

# Europ Assistance

UNE  
SUCCESS  
STORY NIRVA  
SOFTWARE



## Nirva orchestre les échanges de flux chez Europ Assistance

Le Groupe Europ Assistance souhaitait mettre en oeuvre des moyens industriels permettant de prendre et de mieux tenir des engagements de services sur les échanges de données inter applicatifs entre siège du Groupe, filiales, clients et partenaires (compagnies aériennes, constructeurs automobiles, etc.).

Les différentes entités, pour certaines indépendantes du Groupe Europ Assistance et possédant des systèmes d'informations hétérogènes, des flux et des fréquences d'échange différents, travaillant sur des fuseaux horaires parfois éloignés, ont un besoin de communication quotidien intense (près de 400 flux sont traités tous les jours et en constante augmentation) et stratégique.

Agilecom leur a proposé la solution eWay, développée en collaboration avec Nirva et sur la base de Nirva Application Platform.

La plateforme d'échange de données eWay permet aux entreprises telles que le Groupe Europ Assistance de mettre très rapidement en place et de manière incrémentale une solution non intrusive et évolutive dédiée aux échanges de données:

### 1. Industrialisation des échanges de données.

- Tracabilité des échanges.
- Détection et signalisation des dysfonctionnements (transfert incomplet, absence de transmission, etc.)
- Arrêt / relance du ou des transferts (logique bouton rouge / bouton vert)

### 2. Automatisation des étapes techniques de traitement des données.

- Standardisation des échanges de données :
- Une plate-forme unique.
- Un processus technique normé (XML, outillage, etc.).

Pour Bruno Ghenassia, Directeur des Systèmes d'information du Groupe Europ Assistance, les objectifs fixés ont été atteints : "eWay nous a permis d'industrialiser nos échanges de données (automatisation, traçabilité, sécurisation), mais aussi de les standardiser. Pour nous, la solution eWay a fourni un retour sur investissement extrêmement rapide et nous permettra dans le futur de gérer un volume croissant de flux sans ressources supplémentaires compte tenu du développement accéléré du Groupe. Car en quatre ans, le chiffre d'affaire du Groupe a doublé».



Créé en 1963, le Groupe Europ Assistance, inventeur de l'assistance, intervient partout dans le monde pour apporter à ses 300 millions de clients dans le monde, particuliers et entreprises, les solutions appropriées aux situations exceptionnelles ou à celles de la vie quotidienne, 24h/24 et 365 jours par an, dans ses quatre métiers : Automobile, Voyage et depuis 2004, Santé et Services à la famille et Domicile.

Contrôlé à 100 % par le Groupe GENERALI, le Groupe Europ Assistance, couvre aujourd'hui 208 pays dans son offre de services et regroupe 70 sociétés présentes dans 36 pays, qui emploient 8 000 collaborateurs salariés.

En 2009, le Groupe Europ Assistance a réalisé 10,8 millions d'interventions dans le monde pour 56.8 millions d'appels traités grâce notamment à un personnel médical composé de 400 médecins et infirmiers et un réseau de 410 000 partenaires référencés mobilisables à tous moments et pilotés par des chargés d'assistance répartis dans 39 centres d'appel.

[www.europ-assistance.fr](http://www.europ-assistance.fr)



Dans un monde en mouvement, l'entreprise doit être agile, c'est à dire capable de s'adapter au changement. La communication vers ses clients, ses fournisseurs et ses partenaires est à la fois un flux vital et un levier d'optimisation et de convergence des processus métiers.

Sur la base de ce constat, AGILECOM a été créée en 2008 pour apporter une expertise en architecture de systèmes d'information, intégration de solutions et gestion du document.

Signataires du manifeste agile, engagés dans une démarche volontariste de certification Scrum, nous pensons que les approches doivent être globales et que les solutions doivent être simples et ajustées aux besoins.

[www.agilecom.fr](http://www.agilecom.fr)



Avec le temps, les processus documentaires sont devenus très complexes. Au point qu'ils ne peuvent être gérés que par des ingénieurs ou des spécialistes du document.

Notre objectif chez Nirva Systems est de restaurer la simplicité dans la gestion des documents.

Simplicité pour les spécialistes du document mais aussi et surtout pour les utilisateurs finaux. Car la simplicité apporte l'agilité, la réactivité, la productivité, le contrôle, la pertinence, la qualité et des réductions de coûts.

Avec les solutions Nirva, nos clients gèrent leurs processus documentaires dans les domaines de l'acquisition de clients, de gestion des clients existants, des documents entrants, sortants et circulants. Ils gèrent leurs documents de gestion ou marketing, qu'ils soient émis par des employés ou des applications, qu'ils soient batch, interactifs, transactionnels ou hybrides.

En conclusion, Nirva aide ses clients qui incluent Europ Assistance, Cofinoga, SwissCard, Deutsche Post, Bertelsmann, les Banques Populaires, Prudential, l'état de Fribourg, etc. à gérer tous les processus documentaires et d'échange d'information de l'entreprise.

[info@nirva-systems.com](mailto:info@nirva-systems.com)  
[www.nirva-systems.com](http://www.nirva-systems.com)

Tel: +33 970 449 774