

**PROXIMIT DAY,
2 OCTOBRE 2018,
L'INNOVATION A PROXIMITE**

Mini-salon, le ProximiT Day se veut être une plate-forme d'affaires qui rend intelligible les solutions digitales. Une initiative de Rcarre, Rcube.

**L'APPROCHE MULTICLOUD
EST DEVENUE
INCONTOURNABLE**

Oui au multcloud ! Selon Forester, une telle approche assure des avantages tels qu'une plus grande flexibilité et une meilleure gestion et de l'infrastructure informatique.

**L'ETHERNET FETE
SES 45 ANS.
TOUJOURS AUSSI DEMANDE !**

Anniversaire et année record pour l'Ethernet. Les livraisons de ports 100 GbE (Cigabits Ethernet) ont plus que doublé. En attendant de nouveaux développements...

DIGITAL ECONOMY
SOLUTIONS

N° 156 Septembre 2018

7€ - MENSUEL

ALLIANZ LIFE LUXEMBOURG

Plus proche de ses partenaires et clients via le digital



de gauche à droite :

Christophe **Labbé** (Nowina Solutions, Partner), Julien **Foltz** (Jway, Responsable produit), Patrick **Bouckaert** (Allianz Life Luxembourg, Head of IT & Organization), Jean **Racine** (Labgroup, Chief Business Development Officer) et Julien **Dumas** (Allianz Life Luxembourg, Program Manager).

**CEBIT 2018
PARI CAGNÉ !**



**ARCHIVING
LÉGISLATION ET BONNE
COUVERNANCE**



**LOOMION
CONSEILS D'ADMINISTRATION
DIGITALISÉS**



Labgroup, premier PSDC certifié, à l'heure du bilan

Dix-huit mois plus tard, quel bilan dresser du statut de PSDC ? Avant la conférence de Labgroup le 4 octobre prochain sur ce thème, Jean Racine avance quelques pistes de réflexion.

«Notre statut de PSDC attire, c'est évident. Jusqu'ici, analyse Jean Racine, Chief Business Development Officer, Labgroup, les entreprises étrangères ont été plus promptes à saisir les opportunités du cadre légal luxembourgeois sur l'archivage électronique. C'est un marché encore en devenir, dont l'essor est lié au support de la signature électronique. La numérisation est un tout !»

L'heure est au bilan. Dix-huit mois après la mise en application du statut PSDC (Pres-tataire de Services de Dématérialisation et de Conservation), Labgroup, première société certifiée PSDC, et Numen, ayant obtenu ce même statut quelques mois plus tard, organisent un petit-déjeuner

suivi d'une conférence interactive dédiée au statut PSDC. Ce sera le 4 octobre prochain, à l'Hôtel Olivier à Strassen. La présentation du statut et son cadre réglementaire sera suivie d'une démonstration concrète et pratique d'un processus «zéro papier», de la dématérialisation à valeur probante jusqu'à l'archivage sécurisé des documents et données sensibles.

Aujourd'hui, six organisations ont accédé au statut de PSDC. Outre Labgroup et Numen, relevons Victor Buck Services, le SIGI et, tout récemment, le CTIE et KPMG. Pour certains, le statut leur permettra de développer des activités en cours pour leurs propres clients; pour d'autres, de promouvoir de nouveaux services pour une clientèle internationale. À profils différents, attentes différentes. Le SIGI, par exemple, était intéressé par le seul volet «C» du statut -la conservation.

«D'emblée, chez Labgroup, nous avons enregistré une forte demande d'information, au point d'être débordés, poursuit Jean Racine. En 2017, nous avons passé le plus clair de notre temps à expliquer... Par ailleurs, nous nous sommes rendu compte que si le temps jouait en notre faveur, étant

les premiers certifiés, le cycle de décision est très lent. Autant la question de l'archivage intéresse, autant la décision peut être postposée. En termes d'investissements, elle n'est tout simplement pas prioritaire.»

Bref, il faudra encore du temps. Et certains, d'ailleurs, de s'interroger si le cadre légal introduit en 2015 est encore d'actualité en 2020, autrement dit si le Luxembourg pourra encore profiter de son avance... *«Personnellement, je pense que l'essor viendra de la conjonction de l'archivage et de la signature électronique, observe Jean Racine. Et donc la complémentarité entre le cadre légal luxembourgeois permettant d'accélérer et d'élargir la transformation digitale et l'eIDAS, qui confère une valeur légale européenne aux services de confiance numérique, tels que la signature électronique et l'horodatage. Les deux se renforcent !»*

Bref, le marché balbutie. Si intérêt il y a, les contrats se comptent sur les doigts des deux mains. En cause, aussi, le coût. À entendre Jean Racine, peu d'organisations ont une idée de leurs coûts réels en dématérialisation et conservation. Combien, déjà, coûte le stockage ? Les ordres de grandeur avancés sont souvent approximatifs. Combien, par ailleurs, coûte la recherche d'informations ? Et, in fine, combien coûte un litige ?

