

AGF MAGAZINE

LE JOURNAL DU GROUPE AGF

N° 7 JANV-FÉV 2000



Tempêtes : l'état de choc

AGF

Métier
**L'expertise
en pleine
réorganisation**

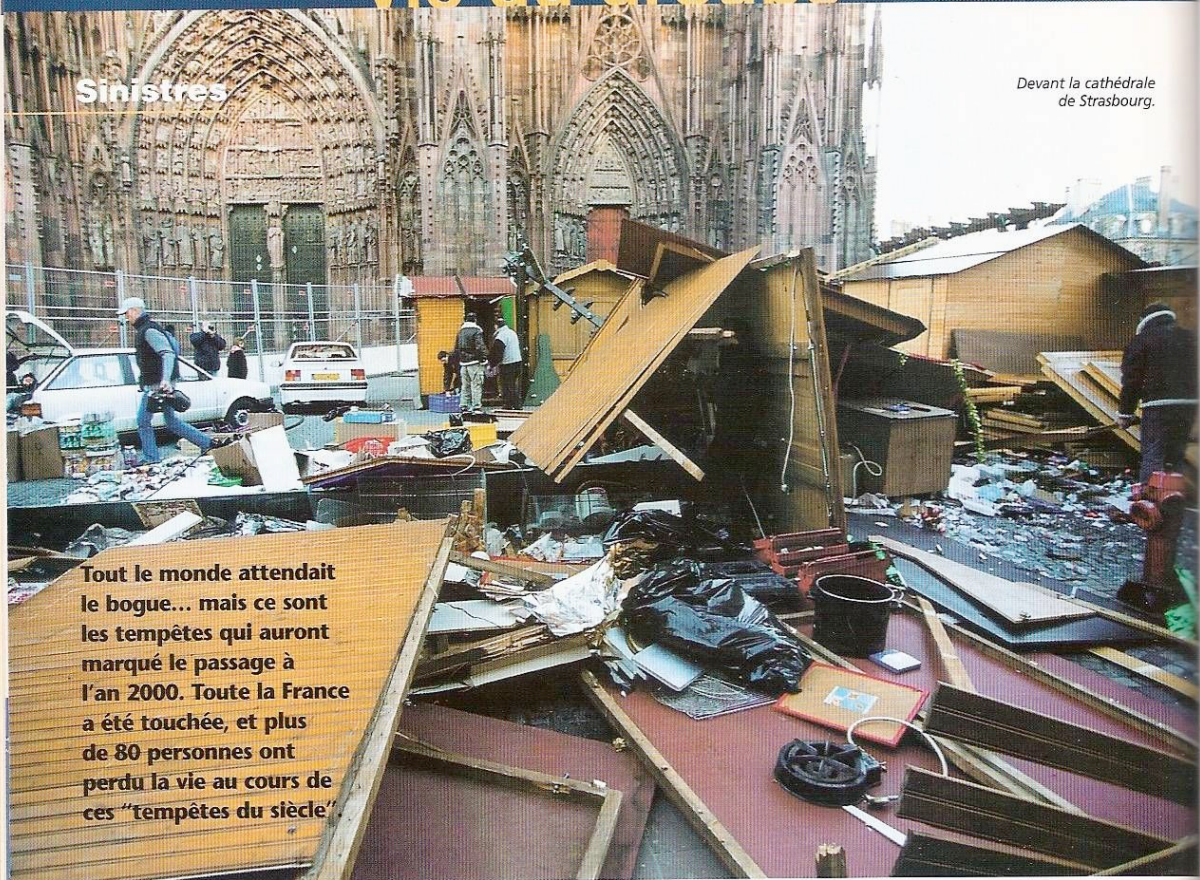
Réseaux
**Assurance
et PFA's
recrutent**

Courrier
**Vos envois
sont-ils bien
adressés ?**

**Supplément
AGF
Informatique**

Sinistres

Devant la cathédrale de Strasbourg.



Tout le monde attendait le bogue... mais ce sont les tempêtes qui auront marqué le passage à l'an 2000. Toute la France a été touchée, et plus de 80 personnes ont perdu la vie au cours de ces "tempêtes du siècle".

Tempêtes : l'état de

Personnel AGF : aussi touché

« En trois jours, nous avons ouvert 600 dossiers de sinistres concernant le personnel AGF, constate Paul Milliat, responsable des Affaires du personnel. Nous avons reçu 1 000 appels le 27 décembre, et 900 le 28 sur le Numéro Azur... alors que nous n'étions que quatre en cette période de fête. » Une activité qui a valu aux plates-formes Affaires du personnel et Courtage les honneurs du journal télévisé, mais qui s'est surtout traduite par un débordement chronique. « Les déclarations ont été enregistrées dans une base spécifique. Nous avons conseillé à nos interlocuteurs de prendre les mesures de sauvegarde nécessaires, d'effectuer directement les réparations en fonction du montant et d'envoyer les factures. Cela a permis de faire face aux urgences. »

Pour les agents, avec un nombre record de déclarations de sinistres, il n'y a pas eu de trêve des confiseurs cette année. Mais, s'appuyant sur les consignes de souplesse et les informations fournies par le groupe, ils ont su faire face, accompagnant leurs clients dans ces moments difficiles.

Après les tempêtes des 26 et 27 décembre 1999, l'Eure, où s'est rendu *AGF Magazine*, était encore en état de choc. Des villages entiers, avec leurs habitations endommagées, restaient coupés du monde. Pour beau-

coup d'habitants privés d'électricité, d'eau et de téléphone, et devant faire face aux inondations, le réveillon de l'an 2000 aura en fait ressemblé à un retour au XIX^e siècle.

