

Comment un assureur vie a su accélérer l'innovation grâce à OIPA

Novembre 2020



L'étude qui suit est basée sur l'histoire d'un client d'Equisoft. Tous les noms et certains détails ont été modifiés pour préserver son anonymat. Nous verrons comment un assureur a stratégiquement implanté OIPA pour se débarrasser des vieux systèmes d'arrière-guichet qui soutenaient ses produits de dépenses finales.

Comment une compagnie d'assurance a réussi à accélérer l'innovation en remplaçant ses systèmes patrimoniaux par la plateforme OIPA

Highshore Insurance avait besoin d'actualiser ses systèmes d'administration des polices et de centraliser ses produits de dépenses finales dans une plateforme moderne. En confiant à Equisoft l'implantation de la solution OIPA et la migration de ses données, elle a pu accélérer l'innovation en matière de produits, dire adieu à ses anciens systèmes et réaliser des économies.





Les enjeux

Les activités de Highshore Insurance sont réparties en trois grands segments :

- ▶ habitation (solutions hypothécaires et souscrites par le prêteur);
- ▶ protection du consommateur (assurance auto et appareils électroniques);
- ▶ dépenses finales (assurance funéraire prépayée et rentes).

Reconnue comme un chef de file mondial en solutions de dépenses finales prépayées, Highshore a entrepris de moderniser la technologie qu'elle utilisait dans ce segment. Elle visait globalement à améliorer l'expérience client, à réduire ses coûts et à favoriser la croissance par l'innovation.

Deux éléments s'avéraient indispensables à la réalisation de ces objectifs :

1. **L'IMPLANTATION** d'une nouvelle plateforme consolidée pour l'administration des polices;
2. **LA MIGRATION DES DONNÉES** liées aux produits de dépenses finales depuis les plateformes désuètes.

En bref

- ▶ Fondée en 1892
- ▶ Chiffre d'affaires annuel dépassant les 10 milliards de dollars
- ▶ Plus de 14 000 employés

Les problèmes des systèmes patrimoniaux

Les systèmes qu'utilisait Highshore pour administrer ses produits de dépenses finales présentaient des limites techniques et architecturales qui posaient des risques considérables pour ses affaires. L'infrastructure vieillissante avait été rehaussée au fil des années par l'ajout de systèmes « greffés » qui permettaient la poursuite des activités, au coût d'une duplication des données et d'un manque d'uniformité de l'architecture. Avec le temps, ces diverses solutions avaient aussi fait augmenter les coûts de soutien technique et de développement.

Highshore était donc aux prises avec d'importants problèmes sur plusieurs plans :

Expérience utilisateur

- ▶ La navigation n'était ni intuitive ni facile : l'interface se composait encore d'écrans verts, et l'accès aux fonctions se faisait à partir de menus.
- ▶ Le système d'administration des polices était plutôt complexe et difficile à maîtriser : il fallait près d'un an pour former les nouveaux employés.

Programmation

- ▶ Un code datant d'avant 2000 était encore en utilisation. On anticipait que des problèmes apparentés au bogue du tournant du millénaire se reproduiraient en 2020 et en 2030.
- ▶ S'il était possible d'administrer les produits existants, il était difficile d'en créer de nouveaux : toutes les nouvelles exigences étaient codées en dur, et les programmes étaient codés en partie pour les anciens systèmes et en partie pour les nouveaux produits comme ceux de dépenses finales.

Données

La structure de fichier plate des vieux systèmes entraînait de nombreuses redondances (les profils et les adresses des clients étaient répétés d'une plateforme à l'autre, au lieu de n'être stockés qu'une seule fois, accompagnés de liens vers les produits et les polices). Qui plus est, l'entreprise n'avait pas de bons outils en place pour faciliter l'accès aux données.

- ▶ Les systèmes greffés ne faisaient qu'aggraver le problème en multipliant les redondances.
- ▶ Ces redondances augmentaient les frais de stockage, tout en créant un risque d'inexactitude des données.
- ▶ La complexité du système de fichiers, qui était propre à Highshore, empêchait l'instauration d'un modèle en libre-service.



Les objectifs

Au vu de toutes ces contraintes, il ne faisait aucun doute que Highshore devait moderniser ses systèmes d'administration des polices. Il lui fallait choisir et implanter une solution qui lui permettrait de gérer autant les nouveaux produits que les anciens, et de faire la conversion à partir des systèmes patrimoniaux.

Ce n'était qu'en implantant le bon système moderne d'administration des polices qu'elle réussirait à atteindre ses objectifs principaux, à savoir :

- ▶ améliorer l'expérience client;
- ▶ réduire ses dépenses;
- ▶ se doter d'un avantage concurrentiel à long terme;
- ▶ favoriser la croissance par l'innovation pour tirer profit de son investissement en TI;
- ▶ faciliter la configuration du système en fonction de ses objectifs et de ses façons de faire (sans avoir à toucher au code);
- ▶ être assez flexible pour pouvoir exécuter toute stratégie future ou tout développement de produit s'imposant en raison de l'évolution des besoins du marché, du consommateur, de la réglementation ou de l'entreprise.



La solution

Pourquoi avoir choisi OIPA comme système d'administration des polices?

Au terme d'un processus de sélection intensif, Highshore a opté pour la plateforme Oracle Insurance Policy Administration (OIPA). Cette décision était en partie motivée par la flexibilité offerte dans un seul et même moteur de règles communes.