«Une meilleure visibilité permettra d'obtenir un ROI solide. Et donc une base nouvelle de discussion. Ce travail, nécessaire, nous le faisons pour nos clients et prospects», complète Jean Racine. Ce qui signifie aussi que le travail d'évangélisation n'est pas terminé. Et si Labgroup peut mettre en avant dix-huit mois d'expérience, il n'est plus question de parler d'avance. ●



ALLIANZ LIFE LUXEMBOURG PLUS PROCHE DE SES PARTENAIRES ET CLIENTS VIA LE DIGITAL

Allianz Life Luxembourg introduit aujourd'hui la création de formulaires en ligne et la signature électronique au départ de sa plateforme internet mise à disposition des partenaires professionnels et clients finaux.

Numérisation et stockage en ligne des dossiers, formulaires en ligne, signature électronique... Allianz Life Luxembourg vient de franchir une étape majeure dans sa transformation digitale. Au départ, deux effets déclencheurs. Le premier, le constat lors de l'ACA Insurance Day 2015 du retard du Luxembourg en matière de digitalisation, rappelle Patrick Bouckaert, Head of IT & Organization Department, Allianz Life Luxembourg. Le deuxième, le lancement par le groupe plus que centenaire du «Renewal Agenda», soutenu au sein d'Allianz Benelux par le programme Xcelerate incluant entre autres deux axes de travail : «Customer centricity» et «Digital by default».

«Les clients attendent la même qualité et la même flexibilité de nos produits et

services que ce qu'ils reçoivent auprès d'autres grandes compagnies comme Amazon ou Google, constate Patrick Bouckaert. À nous de tirer des leçons de ces expériences, de dépasser les attentes et de faire en sorte que chacun de nos clients devienne un supporter loyal et confiant de notre marque, de nos produits et de nos employés. C'est ce que nous appelons le Customer centricity. Deuxième axe, le Digital by default : Internet, smartphone, digitalisation et autres évolutions technologiques changent radicalement les attentes de nos clients et représentent un défi pour les compagnies 'classiques' comme la nôtre. Nous devons devenir une compagnie entièrement digitale pour pouvoir offrir à nos clients ce qu'ils souhaitent : des produits faciles à comprendre et des processus rapides et efficaces, quel que soit l'appareil ou le canal utilisé...»

Fort de ces constats, Allianz Life Luxembourg a lancé sa transformation digitale en commençant par la stabilisation des fondations. La première étape fut la dématérialisation avec pour objectifs la suppression du papier au profit d'une gestion électronique des documents. Le moment était propice. Allianz Life Luxembourg pouvait se reposer sur la législation (loi luxembourgeoise du 25 juillet 2015) sur l'archivage qui permet de conserver électroniquement des copies de documents papier et numérique avec la même valeur probante que le document original à condition que celles-ci soient gérées et conservées par un prestataire ayant obtenu le statut de PSDC (Prestataire de Services de Dématérialisation ou de Conservation). Également sur l'adoption (le 1er juillet 2016) du Règlement européen EU 910/2014 eIDAS sur l'identifica-

Allianz Life Luxembourg ambitionne de devenir une compagnie entièrement digitale toujours plus proche de ses clients.





«Nous devons devenir une compagnie entièrement digitale pour pouvoir offrir à nos clients ce qu'ils souhaitent »

Patrick Bouckaert

«Le digital doit nous permettre d'optimiser plus encore nos activités et apporter de la valeur ajoutée à nos partenaires et clients »

Olivier Robin



Allianz, 128 ans d'expérience dans l'assurance et les services financiers



tion électronique et les services de confiance permettant également de conférer une valeur légale européenne aux services de confiance numérique, tels que la signature électronique et l'horodatage.

VOLET 1 : NUMÉRISATION ET STOCKAGE ÉLECTRONIQUE DES DOSSIERS DE POLICES D'ASSURANCE VIE

L'objectif de cette première phase clé visait à augmenter la productivité des gestionnaires en facilitant la recherche des informations, tout en garantissant leur archivage pérenne sur une plateforme sécurisée et hautement disponible. Pour ce faire, Allianz Life Luxembourg a choisi de collaborer avec Labgroup, expert dans le domaine de la gestion du cycle de vie de l'informa-

tion, pour concrétiser cette première étape du projet : la numérisation et la centralisation des dossiers de polices d'assurance Vie dans un outil unique d'archivage -un SAE (Système d'Archivage Electronique).

