

Success Story

ASSURA

Société
Assura

Branche
Santé

Nombre de sites
19

Client depuis
2005

Prestations de service
- Connect LAN
- Connect Internet
- Connect IP-PBX
- GigaClass Services

Account Manager
Laurent Fine
Name Account Manager
Tel. 024 423 36 50
laurent.fine@upc-cablecom.ch

Première publication
BUSINESSFACTS 3/2008

Prestations supérieures à un prix plus bas

Assura figure dans le peloton de tête des dix plus importantes caisses maladie de Suisse. Avec plus de 400 000 assurés, la caisse indépendante, qui fête ses 30 ans en 2008, se distingue comme une réelle alternative à l'explosion des coûts de la santé. Innovante en terme de services, elle l'est aussi dans ses structures, son informatique et son réseau, comme l'explique Mirko Minini, directeur du département IT.

Face à l'explosion des coûts de la santé en Suisse, Assura a toujours prôné et pratiqué la stabilité des primes à long terme. Quelle est l'influence de l'IT dans la capacité de votre entreprise à contrôler ses coûts et offrir des primes attractives à ses clients?

Assura fait en effet partie des assureurs-maladie dont les frais généraux sont parmi les plus bas de Suisse, et son système informatique est certainement l'un des facteurs qui y contribuent.

Assura a toujours mis l'accent sur la performance et la stabilité de son système et de ses applications. Cela influe à long terme sur les coûts de développement et de maintenance de son informatique, et en fin de compte sur les frais opérationnels.

Par ailleurs, Assura a développé en interne toutes ses applications «métier», ce qui lui permet d'être très indépendante et de pouvoir adapter rapidement ses systèmes aux évolutions du marché, par exemple lors de la création de nouveaux produits d'assurance, ou aux changements légaux. L'IT est donc essentielle dans ce métier.

Assura partage ses services IT avec une vingtaine d'entreprises indépendantes dans le cadre d'une communauté d'intérêts. Pourquoi ce choix, et comment votre IT est-elle organisée?

Depuis sa création en 1978, Assura a toujours eu son propre département IT. Celui-ci s'est agrandi année après année avec la forte croissance de la société. Pour des raisons d'efficacité et de synergies, il a été décidé de créer en fin 2005 une société de services, Figeas SA, afin de partager avec 22 sociétés et fondations réparties sur 19 sites plusieurs compétences, dont l'infrastructure informatique. Outre l'informatique, Figeas SA fournit des services centraux dans d'autres domaines, tels que le marketing, les ressources humaines et la finance.



upc cablecom
business

Portrait

Mirko Minini, (45 ans) est Directeur du département IT de Figeas SA, société de services qui gère entre autres toute l'informatique d'Assura (voir encadré ci-dessous).

Mirko Minini a fait toute sa carrière chez Assura, où il est entré en 1980. Depuis 1994, il est responsable du département informatique, en charge de l'organisation et de l'opérationnel de l'IT du groupe, après avoir travaillé plusieurs années dans l'operating et le développement de logiciels. Membre de la direction d'Assura depuis 2003, il devient directeur informatique de Figeas SA en janvier 2007 lorsque cette société de services démarre son activité.



Figeas SA a débuté ses activités en tant que société indépendante en janvier 2007. Assura, avec ses 600 employés sur 13 sites répartis dans toute la Suisse, reste le plus important «client» de Figeas SA.

Quelles ont été les implications de cette nouvelle structure?

Une telle organisation implique évidemment une montée en charge significative de nos besoins IT et réseau. Ce regroupement nous permet d'améliorer la qualité de nos services, mais nous avons pour cela besoin de performances plus élevées. C'est dans ce cadre que nous avons repensé notre infrastructure IT et réseau en 2006. D'autant que les contrats avec nos anciens fournisseurs arrivaient à échéance. Cela a donc été l'occasion de redéfinir nos besoins et de lancer un appel d'offres pour trouver le partenaire le mieux à même de répondre à nos exigences pointues.

Quelles étaient vos exigences en terme d'infrastructure réseau?

Nous avons besoin de plus grandes vitesses de transmission et d'une solution évolutive, qui puissent s'adapter à notre croissance importante. Des débits plus importants devaient nous permettre d'améliorer nos applications métier, centralisées sur un serveur à Pully et mises à disposition des 13 succursales d'Assura. Nous voulions également pouvoir intégrer la voix sur IP à notre réseau informatique.

Vu le caractère critique de notre réseau pour les données, la téléphonie et l'accès à Internet, une disponibilité et une sécurité maximales étaient de première importance pour nous. A cet égard, nous ne voulions avoir qu'un seul interlocuteur, qui soit responsable et garant de l'ensemble de la solution. Nous ne voulions pas dépendre de plusieurs partenaires qui se renverraient la balle en cas de problèmes. Et bien entendu le prix de la solution entrait également en ligne de compte.