Ce sont plus précisément les qualités suivantes d'OIPA qui ont impressionné Highshore :

Flexibilité

Le système étant modulaire, il peut intégrer la logique et les règles propres à l'entreprise sans que l'on modifie le code d'application. Il permet la configuration et l'entretien de règles opérationnelles et de grilles externes pour les tarifs, les produits et les processus. Et il offre la flexibilité d'établir diverses options de croissance des polices.

Efficacité opérationnelle

OIPA donne la possibilité d'effectuer en cascade des modifications de polices fréquentes (sommés assurés, délais de paiement, etc.). Elle prend en charge diverses formes de commissions à différents niveaux. Et ses interfaces simplifiées acceptent les flux de polices et de primes des distributeurs et des autres partenaires.

Facilitation des affaires

La plateforme OIPA centralise tous les produits de dépenses finales. Étant basée à 100 % sur des règles, elle accélère la mise en marché et offre une flexibilité accrue sans que l'on ait à écrire une seule ligne de code, de l'inscription des nouveaux clients à l'administration des polices.

Ce système d'administration rassemble toutes les activités en une même plateforme, de la veille commerciale à la production de rapports, et couvre l'ensemble du cycle de vie du produit. Fait important, OIPA est compatible avec n'importe quelle pile technologique.



Equisoft, le partenaire par excellence pour l'intégration d'OIPA

Une fois la solution OIPA choisie, Highshore a retenu les services d'Equisoft pour l'implantation, la migration des données et la prestation de services infonuagiques. Elle avait confiance en ce partenaire, consciente des avantages de s'adjoindre le plus grand et le meilleur intégrateur d'OIPA au monde.

- ▶ 90 % des intégrations d'OIPA sont réalisées par Equisoft.
- ▶ Plus de 200 professionnels spécialisés.
- ▶ 16 années d'expérience en implantation.
- ▶ Plus de 25 projets OIPA en cours.
- ▶ Taux de réussite de 100 % pour les intégrations d'OIPA.
- ▶ Capacité éprouvée à mener à bien des migrations de données complexes.

La plateforme OIPA a été déployée chez Highshore en 2020. Le projet d'implantation comprenait la mise sur pied de tous les nouveaux produits de dépenses finales et la migration des données depuis les anciens systèmes.

- ▶ Plus de 150 000 polices ont été transférées dans OIPA.
- ▶ 85 000 de ces polices sont en vigueur.
- ▶ Aucune nouvelle ligne de code n'a été écrite, de l'inscription des clients à l'administration des polices.
- ▶ Le nouveau système d'administration des polices couvre l'ensemble du cycle de vie des polices.

OIPA a apporté à Highshore la valeur et les avantages stratégiques que celle-ci recherchait au lancement du projet. L'entreprise a pu migrer ses polices pour enfin se départir de ses anciens systèmes – et profiter des économies de ressources et d'argent qui en découlent.

Comme Highshore voulait devenir autonome aussi vite que possible, Equisoft a formé son personnel tôt dans le projet. L'équipe centrale de l'assureur est désormais apte à paramétrer le système au besoin.

Grâce à la flexibilité du nouveau système d'administration des polices et aux possibilités de configuration par l'utilisateur, Highshore peut apporter plus rapidement et facilement des changements à ses produits, et en créer de nouveaux pour répondre à l'évolution du marché, de la réglementation ou de sa stratégie.

Bref, en lançant OIPA pour ses produits de dépenses finales, Highshore a réalisé son objectif d'ouvrir la porte à la croissance des affaires, tout en réduisant les ressources et les dépenses nécessaires pour l'entretien de son infrastructure informatique.

Contactez-nous pour en savoir plus :

Canada

Ray Adamson

Vice-président, Solutions d'assurance, Canada
Ray.Adamson@equisoft.com

Caraïbes

Ruben Veerasamy

Vice-président principal, Caraïbes
Ruben.Veerasamy@equisoft.com

États-Unis

David Nicolai

Vice-président, Solutions d'assurance, USA
David.Nicolai@equisoft.com

Europe, Moyen-Orient et Afrique

Shingie Maramba

Directeur, Solutions d'assurance et de gestion de patrimoine, EMEA
Shingie.Maramba@equisoft.com

Amérique latine

Belisario Fernández

Directeur, Solutions d'assurance et de gestion de patrimoine, Amérique latine
Belisario.Fernandez@equisoft.com

Asie-Pacifique

Rana Biswas

Vice-président, Solutions d'assurance et de gestion de patrimoine, APAC
Rana.Biswas@equisoft.com

Découvrez comment [Equisoft et la plateforme Oracle Insurance Policy Administration](#) peuvent vous aider.

À propos d'Equisoft

Fondée en 1994, Equisoft est un fournisseur mondial de solutions numériques pour l'assurance vie et la gestion de patrimoine. Reconnue comme un partenaire de choix par plus de 50 des plus grandes institutions financières établies dans 15 pays, Equisoft offre des applications frontales innovatrices, une gamme complète de services d'arrière-guichet et une expertise unique en migration de données. Equisoft est aussi le principal partenaire mondial d'Oracle pour l'intégration de la plateforme Oracle Insurance Policy Administration.



SOLUTIONS D'AFFAIRES INNOVATRICES

equisoft.com/fr