Proximité et solidarité

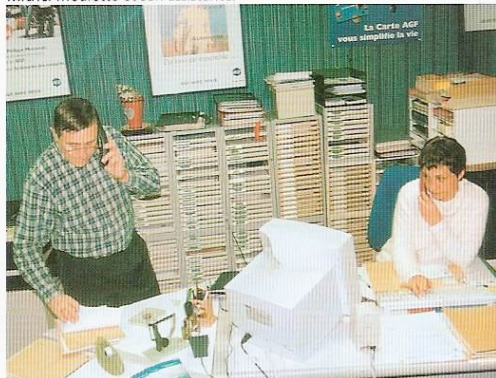
Dans ce contexte, on a vu resurgir des réflexes de solidarité qu'on aurait parfois pu croire oubliés. Mais c'est à une population traumatisée que les agents ont dû répondre. « Être présent à l'agence et recevoir les clients était absolument essentiel, explique Michel Moulette, agent AGF à Pacy-sur-Eure, qui dispose

vie du groupe

de deux autres implantations à Mantes-la-Jolie et à Houdan, dans les Yvelines. Dans chaque village, des sinistres de plus ou moins grande importance ont été enregistrés, et notre tâche a consisté avant tout à rassurer nos clients, à les écouter, et à jouer notre rôle d'interlocuteur de proximité. Une mission essentielle, surtout en milieu rural, que j'ai pu assurer grâce à une gestion des sinistres en direct.»

Le dimanche 26 décembre 1999 au matin, constatant l'étendue des dégâts, Michel Moulette décide de passer à l'agence pour brancher un répondeur donnant les premières instructions, et invitant les personnes sinistrées à reprendre contact le lendemain. «Dès lundi 27 décembre 1999, nous avons fonctionné en cellule de crise : j'ai reçu les assurés désirant parler de leurs problèmes, et j'ai visité certains sites particulièrement touchés, notamment des exploitations agricoles où les récoltes, exposées à la pluie, nécessitaient des interventions d'urgence, reprend Michel

Michel Moulette et son assistante.



Moulette. Une collaboratrice, Michèle Descamps, assurait à l'agence la gestion des déclarations et la prise d'appels. Mais paradoxalement, la journée de lundi fut plutôt calme, chacun tentant de faire des réparations de fortune. Le véritable rush est intervenu mardi matin.

À Paris, Simon-Charles Benabou, agent PFA, a lui aussi ouvert l'agence de 8 h 30 à 21 h 00 le lundi. «Nous avons reçu une centaine d'appels au cours de la journée, déclare-t-il. Et il nous a fallu répondre à toutes sortes de questions, certains clients, désespérés, nous demandant par exemple si nous connaissions des couvreurs. Notre priorité était clairement de montrer que nous étions à leurs côtés et de parer au plus pressé. Cela a été, je crois, très apprécié, même lorsque nous ne

pouvions apporter de réponse immédiate.» En tout, plus de 100 déclarations de sinistres ont été enregistrées en trois jours dans cette agence. Les agents sont unanimes : ils ont tous été frappés par la dignité des personnes touchées. «Tous ou presque ont compris le caractère exceptionnel de la

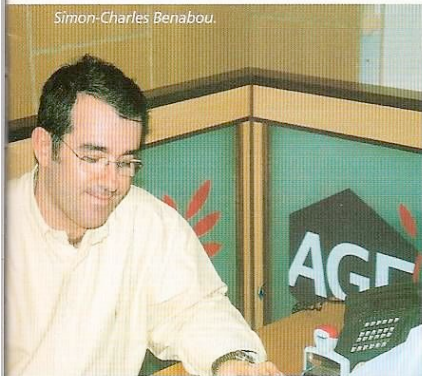
Suite page 8



Les arbres arrachés du bois de Boulogne ne se comptent plus...

choc

Simon-Charles Benabou.



Plates-formes téléphoniques : le rush !

Dans la semaine du 26 au 30 décembre 1999, la plate-forme téléphonique Indemnisation de Tours a répondu en moyenne à 450 appels par jour, soit le triple de ce qu'elle assure habituellement.

«Encore s'agit-il seulement des appels que nous avons pu prendre, insiste Sylviane Chatelus, manager. Car beaucoup restaient en attente. C'est seulement à partir du 5 janvier que nous avons pu passer à la phase de traitement des sinistres.» L'équipe réduite à onze personnes (au lieu de vingt-deux habituellement présentes) durant la période des fêtes a tout vu et tout entendu. «Nous avons dû faire face à des situations dramatiques et répondre à des personnes traumatisées, reprend Sylviane Chatelus, ce qui rallongeait d'autant la durée des appels. Les collaborateurs en vacances pendant les fêtes ont cependant été solidaires, et certains ont abrégé leurs congés pour venir en renfort. Deux intérimaires vont être recrutés afin de traiter les dossiers. Trois à quatre mois seront nécessaires pour traiter toutes les demandes, même si 80 % des dossiers correspondent à des sinistres mineurs.»

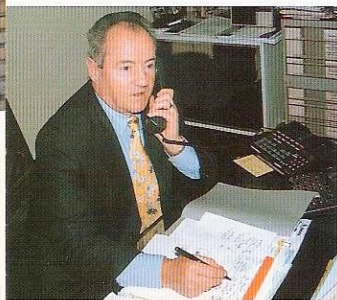
Dispositions exceptionnelles

Dès le lundi 27 décembre, le groupe AGF informait les agents de la mise en place de dispositions exceptionnelles dans le cadre de la gestion des sinistres liés à la tempête. Principales mesures prises : instauration d'un seuil de 25 000 F en dessous duquel les réparations sont effectuées directement, et remboursées de gré à gré sur présentation de justificatifs (photos et devis) moyennant l'application d'une franchise ; délai de déclaration porté au 31 janvier 2000, au lieu des cinq jours légaux. Des dispositions qui ont permis aux agents d'apporter rapidement des solutions concrètes aux assurés, et d'affirmer la présence du groupe aux côtés des sinistrés à l'occasion de cet événement exceptionnel.

