

CASE STUDY

Une solution one-stop-shop au service du business



Aux prises avec une infrastructure informatique en fin de vie, Baloise est partie à la recherche d'un nouveau fournisseur unique, capable de lui offrir une solution intégrée, performante sécurisée qui couvre l'ensemble de ses besoins technologiques et répond à ses attentes opérationnelles, en mode one-stop-shop.

Comptant parmi les principales compagnies d'assurance au Luxembourg, Baloise doit aujourd'hui répondre à des défis majeurs, notamment en termes de digitalisation, de maîtrise des coûts ou de satisfaction client. Pour relever ce challenge, la société va rejoindre en décembre prochain son nouveau siège social de Leudelange, plus moderne et fonctionnel, dans le bâtiment Wooden. Ce déménagement a été considéré par Baloise comme un moment propice pour renouveler l'ensemble de son infrastructure informatique et des solutions technologiques qui soutiennent l'activité. « À partir du moment où les coûts de maintenance informatique surpassent les coûts du renouvellement, la décision de renouveler son infrastructure devient une évidence, explique Jean-Philippe Quin, IT Operations Manager chez Baloise à Luxembourg. Nous avons donc saisi cette opportunité pour nous mettre autour de la table afin de définir le nouvel environnement IT que nous souhaitons mettre en place. Nous voulions être certains de faire les bons choix en optant pour une infrastructure facile à maintenir, performante et opérationnelle sur un grand nombre d'années, avec le bon rapport qualité-prix. »



Une approche “single vendor”

L'objectif de ce projet est de mettre à jour l'infrastructure au niveau du stockage, de l'outil informatique et du réseau afin de simplifier radicalement les plateformes exploitées tout en répondant aux problématiques de capacité, de performance et de coût total d'exploitation. Plutôt que de multiplier et d'assembler des solutions hétérogènes, exploitées et gérées individuellement, Baloise s'est rapidement orientée vers une approche « single vendor ». « Cette solution nous permet de nous focaliser sur un service aux métiers plutôt qu'un service de l'IT pour l'IT. Autrement dit, nous souhaitons décharger les équipes informatiques de la gestion des infrastructures et des opérations afin de mettre directement leurs compétences au service des équipes de développement, dans une approche Devops, mais aussi des équipes métier.»

Afin d'offrir la meilleure expérience, tant aux équipes en interne qu'aux clients finaux, le principal défi des équipes IT est de se mettre au niveau des plus grands acteurs technologiques mondiaux. « Nous sommes obligés de nous remettre en question en permanence dans le but de permettre aux équipes opérationnelles de consommer des services de la même manière qu'ils le feraient dans le cloud public. Et pour ça, il faut que l'infrastructure devienne une couche complètement abstraite et invisible, à laquelle on ne pense même plus. L'infrastructure devient un consommable qui doit être mis à la fois à la disposition des équipes qui créent la valeur ajoutée, et je pense notamment à celles en charge du développement, qui fournissent des plateformes, des applications mobiles à destination du client, mais aussi de nos utilisateurs en interne, afin de leur offrir un haut niveau de performance et de fiabilité. C'est là qu'est tout le challenge. »

Des échanges ouverts et constructifs

Pour atteindre cet objectif, Baloise s'est lancée dans un processus de sélection, tant du côté des fournisseurs de hardware que de services. « Parmi les acteurs rencontrés, Telindus est arrivé avec la bonne plateforme technique et l'expertise nécessaire. L'approche a été très humaine, avec une grande capacité du fournisseur à se mettre au niveau de nos équipes IT. Un des points qui nous a beaucoup séduit, c'est le fait d'avoir immédiatement invité le fournisseur de solutions, Dell en l'occurrence, à participer aux discussions. Dans tous les échanges que nous avons pu avoir, nous n'étions pas simplement face à un intégrateur, mais on retrouvait cette relation équilibrée entre le constructeur, l'intégrateur et le client. Nous avons eu des échanges complètement ouverts et le processus a été extrêmement rapide. Le simple fait que tout le monde soit assis à la même table, se souciant en permanence du besoin de l'autre, a été fortement apprécié. De notre côté, en tant que client, nous avons été complètement transparents quant à nos différentes contraintes qui sont l'opérabilité, le budget, la durée de vie du projet, et notre volonté forte de pouvoir nous appuyer sur un one-stop-shop et de ne plus devoir jongler entre différents fournisseurs. »

De nombreux challenges à relever

Aujourd'hui, le projet entre dans une phase d'implémentation. Les challenges sont encore nombreux pour Baloise à Luxembourg. « A très court terme, nous avons des dates de livraison très strictes à respecter, compte tenu d'éléments techniques, comme les fins de maintenance sur notre matériel actuel, mais aussi opérationnels, avec l'installation des équipes dans notre nouveau bâtiment », relève Jean-Philippe Quin, dont le défi à plus long terme est d'améliorer le time-to-market. « Le secteur de l'assurance est un secteur extrêmement compétitif. Lorsque l'entreprise décide de livrer un nouveau produit ou une application mobile pour faciliter l'interaction au niveau humain, nous devons être capable de livrer les plateformes voulues, les services qui permettent de mettre à disposition ces solutions le plus rapidement possible. Nous devons aussi être en mesure de soutenir l'innovation, dans une démarche d'amélioration continue. En tant que service informatique, du côté de l'infrastructure et des opérations, on se situe en bout de chaîne, mais on est le point névralgique sur lequel tout repose. »

DÉCOUVREZ LEUR HISTOIRE



« Nous souhaitons décharger les équipes informatiques de la gestion des infrastructures et des opérations afin de mettre directement leurs compétences au service des équipes de développement »

JEAN-PHILIPPE QUIN - IT Operations Manager