Après une analyse des besoins, les consultants de Labgroup et l'équipe projet d'Allianz Life Luxembourg ont créé un plan de classement spécifique s'articulant autour des activités principales d'Allianz Life Luxembourg; la gestion des polices d'assurance, la gestion des preneurs d'assurances, la gestion des partenaires et les aspects règlementaires.

La numérisation au quotidien des documents a été réalisée par les gestionnaires en utilisant des feuilles d'indexation spécifiques. Ces documents

digitalisés et indexés sont envoyés automatiquement vers la plateforme SAE, hébergée et opérée chez Labgroup, au sein de ses propres infrastructures au Luxembourg. Grâce à ses diverses certifications, Labgroup garantit la plus haute confidentialité et sécurité de l'information à ses clients.

Pour optimiser davantage les flux de travail, tout en minimisant les risques liés à la classification, un système avec des QR codes a été implémenté. Ces codes sont insérés dès la création des documents et permettent aux utilisateurs de ranger directement leurs documents.

L'authentification des utilisateurs finaux à la plateforme SAE se fait, en toute sécurité et en toute simplicité, par leur

Suite à la page 39

Au Luxembourg, Allianz se positionne comme un acteur généraliste en assurance

Toutes les activités d'assurances sont pratiquées via deux entités spécialisées :

> Allianz Insurance Luxembourg sert une clientèle aussi bien de particuliers, de PME que de grandes entreprises pour couvrir des biens et services ainsi que les responsabilités les plus diverses (assurance habitation, automobile, risques d'entreprises, responsabilités, etc.)

> Allianz Life Luxembourg S.A. distribue les produits d'assurance sur la vie fiscalement déductibles pour la clientèle résidente au Luxembourg ainsi que les produits d'investissement en assurance vie, basés sur des unités de compte, essentiellement à une clientèle internationale en Libre Prestation de Services à partir de Luxembourg.

En activité internationale Vie, Allianz travaille avec des courtiers spécialisés situés dans toute l'Union européenne; il s'agit de banques privées ou de conseillers en gestion de patrimoine indépendants.

En activité locale Vie et Non-Vie, Allianz distribue ses produits via des agents exclusifs et des courtiers.

Les 3 partenaires du projet

° Labgroup, solutions de gestion et d'archivage de l'information

Depuis 1977, Labgroup aide les organisations à maintenir leur conformité aux obligations légales tout en améliorant l'efficacité de leur gestion de l'information.

La gamme des services de Labgroup inclut la numérisation des documents papier, l'entreposage et la destruction des archives physiques, la capture et la conservation des archives électroniques, la sauvegarde et la restauration de données et la préservation de médias informatiques.

La CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) et l'ILNAS (Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services) supervisent Labgroup en tant que Professionnel du Secteur Financier (PSF) et PSDC (Prestataire de Services de Dématérialisation et de Conservation). Labgroup est également certifiée ISO 9001:2015 et ISO 27001:2013.

° Jway digitalise sous forme de services web intelligents tout formulaire et processus administratifs

Jway fournit et met en œuvre une plateforme complète de services en ligne incluant un générateur de e-démarches. La solution Jway permet de modéliser formulaires et processus administratifs ou business pour créer avec agilité tout service en ligne de la demande à sa validation finale et propose un guichet virtuel qui gère les dossiers et interactions avec les utilisateurs. Avec FormSolution, Jway permet d'exploiter et gérer facilement les démarches et dossiers sur un guichet en ligne, quelle que soit la complexité fonctionnelle du formulaire ou du processus; avec FormPublisher, Jway offre la possibilité de créer facilement et rapidement sans technicité informatique tout formulaire ou e-service dans le cadre d'une démarche agile.

° Nowina, solutions complètes de dématérialisation des processus intégrant la signature électronique

Créée en avril 2014, Nowina Solutions fournit des solutions de signature et d'authentification forte, des solutions métier «paperless» et accompagne les entreprises dans leur réflexion sur la meilleure façon de saisir les opportunités de dématérialisation liées à eIDAS.

Nowina s'appuie à la fois sur son expertise unique en matière de signatures électroniques interopérables et de solutions digitalisées, et sur une solide connaissance des métiers dans les services financiers, le secteur public et le privé.

L'offre permet une transition sans heurt vers la digitalisation totale et apporte en plus de l'expérience numérique simple des opportunités supplémentaires en introduisant l'interopérabilité comme le prochain moteur de croissance et d'avantage concurrentiel.

«LES CLIENTS ATTENDENT LA MÊME QUALITÉ ET LA MÊME FLEXIBILITÉ DE NOS PRODUITS ET SERVICES QUE CE QU’ILS REÇOIVENT AUPRÈS D’AUTRES GRANDES COMPAGNIES COMME AMAZON OU GOOGLE...»