Suite de la page 7 situation, reprend Michel Moulette. Chacun a pensé que d'autres avaient été plus gravement touchés.»

Pas de calme après la tempête

Plus à l'ouest, à Rouen, où la tempête a entraîné la chute d'un des clochetons de 27 tonnes de la cathédrale, Jean-Claude Monin, agent Allianz, a également fait face. Une semaine après le sinistre,



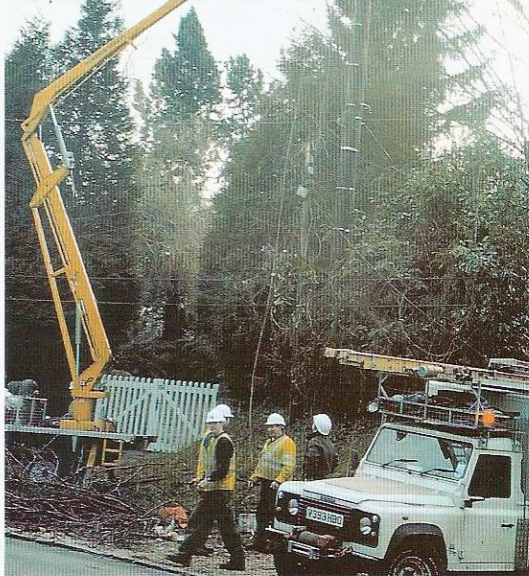
Michel Matuive.

il estime avoir reçu 80 % des déclarations, mais s'attend à une deuxième vague, liée aux constats dans les résidences secondaires et aux retours de vacances. « Les sinistres sont très nombreux, mais relativement limités, même si, compte tenu de la saison, ils sont très gênants pour nos assurés, explique-t-il. Après la phase d'urgence, il nous faut désormais relayer des informations plus techniques. En effet, nos clients ne font pas tous la distinction entre les dégâts liés à la tempête, qui

ont un statut spécifique, et ceux liés à l'état de catastrophe naturelle comme les inondations ou les glissements de terrain. Nous avons donc un effort de communication à mener pour expliquer les différences dans les garanties. Mais l'impact financier ne devrait pas être considérable, car le niveau des franchises est sensiblement identique. »

Agent PFA à Paris, Michel Matuive a enregistré près de 150 déclarations de sinistres en une semaine. « Ceux-ci entrent à 90 % dans le cadre du seuil de 25 000 F (voir encadré ci-dessous), explique-t-il, mais nous aurons à gérer quelques dommages beaucoup plus importants. » Seule « bonne » surprise pour la plupart des agents : la relative faiblesse des dégâts subis par les entreprises. « La gestion de l'après-tempête sera assez lourde, mais les dispositions exceptionnelles prises par le groupe, la réac-

À Saint-Germain-en-Laye, des électriciens allemands et gallois sont venus prêter main forte aux équipes françaises.



tivité dont il a fait preuve dans la diffusion de l'information, les échanges que j'ai pu avoir avec Aline Baudin, de la direction technique Paris-Nord d'AGF Assurances, nous ont permis d'être très réactifs», reprend Michel Matuive. Globalement, dans cette situation exceptionnelle, les attentes de la clientèle ont été bien comprises et satisfaites.

À Versailles, Frédéric Tavernier, agent AGF, insiste lui aussi sur cet aspect. « Heureusement, nous

sommes plutôt dans une période creuse, ce qui nous permet de nous consacrer à la gestion des sinistres, déclare-t-il. Grâce au dispositif des transactions de gré à gré, 90 % d'entre eux devraient pouvoir être rapidement réglés. Surtout, les dispositions prises à titre exceptionnel nous ont permis de jouer pleinement notre rôle d'assureur, d'être véritablement aux côtés de nos clients et d'instaurer des liens durables. » ■

Bruno Cargnelli

Plus de 200 000 déclarations aux AGF

La facture pesera lourd pour les assureurs. Le coût des tempêtes des 26 et 27 décembre est estimé à 30 milliards de francs. Et pour les AGF ? Les déclarations de sinistres dépasseront certainement les 200 000. À partir des chiffres annoncés par la FFSA et compte tenu de la part de marché des AGF (12 % en IARD, agents et courtiers confondus), la note approcherait les 4 milliards de francs. Avec une répartition des sinistres de 90 % liés aux tempêtes et de 10 % aux inondations, le coût, net de réassurance, approcherait les 800 millions de francs. « Ce ne

sont que des estimations, explique Daniel Fortuit, directeur de la réassurance. Les assurés ont jusqu'au 31 janvier pour déclarer leurs sinistres. Mais, deux semaines après la tempête, le 10 janvier, les toits des maisons étaient tout juste bûchés et les réparations bien loin d'être terminées. » Pour l'instant, en montant, les sinistres ont touché deux tiers de particuliers et un tiers de professionnels. Plus de cinquante dossiers dépassent déjà le million de francs... Le coût final ne sera pas connu avant la fin du premier trimestre.



Euro

Faire de l'euro une "monnaie de référence" était l'un des objectifs lors de sa création. Aussi, l'évolution de son cours face au dollar était sous surveillance. Mais l'euro a baissé jusqu'à atteindre 1 euro pour 1 dollar.

Que cache la parité euro-dollar ?

« **L**a valeur accordée à une devise est le reflet de la confiance témoignée au pays qui l'émet, explique François Lemoine, stratège à AGF Asset Management. Celle-ci dépend, globalement, de deux grands paramètres : l'état de santé de l'économie, et notamment son rythme de croissance, et la confiance témoignée aux institutions économiques et politiques, et à leur fonctionnement. » Force est de reconnaître que, suivant ces critères, l'euro n'avait pas, en 1999, de raison particulière de briller face au dollar.

