



Cahier des Charges

Les Assureurs Engagés

Jeannette BOND, le 25/09

Table des matières

Table des matières	2
Présentation de l'entreprise	2
Description du système d'information	3
Besoins	4
Contraintes	5
Techniques	5
Ressource humaine	5
Budget	5
Temps	5

Présentation de l'entreprise

LAE (Les Assureurs Engagés) est une entreprise d'assurance spécialisée dans les assurances-vie. Depuis 30 ans, la réputation de l'entreprise s'est bâtie grâce à son engagement auprès des clients, notamment vis-à-vis :

- de la satisfaction des clients par rapport au service client ;
- de la sécurité des données, en particulier bancaires et à caractère privé.

Les informations personnelles retenues par l'entreprise sont, par exemple, les maladies dont souffre le client, ses antécédents judiciaires, et son addiction à la cigarette ou à l'alcool. Ces informations permettent d'évaluer les risques et de proposer un contrat et une tarification cohérents vis-à-vis des risques pris par LEA et des besoins du client.

L'entreprise se décompose en quatre services que sont :

- Le *service client*, qui est en charge de réceptionner les appels, modifier ou accéder aux informations client et rediriger des appels vers les autres services.
- Le *service vente*, qui définit les plans d'action commerciale (définition de cibles, de produits et d'événements publicitaires). Un plan d'action commerciale permet aux prospects de devenir de nouveaux clients. Ce

service réalise l'envoi de devis (sous la forme de contrat pré-établis par le service légal, voir ci-dessous) adaptés aux besoins des clients et aux risques pris par LAE. Ce service accède également aux informations clients afin de réaliser de nouveaux prospects.

- Le *service contrat*, qui établit des contrats pour les besoins du service vente, et enquête sur les comportements des futurs clients. En particulier, la connaissance des comportements à risques (cigarette, tabac) ou des maladies (cancer par exemple) permettent à nos experts de fixer un prix et une couverture en adéquation avec les besoins du client et de l'entreprise. Pour des raisons de sécurité, ces informations sont sauvegardées dans un espace dédié.
- Le *service facturation*, qui établit une facture après la signature d'un contrat.

Chaque service possède un référent qui rédige de façon régulière un rapport résumant l'activité de son équipe. Ces rapports sont ensuite lus par le CEO, ce qui lui permet d'adapter la stratégie de l'entreprise.

Davantage d'informations sont disponibles dans l'[organigramme de la société](#) et le document décrivant les [processus](#) au sein de l'entreprise.

Description du système d'information

Le système d'information (SI) de l'entreprise s'est développé petit à petit depuis une trentaine d'année. Jusqu'à présent, l'entreprise a toujours répondu aux besoins court-termistes des différents services. Ceci a conduit à l'élaboration d'un système en patchwork dans lequel cohabitent des technologies anciennes (par exemple COBOL) et modernes (PHP, javascript). Aujourd'hui, chaque service dispose de son propre SI avec une interface et une base de données dédiées, implémentées dans des langages et avec des technologies différentes. En particulier :

- Le *service vente* utilise une application web en vuejs/php avec un serveur AWS.
- Le *service facturation* utilise une application web en java applet/servlet s'exécutant sur un navigateur obsolète. La base de données est hébergée sur un serveur AWS. Toutefois, cette base de données est différente de

celle du service client, même si certaines données se recoupent dans les deux bases.

- Le *service légal* utilise une application en COBOL et SQL. Pour des raisons de sécurité, les contrats sont sauvegardés sur un serveur local, non-accessible depuis internet. Une copie de sauvegarde est effectuée chaque soir sur un serveur local différent. Cette copie est effectuée « à la main » par le responsable informatique.
- Le *service client* utilise actuellement le téléphone et le mail pour faire remonter les tickets clients, dont l'historique est conservé dans une base de données Microsoft Access située dans un répertoire partagé (une instance est donc présente sur chaque poste).

Davantage d'informations sont disponibles dans [l'audit](#) que vous nous avez fourni et que nous vous avons retourné corrigé.

Besoins

Les collaborateurs ont fait remonter un certain nombre de considérations dont :

- un *temps* de traitement **long**, dû au fait de :
 - modifier les informations des clients à plusieurs endroits,
 - synchroniser des répertoires partagés,
 - synchroniser certaines données à la main,
 - rediriger les demandes client par téléphone ou email ;
- le manque de *fiabilité* du système : les informations client ne sont pas toujours mises à jour partout ;
- le manque de *robustesse* des informations du service légal : en cas de panne, les informations sont rapatriées à la main depuis le serveur de sauvegarde ;
- le manque de *sécurité* : certaines technologies (Java, Cobol) sont obsolètes et possèdent des failles de sécurité ; les répertoires partagés sont exposés sur le réseau.

En plus de ces quatre aspects (temps, fiabilité, robustesse, sécurité), nous insistons sur le caractère *ingérable* de la maintenance, au vu de la diversité de notre parc technologique et applicatif. Une réflexion sur la dette technique de l'entreprise et des propositions au long terme seront appréciées.

Contraintes

Techniques

Le service client impose l'utilisation d'un outil de *ticketing externe*. Outre cet aspect, vous êtes libre d'utiliser les technologies de votre choix — sous réserve que ce choix repose sur une argumentation convaincante vis-à-vis des coûts et de la *dette technique* (frais de maintenance notamment).

Ressources humaines

En dehors de la collaboration entière de toute l'équipe, LAE met à disposition un ingénieur généraliste en informatique à temps plein (38,5 h/semaine). Toute ressource humaine supplémentaire, comme un développeur d'application pour un langage spécifique, devra être compris dans la limite du budget (voir paragraphe ci-dessous).

Budget

200 000 euros ont été alloués à la mise en œuvre de ce projet. Ce budget doit couvrir l'établissement des spécifications logicielles et matérielles détaillées, le développement, les tests, l'intégration, l'achat de nouveaux matériels et/ou logiciels, ainsi que les besoins en formation.

Temps

Le système devra être opérationnel d'ici sept mois à compter de la validation de votre solution. L'intégration devra se faire de façon continue, de sorte à ne pas perturber le travail des collaborateurs. Le non-respect de ces conditions entraînera des indemnités compensatrices. Elle pourront être égales au temps payé et non-travaillé des collaborateurs en cas d'incapacité de travail introduite par l'intégration de votre solution. Notez également que chaque journée de retard par rapport à l'échéance entraînera également une indemnité de 200 €.