliers, ne cessent de croître à l'égard des services et des canaux de service. Les sociétés d'assurance offrent des services de plus en plus complets qui recoupent certains autres secteurs, comme la santé et le mieux-être.

Les acteurs du secteur financier doivent également composer avec une réglementation stricte, un volume de données en hausse et la nécessité d'accélérer la prise de décision.

LähiTapiola vise à devenir le chef de file dans le secteur des services financiers et cette ambition nécessite un important soutien en matière de TI. En outre, LähiTapiola a récemment procédé à une fusion de grande envergure visant à actualiser la société et à préserver ses niveaux de service. Elle a donc opté pour l'impartition de son unité de TI interne afin de réaliser, dans les délais prévus, les projets de système d'information requis dans le cadre de cette fusion.

LähiTapiola cherchait un partenaire en mesure de lui fournir des services TIC de façon plus efficace et flexible. La nouvelle coentreprise avait pour objectifs le développement et la prestation de services TIC au compte de LähiTapiola, ainsi que la réalisation d'économies de coûts, l'amélioration de la qualité et l'accroissement de la satisfaction de la clientèle.

NOTRE SOLUTION

LähiTapiola, la plus importante compagnie d'assurance de la Finlande, et CGI ont uni leurs forces pour mettre sur pied la coentreprise LTC-Otso.

LTC-Otso collabore étroitement avec le client et la plupart de ses employés possèdent une vaste expérience des environnements client. Cette

ÉTUDE DE CAS – IMPARTITION, LTC-OTSO SERVICES FINANCIERS

Avantages

- Modèle client-fournisseur sans risque
- Économies de coûts grâce à la création de la coentreprise
- Expertise d'un fournisseur mondial de services TIC

Domaines

- Assurance de dommages, vie et pension
- Investissement et épargne à long terme

Services

- Maintenance d'applications
- Développement d'applications
- Services-conseils

Clients

- Elo
- Etera
- LähiTapiola
- Turva
- S-Pankki

coentreprise connaît bien les processus d'affaires, la culture et les pratiques des clients des secteurs bancaire et de l'assurance.

Le modèle de prestation de services utilisé dans le cadre cette entente conjugue les connaissances et la coopération locales et les services d'un fournisseur mondial. Pour gérer ses activités, LTC-Otso tire parti de l'expertise mondiale, des modèles opérationnels et des meilleures pratiques de CGI.

LähiTapiola atteint la rentabilité recherchée grâce à des méthodes comme la combinaison d'options de prestation de services, laquelle complète l'expertise locale à l'aide de ressources supplémentaires situées en Inde ou au Portugal.

UNE VÉRITABLE RÉUSSITE

LähiTapiola a ainsi procédé à la transition de l'exploitation d'une unité interne de TI vers l'impartition de ses services TIC. Les résultats de cette coentreprise ont eu une incidence positive sur les deux entreprises.

LTC-Otso a réalisé avec succès les projets découlant de la fusion de LähiTapiola et a mis en place les mesures requises pour la création de la société Elo.

LTC-Otso emploie plus de 300 professionnels à Espoo et à Tampere. Au cours de l'été 2015, la coentreprise a ouvert un centre de services partagés à Lappeenranta afin de se doter d'une expertise et de capacités suffisantes dans de nouveaux domaines technologiques. LTC-Otso a également conclu un partenariat étroit avec l'université de technologie de Lappeenranta dans le but de développer des services améliorés et de nouvelles solutions novatrices pour ses clients.

Satisfaite du succès et de la rentabilité de l'entente d'impartition, LähiTapiola a choisi de la prolonger avant la fin de la première période contractuelle. La nouvelle entente signée à l'été 2015 est en vigueur jusqu'à la fin de 2021, pour une valeur totale approximative de 180 millions d'euros.

POURQUOI CHOISIR CGI?

Le secteur des TIC ne cesse d'évoluer et LähiTapiola devait se doter de capacités appropriées en matière de prestation de services. Elle cherchait également à réaliser des économies de coûts par l'entremise de cette entente d'impartition. Les modèles et les ressources fournis par CGI dans le cadre de cette coentreprise lui permettent à la fois de réaliser les économies recherchées et de tirer parti de solutions TIC de pointe.

L'approche réaliste de CGI en matière de ressources et de prestation de services de grande qualité ainsi que sa capacité à tirer parti de ressources à l'international ont également contribué à sa sélection à titre de partenaire.

Pour les employés de LähiTapiola s'étant joint à CGI, l'entente d'impartition a ouvert de nouvelles possibilités de carrière au sein d'une importante entreprise mondiale de services en TI.

« LähiTapiola a procédé à la transition de l'exploitation d'une unité interne de TI vers l'impartition de ses services TIC. Grâce à la création de cette coentreprise, LähiTapiola et CGI ont établi un partenariat de grande qualité dont les résultats ont une incidence positive sur les deux entreprises. »

Mikko Vastela
Chef de la direction
informatique
LähiTapiola