Croissance américaine soutenue

« D'abord parce que, contrairement aux attentes, la croissance est restée, l'année dernière, plus forte aux USA qu'en Europe », précise François Lemoine. Ce phénomène perdure en fait depuis des années. Ainsi, alors qu'en 1999 le taux de croissance de l'économie américaine évoluait entre + 3,5% et + 4%, sans générer d'inflation, le Vieux

Continent affichait + 2%, avec un taux de chômage toujours élevé.

Les institutions doivent convaincre

Une autre explication de la confiance témoignée à l'économie américaine est la reconnaissance, par les acteurs économiques, de la capacité de la Federal Reserve Bank (la Banque centrale américaine) à mener une politique efficace pour soutenir la croissance. « La naissance de la Banque centrale européenne (BCE), dans un contexte mouvementé – les

négociations autour de sa présidence ont été rudes –, n'a, de son côté, pas rassuré. Et surtout, le gouvernement de la Banque est soumis à l'approbation de tous les pays. La BCE doit encore faire ses preuves. » En outre, l'Europe a connu, en 1999, la guerre du Kosovo, qui n'a pas rassuré les investisseurs. La démission du ministre des Finances allemand, le manque de cohésion lors des négociations de l'OMC, à Seattle, n'ont pas non plus arrangé les choses.



« De plus, les Européens investissent actuellement beaucoup aux États-Unis, ce qui contribue à la sortie de devises, insiste François Lemoine. À court terme, la baisse de l'euro et la parité avec le dollar atteinte le 2 décembre dernier est d'ailleurs plutôt bonne pour la croissance européenne, les produits européens bénéficiant, avec la baisse du taux de change, de prix compétitifs. Les entreprises européennes gagnent des parts de marché de manière significative. Elles ne les perdront pas facilement. En fait, le véritable risque de cette dévaluation, c'est l'inflation. » On a en effet connu, l'année

dernière, une hausse significative du prix des matières premières, et notamment du pétrole, qui est passé de 9 dollars à 25 dollars le baril, au moment même où l'euro chutait face au billet vert. « Ce risque de dérapage inflationniste n'est cependant pas inquiétant pour le moment, conclut François Lemoine. Mais psychologiquement, il serait dérangeant que l'euro passe durablement sous le seuil de 1 dollar. »

Pour l'instant, la tendance est donc en faveur des États-Unis. Mais l'Europe – et l'euro – ont des arguments à faire valoir. ■

Bruno Cargnelli

Courrier

La direction des Moyens généraux conduit une opération d'optimisation de la gestion de l'ensemble du courrier AGF. Avec la fusion, le nombre de plis a considérablement augmenté, et de nouveaux réflexes doivent être acquis.

Vos envois sont-ils bien adressés ?

Dans le cadre des normes et des standards définis à l'occasion du chantier ADP et validés par la direction du groupe, de nouvelles règles en matière d'envoi de courrier, adaptées aux conditions nées de la fusion, ont été adoptées. Sans oublier l'obligatoire réaménagement des espaces de traitement du courrier. Cette action vise à maximiser les circuits, à maîtriser les coûts de traitement et à préciser les procédures en vue d'une très prochaine certification. Un travail considérable a déjà été mené sur chacun des sites tant parisiens qu'en délégations. Les traitements et les circuits ont été opti-

misés, l'ergonomie des postes de travail des équipes courrier a été améliorée et de nouvelles prestations ont été rendues possibles comme l'aménagement des points courrier internes, la mise en place d'un système de navettes performant pour l'ensemble des sites parisiens, le pré-tri des documents par les services clients ou encore la distribution entre 9h et 9h30 dans chaque délégation. Ces actions avaient donné rapidement

des résultats. « Mais, avec la fusion, nous avons dû faire face à une augmentation considérable du volume des envois, explique Thierry Giordano, responsable du courrier pour le quartier Richelieu, et un nombre croissant d'entre eux ne sont pas nominatifs. Aujourd'hui, ceux-ci représentent 60 % du total des plis. »

Pensez case postale !
Une telle proportion implique évidemment un surcroît de travail

pour les équipes qui, même si elles disposent d'outils performants, ont du mal à tenir les délais. « La durée du tri d'un courrier comportant uniquement le nom d'une personne ou la simple raison sociale est multipliée par quatre par rapport à celle d'un pli portant une adresse complète avec mention de la case postale, insiste Sylvie Dachicourt, responsable courrier tour Neptune. Le rôle de cette case postale est de compléter l'adresse de l'immeuble, en donnant une orientation de tri





Classement du courrier.

adresse complète avec mention de la case postale.

interne. Sa présence garantit ainsi le respect des délais.» Et lors du déménagement d'un service, cette mention devient absolument essentielle. Pour connaître la case postale de vos différents correspondants, l'Annuaire du site central est mis à votre disposition ainsi que le "Qui est où ?" sous l'Intranet AGF. Il sera enrichi au fur et à mesure des mouvements de personnel, arrivées, départs et déménagements. Il appartient également à chacun de diffuser aussi largement que possible son

C'est le meilleur moyen de recevoir ses plis sans retard. Différentes actions ont été engagées pour améliorer cette diffusion : l'inscription systématique de la case postale sur tous les documents informatiques édités et aussi la possibilité d'imprimer des étiquettes pour vos correspondants externes. Certains secteurs du groupe se sont mobilisés dans ce domaine et, déjà, leurs efforts se traduisent par une amélioration sensible de la qualité des courriers en retour de la clientèle. ■

Bruno Cargnelli

AGF Magazine N° 7 Janvier - Février 2000

Une nouvelle pochette pour le courrier interne

Pour envoyer un pli à une personne ou à un service de votre immeuble, d'un immeuble parisien ou à une délégation ou une maison AGF de province, un seul réflexe: la pochette interne. Elle peut contenir différents documents. Le service courrier de votre immeuble vous fournira ces pochettes sur simple demande. Mais attention, une pochette ne doit pas contenir de documents à destination du service courrier en général ou devant faire l'objet d'une mise sous enveloppe et d'une expédition, ni de "documents sensibles", notamment de lettres-chèques, qui doivent impérativement emprunter un circuit de traitement et d'acheminement sécurisé. Pour envoyer ces derniers, insérez-les dans une sacoche de couleur bleue disponible à votre point courrier. En précisant bien sûr l'adresse complète, et en particulier... la case postale.