Patrick Bouckaert

Suite de la page 37

compte principal, en accédant aux informations spécifiques à leur fonction (accès granulaire). Offrant des services adaptés aux besoins des utilisateurs d’Allianz Life Luxembourg, Labgroup a développé des remontées d’alertes sur les documents manquants ou expirés, permettant ainsi d’avertir les gestionnaires des actions à entreprendre.

VOLET 2 : CRÉATION D’UN FORMULAIRE ÉLECTRONIQUE EN LIGNE

Après l’implémentation de cette première étape de dématérialisation, Allianz Life Luxembourg a fait confiance à la société Jway, éditeur des progiciels FormPublisher et FormSolution qui transforment tous les processus administratifs ou commerciaux des sociétés en services web intelligents pour le projet de création de formulaires en ligne.

L’intervention de Jway s’est étendue sur deux phases : la mise en ligne du Guichet partenaire et la création des formulaires puis l’intégration de la signature électronique dans le traitement des formulaires, en collaboration étroite avec la société Nowina.

Avec FormSolution de Jway, Allianz Life Luxembourg a pu mettre en œuvre une plateforme de services en ligne comprenant un générateur de e-démarches « SmartForms », pour enregistrer les actes de gestion des partenaires, direc-

tement en ligne, tout en garantissant la plus haute sécurité et confidentialité des données.

Ce projet, qui a été réalisé en quelques mois, permet, grâce à la solution Jway, un gain de temps et d’efficacité pour les utilisateurs de la plateforme. Cette approche a également comme avantage d’être moins coûteuse qu’un développement spécifique. Dans un premier temps, et en étroite collaboration avec les équipes d’Allianz Life Luxembourg, Jway a développé des formulaires en ligne «responsive», personnalisés et adaptés aux besoins des partenaires. Cette phase de développement a été menée dans le cadre d’une méthodologie AGILE pour répondre parfaitement aux besoins.

Pour insérer harmonieusement la plateforme de services en ligne à la solution globale de gestion des partenaires d’Allianz, une intégration sécurisée dans l’extranet d’Allianz Life Luxembourg a été réalisée par Jway. Cette intégration avait pour objectif de faciliter la mise en ligne de toute nouvelle démarche selon le principe du Lego préconisé par Jway.

VOLET 3 : INTÉGRATION DE LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE AUX FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES

Enfin, Allianz Life Luxembourg a fait appel à la société Nowina Solutions pour la mise en place de la signature électronique. Objectif : transformer les processus métier pour atteindre une plus grande efficacité.

S’inscrivant dans le processus de digitalisation d’Allianz Life Luxembourg, Nowina a aidé à définir la solution de signature électronique la plus adaptée, c’est-à-dire celle qui propose une expérience utilisateur efficace tout en restant évolutive en termes de moyens et de technologies de signatures conformes à eIDAS permettant l’utilisation d’une signature électronique engageante au niveau légal.

Le choix d’Allianz Life Luxembourg s’est porté sur la plateforme de signature EVA de Nowina. Cette plateforme propose un portail de signature «responsive», en

«white label», qui permet le partage de documents entre les différents signataires. Points forts : la solution peut être déployée dans l’infrastructure d’Allianz Life Luxembourg et elle est facilement intégrable dans les processus existants en mettant à disposition une API web couvrant toutes les fonctionnalités de signature.

Tenir compte des besoins du client, fil rouge de la démarche

En accélérant sa transformation digitale, Allianz Life Luxembourg a souhaité se rapprocher des services proposés sur le marché français. L’assureur a ainsi déjà rencontré une partie de ses objectifs : offrir une plateforme à ses partenaires et clients accessible à partir de différents périphériques (PC, portable, tablette, smartphone); augmenter la qualité du service, l’efficacité et la productivité; ouvrir l’accès aux données de manière sécurisée et soutenir la croissance des activités.

«Le digital doit nous permettre d’optimiser plus encore nos activités et apporter de la valeur ajoutée à nos partenaires et clients. Tenir compte du client est le fil conducteur de nos projets !», insiste Olivier Robin.

Il reste du chemin à parcourir. Allianz Life Luxembourg a en chantier d’autres développements en cours. Notamment alimenter, à fréquence quotidienne, les plateformes d’agrégation avec le détail des mouvements, offrir la possibilité de suivre l’évolution des demandes introduites par contrat, enrichir la plateforme extranet avec l’ensemble des documents associés à la gestion des contrats...

«Bien entendu, nous restons attentifs aux évolutions technologiques telles que Robot Process Automation, Artificial intelligence, blockchain et chatbot pour lesquelles nous pouvons nous appuyer sur le groupe et, en particulier, sur Allianz Benelux avec qui nous partageons ces sujets», conclut Patrick Bouckaert. Bref, si une étape majeure a été franchie, d’autres suivront. ●