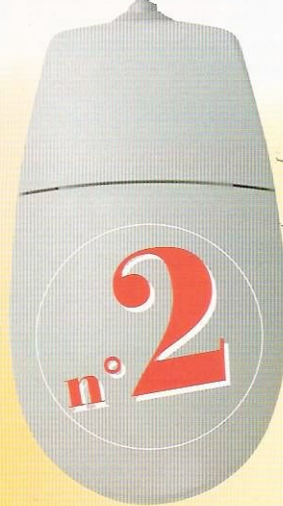
AGF magazine

INFORMATIQUE

JANVIER 2000

Ma voiture n'a pas démarré. J'ai dû prendre celle de ma femme pour me rendre à la gare la plus proche. Le RER fonctionnait mais il s'est arrêté cinq fois avant de me déposer à La Défense. La galerie marchande est dans l'obscurité. Le parvis est désert... J'arrive à la tour Franklin : elle est éclairée. Les ascenseurs sont là, ils attendent leurs clients, mais refusent de monter. J'arrive dans mon bureau. J'allume le micro-ordinateur : l'écran reste noir... Je me réveille en sueur. Ouf ! Ce n'était qu'un cauchemar. Nous sommes en janvier 2000. Les catastrophes annoncées ne se sont pas produites. Juste quelques dysfonctionnements, gênants, certes, mais vite réparés. L'informatique nous y avait déjà préparés... L'expansion économique est forte, en France et dans le monde entier. Les ordinateurs marchent. Nous avons plein de projets. Le troisième millénaire est grand ouvert devant nous.

JACQUES LE FOLL
Directeur d'AGF Informatique



Actualité

ADP Province :
première phase achevée

PAGE 2

Vie des projets

Pleins Phares
L'auto bascule

PAGE 3



Dossier

En route pour
Internet City

Nouvelles technologies, nouvelles méthodes de vente...

PAGES 4-5

Vie des équipes

Des machines
et des hommes

PAGES 6-7

Vie pratique

Le carnet d'adresses
de votre messagerie

PAGE 8

Actualité

Le point sur...

► Destiné à la souscription Grands Comptes, Iris a été installé dans sa première version en septembre. Il permet notamment aux souscripteurs d'enregistrer les saisines et le montage des programmes internationaux. Il sera enrichi tout au long de l'année.

► Le système Transitoire Vie de vente des produits Tellus + Chorus des agents fonctionne sur les systèmes PFA depuis octobre pour les trois réseaux.

► La comptabilité Allianz France tourne sur le système cible SCF (système comptable et financier AGF) depuis le 1^{er} octobre ; celle de PFA, depuis début novembre. Les bascules comptables permettant les fusions juridiques des sociétés ont été effectuées en décembre.

► Depuis octobre, la paie des administratifs PFA et Allianz France et celle des commerciaux Vie, Collectives et Santé sont faites avec l'outil SIRH (système d'information ressources humaines).

► Fin octobre : les commerciaux Santé ont reçu le nouveau portable sous Windows 95 avec l'application SIC Santé.

► La première version (V1) de Lagon Allianz a été déployée dans plus de 800 agences et Lagon PFA (V1) dans les 200 premières agences. Ces aménagements se poursuivent au début de cette année.

► Le déploiement de GCP dans tous les centres de gestion Vie pour traiter les produits de prévoyance a commencé en novembre.

► Novembre : mise en service de la nouvelle chaîne de gestion des retraites Asac (bogue oblige !).

► En cours de déploiement, le nouveau poste de travail des courtiers travaillant auparavant avec PFA et AGF leur permettra d'accéder aux applications PFA "réhabilitées" et AGF, en émulation, via Internet.

AGF INFORMATIQUE

ADP Province Première phase achevée

Le projet d'aménagement des pôles (ADP) de la région parisienne à peine terminé, ont débuté en province les opérations liées à la décentralisation des fonctions et à l'optimisation du patrimoine. Quelque 350 personnes ont déjà changé de site.

Pour mener à bien le projet ADP Province, l'équipe de pilotage d'AGF Informatique a adapté la méthode utilisée pour les sites parisiens. « Nous devons gérer des mouvements moins importants en nombre (350 déménagements pour la première phase, qui a pris fin le 4 octobre), mais plus diversifiés en termes de fonctions et de sites », explique Annie Derkx, chef de projet. Il s'agit de prendre en compte, simultanément, les mouvements liés au programme de décentralisation des fonctions de la DRH et ceux liés à celui de la DMG d'optimisation du patrimoine Province. « Cela implique de caler les envois des nouvelles stations ADP par rapport à une date d'arrivée "au plus tard" des collaborateurs sur leur nouveau site, reprend Annie Derkx. Il faut aussi planifier les interventions des équipes chargées d'adapter les stations en fonction des besoins selon les indications des correspondants informatiques nationaux et locaux des pôles. »

Fortes contraintes

Les contraintes sont donc très fortes. « Nous avons ainsi accueilli à Marseille 17 personnes au sein de la tour Méditerranée, venant de la délégation PFA d'Avignon, précise Gérard Fiat, responsable du Monitorat Informatique de la direction régionale Sud-Est pour AGF Assurances. Et ce, alors que la tour est en pleine restauration afin d'être mise aux normes. Il en a résulté une

petite période de flottement, mais tout est rapidement rentré dans l'ordre. »

« Les mouvements touchaient quatre sites d'AGF Vie : Lyon, Reims, Toulouse et Tours, renchérit Florence Madec, responsable de la gestion du parc informatique d'AGF Vie (pôle 2). Et nous devons boucler les opérations dans un délai très court de trois semaines, pendant lequel, outre l'envoi et le paramétrage des ordinateurs, il fallait organiser les formations au nouvel environnement de travail. » Difficulté supplémentaire : ces mouvements sont parfois intervenus en même temps qu'une adaptation des équipements téléphoniques et des réseaux, afin de faire face aux augmentations d'effectif sur site et de converger vers les normes 3A.

Cette première vague de mouvements dans le cadre du projet ADP Province a donc constitué un véritable challenge pour les équipes concernées. Mais tout est désormais en place et la deuxième phase du projet s'est achevée le 10 janvier. Bilan dans quelques semaines.



Annie Delahou (à g.), chargée de l'organisation de la logistique ADP Province, et Annie Derkx, chef du projet ADP Province.

AGF magazine INFORMATIQUE est un supplément d'AGF Magazine n° 7.

Ont participé à ce numéro : Jacques Le Foll, Franck Frommer, Dominique Houtteville - Projets : René Bergère, Philippe Pigeon, Bertrand Mussat, Yves Gastel - ADP Province : Annie Derkx - Internet : Jacques Del Puppo, Philippe Merville - Pleins Phares : Christian Lafon - La Lilloise : Martine Padioleau - Vie des Équipes : Dominique Jaquet, François Bausch - Trucs et astuces : Élisabeth Baudier.

Illustration : Bertrand Dubois. Photos : Claude Postel (pp. 2 et 7) -

Conception et réalisation : L'ÉCART 41, rue Greneta, 75002 Paris. Tél. : 01 53 00 10 00.

Vie des projets

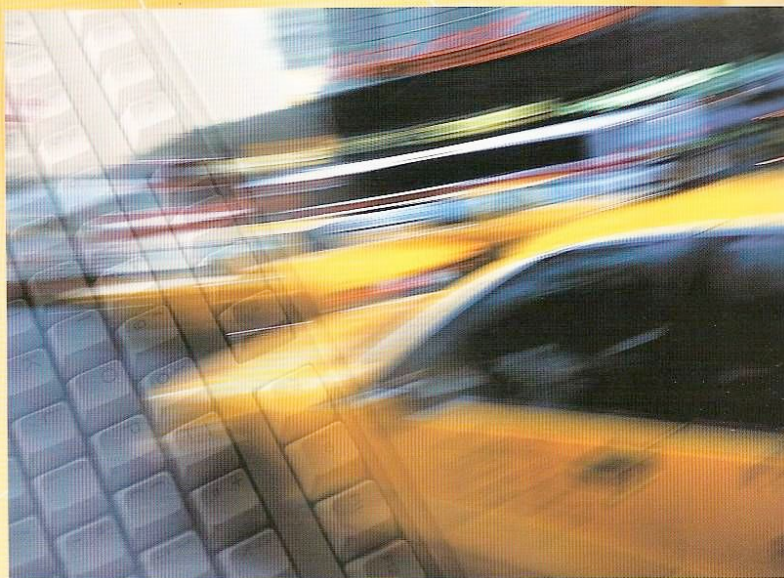
Pleins Phares L'auto bascule

Le lancement du nouveau produit auto et, simultanément, la bascule du portefeuille auto d'Allianz France sur le système PFA marquent une étape clé de la construction d'AGF Assurances.

Le lancement du produit commun auto prévu en avril 2000 est l'un des premiers éléments concrets marquant le rapprochement des trois anciens réseaux d'agents. En effet, les trois réseaux y sont impliqués, au niveau informatique, à des degrés divers : pour les réseaux AGF et PFA, il s'agit surtout de s'adapter au nouveau produit (chacun de ces deux réseaux continuant à utiliser son propre système), alors que pour Allianz France, il faut en plus s'adapter aux évolutions du système informatique central. « Pour ce projet, un cahier des charges a été établi par les utilisateurs, puis affiné avec les équipes informatiques, explique Christian Lafon, responsable des systèmes de gestion de production IARD. Des arbitrages ont été ensuite rendus, afin de répondre au triple objectif d'avoir un produit techniquement équilibré, attractif et nécessitant une charge de développement raisonnable. Et c'est le produit Pleins Phares, de PFA, qui a été retenu comme base de réflexion pour le nouveau produit auto commun. »

Autoformation et assistance téléphonique

Des moyens de formation et de communication innovants vont être mis en place pour



permettre aux trois réseaux de franchir avec succès ce nouveau cap.

Pour le réseau Allianz, l'apprentissage de ce nouveau produit sur un nouveau système se fera, localement, sur CD-Rom : ce support, convivial et efficace, sera remis à tous les agents et collaborateurs lors d'une journée d'initiation en février 2000. Chacun se formera ensuite en agence tout au long du mois de mars, ce qui permettra de préserver l'activité de chaque site et laissera à chacun la possibilité d'organiser librement son temps de formation. Une assistance téléphonique sera mise en place dès le démarrage de la formation en agence et après le lancement du produit tout au long du

mois d'avril. Cette assistance sera caractérisée par un numéro unique, quel que soit le sujet que les utilisateurs souhaiteront aborder (le produit, le système, etc.). Elle se fixe pour objectif de répondre à 80 % des questions posées dans la journée même et se veut proche du terrain : si nécessaire, un moniteur informatique ou un inspecteur sera dépêché en agence pour apporter une assistance rapprochée.

Ainsi, bien que les systèmes ne soient pas encore totalement fusionnés, la convergence est d'ores et déjà une réalité. Cette méthode de développement et de déploiement devrait être très bientôt appliquée à d'autres produits.

Ça migre chez AGF La Lilloise

News Dans la famille migration informatique, on demande La Lilloise... Le traitement des affaires Flottes automobiles et Groupements apportées par les courtiers est aujourd'hui réparti dans six systèmes : AGF, Allianz, Camat, CAP, La Lilloise et PFA. En juillet prochain, ces affaires auront toutes migré sur le système de La Lilloise. Après avoir identifié l'ensemble des contrats à migrer, il s'agira d'extraire les données des systèmes d'origine puis de les coder dans le nouveau système. Au total, près de 10 000 données seront analysées. Ultime étape, le rechargement des données dans le système de La Lilloise. C'est l'aboutissement du travail de nombreuses équipes : gestionnaires, organisateurs et informaticiens. Les affaires CAP seront transférées en mars, celles d'Allianz en avril, suivies d'AGF et de PFA en juin, et de la Camat en juillet.

Plates-formes téléphoniques

News Les AGF, Athena et Allianz France avaient choisi d'expérimenter l'indemnisation par le biais de plates-formes téléphoniques. Pour les gérer, chaque compagnie avait fait des choix techniques différents : Lotus Notes pour Athena, Point pour Allianz France, et NSDK et 3270 pour AGF. Il est devenu nécessaire de se préparer à gérer un nombre croissant de sinistres tout en conservant une certaine cohérence informatique. À court terme, c'est la plate-forme d'Athena (Solutel) qui a été retenue pour traiter les montées en charge Allianz France et PFA. Par ailleurs, une plate-forme cible a été définie avec un premier site pilote prévu pour fin 2000.

Dossier

En route pour Internet City

ALORS QU'AGF INFORMATIQUE EST PLONGÉE DANS SES GRANDS TRAVAUX (AN 2000, EURO, FUSIONS, REFONTE DES SYSTÈMES D'INFORMATION), UN TRAIN EST EN PARTANCE POUR INTERNET CITY. IL S'AGIT DE LE PRENDRE DÈS À PRÉSENT SI L'ON NE VEUT PAS LUI COURIR APRÈS LORSQUE LES GRANDS CHANTIERS SERONT ACHÉVÉS.

AGF Informatique a lancé en mars 1999 la mission WebPro, dont l'objectif est de se préparer aux nouvelles technologies afin d'accueillir les projets Internet des AGF, annoncés à Bercy en février 1999. Projets ayant depuis peu une réalité et affichant tous d'ambitieux objectifs. Si beaucoup d'entre vous commencent à connaître un peu mieux Internet en tant qu'utilisateurs – ne serait-ce que parce que, aujourd'hui, on compte environ cinq millions d'internautes en France –, peu savent comment tout cela fonctionne. Nous vous invitons donc à découvrir l'Internet côté "coulisses"...

Les joies du centralisé

L'une des grandes forces du Web est la simplicité de déploiement des applications, d'où une maintenance plus aisée. En effet, plus la peine d'installer un logiciel sur chaque poste utilisateur : grâce au "navigateur" (Explorer, aux AGF), on peut lire sur tous les postes les pages Web générées par l'application, cette dernière étant localisée sur un serveur centralisé. On parle main-

tenant de poste client dit "léger". Nous redécouvrons les joies de l'informatique centralisée tant plébiscitée par nos aînés, tout en bénéficiant de l'ergonomie des micro-ordinateurs.

Gestion dynamique

Si la lecture et l'envoi de pages Web sont simples, leur conception et la mise à jour de leur contenu peuvent entraîner une charge importante. Sur-tout lorsque la bonne fréquentation d'un site se mesure à la fraîcheur de l'information qu'on y trouve. C'est pourquoi leur génération automatique est vite devenue une nécessité, ainsi que l'accès direct à des bases de données. Un site de commerce électronique qui se donne un objectif de rentabilité doit mettre en œuvre ces techniques de gestion dynamique des pages.

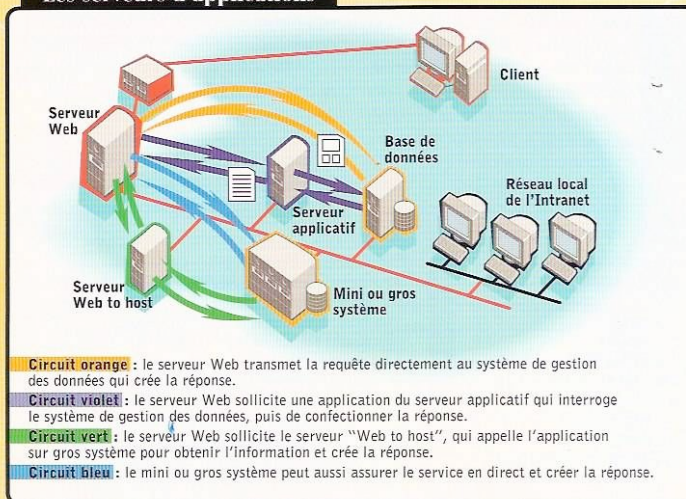
S'intégrer au système d'information

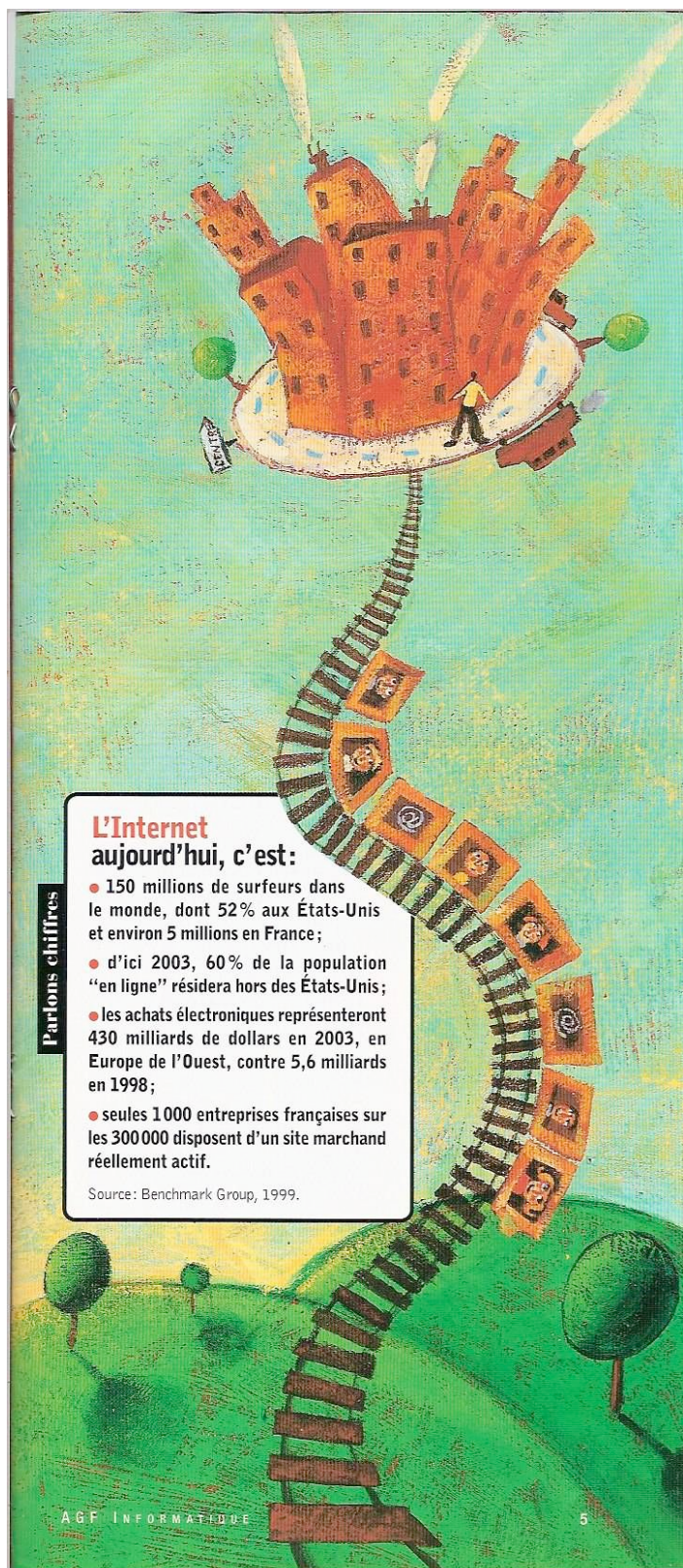
Toutefois, la solution la plus aboutie reste celle qui permet le développement de programmes autonomes en périphérie et en complément de notre système informatique actuel, l'ensemble étant assemblé de façon à rendre un service Web homogène et complet. C'est ce que proposent les nouveaux outils Internet, regroupés sous le terme générique de "serveur d'applications". Dans ce domaine, le choix n'est pas simple car le monde technologique est en pleine évolution et les éditeurs se livrent à une guerre sans merci autour de ces outils.

Une alternative : le "Web to host"

La mise en œuvre des serveurs d'applications nécessite de lourds investissements et amènera AGF Informatique à repenser une partie de son système d'information pour répondre à cette logique. Toutefois, si nous souhaitons bénéficier dès à présent des avantages du Web, nous avons une alternative baptisée *Web to host* (ou *revamping*, pour "remplaçant"). Il s'agit d'outils permettant l'accès direct *via* Internet aux applications informatiques actuelles. Pour ces applications, au look parfois un peu vieillot, c'est une véritable cure de jeunesse.

Les serveurs d'applications





Parlons chiffres

L'Internet aujourd'hui, c'est :

- 150 millions de surfeurs dans le monde, dont 52% aux États-Unis et environ 5 millions en France ;
- d'ici 2003, 60% de la population "en ligne" résidera hors des États-Unis ;
- les achats électroniques représenteront 430 milliards de dollars en 2003, en Europe de l'Ouest, contre 5,6 milliards en 1998 ;
- seules 1 000 entreprises françaises sur les 300 000 disposent d'un site marchand réellement actif.

Source : Benchmark Group, 1999.

e-commerce Tout vendre autrement

Savez-vous qu'il existe une nouvelle race de vendeurs ? Ce sont les vendeurs virtuels ou "e-vendeurs". Grâce aux informations que vous lui donnez *via* le Web, l'e-vendeur vous propose son catalogue de produits et vous conseille ; il fait de la publicité ciblée sur vos attentes car il vous reconnaît quand vous consultez de nouveau son site Web (*profiling*). Ensuite, il prend vos commandes et vous les livre. De temps à autre, il vous envoie des informations sur ses nouveautés et promotions *via* le courrier électronique.

Le marché du commerce électronique est divisé aujourd'hui selon deux types de clients : le B2B pour *business to business*, c'est-à-dire d'entreprise à entreprise, et le B2C pour *business to customer*, c'est-à-dire de l'entreprise au client final.

En matière d'e-commerce, le marché est en effervescence permanente. Les acteurs sont nombreux, de nouvelles entreprises émergent sur des marchés de niche puis se font absorber ou bien échouent. Quant à la technologie, elle évolue chaque jour. Mais que l'on vende des produits ou des services, sur le Web comme ailleurs, toute la cinématique d'une relation commerciale doit être gérée.

Gestion du contenu ("boutique" / catalogue des produits, des services...).

Gestion du marketing (présenter l'offre, piloter l'événementiel, assister/conseiller à la vente, à la tarification/devis, à la personnalisation...).

Gestion des commandes et du paiement (gestion du "caddie", du paiement en ligne, mise à jour du système d'information de l'entreprise, confirmation par indication d'un numéro de transaction, ou par e-mail...).

Gestion de la livraison (en assurance : impression et envoi de cartes vertes, de contrats...).

Gestion de la relation client (suivi de son historique, foire aux questions, dialogues par e-mail, accès à des informations personnalisées ou confidentielles...).

Tout cela avec une exigence de disponibilité permanente (24 h/24, 7 j/7).

AGF INFORMATIQUE

5

JANVIER 2000