” Le choix de upc cablecom s'est assez vite imposé pour sa capacité à répondre de la manière la plus satisfaisante à notre cahier des charges. ”

Assura et Figeas

Assura a été créée il y a tout juste 30 ans, en 1978, dans le but de concrétiser une vision alternative et innovante de l'assurance maladie. Elle est depuis devenue la septième plus importante caisse maladie de Suisse avec plus de 400 000 assurés. Classée année après année parmi les caisses les plus avantageuses, Assura prône la responsabilité individuelle de ses assurés afin de limiter les coûts de la santé. Elle a ainsi popularisé des concepts révolutionnaires comme les franchises à option ou la suppression des feuilles de pharmacie. Entreprise indépendante, Assura emploie 600 personnes sur 13 sites dans toute la Suisse.

Depuis 2007, Assura délègue la gestion de son informatique à Figeas SA, société de services créée fin 2005. Outre Assura, Figeas gère l'intégralité des services informatiques de 22 sociétés et fondations, sur 19 sites. Figeas permet de réaliser des économies d'échelle en rationalisant les forces compétentes des différentes sociétés partenaires. Cette société offre des services centralisés dans les domaines de l'informatique, des ressources humaines, de la finance, de la logistique, des statistiques ou du marketing.

Infos: www.assura.ch, www.figeas.ch

A quoi ressemble la solution que vous avez implémentée aujourd'hui?

Nous avons choisi un réseau en fibre optique pour assurer le débit dont nous avons besoin. Aujourd'hui la plupart des sites sont reliés à notre datacenter par fibre optique, et d'autres le seront prochainement. Nous avons dédoublé notre datacenter sur un site miroir dans les environs de Lausanne, et les deux sont reliés en direct par un réseau gigabit, qui forme une boucle entièrement redondante. Toutes les lignes du réseau vers les succursales sont également dédoublées. Nous avons opté pour un SLA de type Gold, assurant une disponibilité 24h sur 24 et 365 jours par année. Notre double datacenter héberge les applications et les solutions IT des 22 sociétés que nous gérons. Le réseau en fibre optique sert de support au transit des données, du trafic Internet et de la voix sur IP. C'est une infrastructure très puissante et évolutive.



Quel processus vous a amené à sélectionner upc cablecom comme provider unique pour cette solution?

Nous avons lancé un appel d'offres. Nous souhaitons avoir affaire à un opérateur unique, qui dispose de son propre réseau de fibres optiques au niveau national. En Suisse, seuls deux opérateurs possèdent leur propre backbone, dont upc cablecom, avec des points d'introduction partout en Suisse. Pour diverses raisons, nous recherchions une alternative à l'opérateur historique. Nous avons rapidement été séduits par l'offre de upc cablecom, tant au niveau technique qu'au niveau de la relation client. C'était également l'offre la plus attractive en terme de prix, bien que cela n'était pas pour nous le critère principal. upc cablecom nous proposait des prestations supérieures à un prix plus bas que la concurrence. Le choix de upc cablecom s'est donc assez vite imposé pour sa capacité à répondre de la manière la plus satisfaisante à notre cahier des charges.



Pourquoi avoir choisi un réseau en fibre optique?

Seule la fibre optique offre les débits et la flexibilité que nous souhaitons. Avec la fibre optique, nous pouvons relier certains de nos sites à la vitesse désirée allant de 2 Mb à 120 Mb, dont nos datacenters en Gigabit. Grâce à ces débits, nous avons pu améliorer nos applications métier et offrir une plus grande interactivité aux utilisateurs. Par exemple, tous les documents sont scannés et stockés centralement. Les agences peuvent désormais accéder instantanément à ces fichiers images pour répondre dans les meilleures conditions aux demandes de clients. De plus, la technologie upc cablecom nous a permis de passer toute notre téléphonie fixe sur notre réseau informatique.

Quels sont les avantages de la solution VoIP de upc cablecom?

Avec 850 utilisateurs et plus de 40 000 appels externes de clients par semaine, notre téléphonie est un facteur vraiment critique. Aujourd'hui, avec upc cablecom, nous disposons probablement du plus important réseau de voix sur IP de Suisse romande, et l'un des plus grands de Suisse.

La voix sur IP est une affaire très délicate, le moindre délai dans l'acheminement de la voix produit des défauts de communication. Le besoin de fiabilité est donc très important. A cet

” upc cablecom nous a fourni de très bons conseils quant aux solutions disponibles et nous a véritablement accompagné tout au long du projet. ”

La voix sur IP en prime



Pierre-Frédéric Diserens, responsable de la téléphonie chez Figeas SA:

«Nous avons prévu de longue date de passer à la voix sur IP, mais nous étions limités par les capacités de notre ancien réseau. Nous avons déjà relié dès 2001 deux sites principaux par une ligne dédiée pour la voix sur IP. Mais grâce au nouveau réseau upc cablecom en fibre optique, c'est désormais l'ensemble des 19 sites en Suisse qui est passé en VoIP, avec tous les avantages de coûts et de services que cette solution offre. Avec 850 utilisateurs et plus de 40 000 appels externes de clients par semaine, notre téléphonie est un facteur vraiment critique. upc cablecom nous a offert une solution unique de qualité de service de la voix sur IP, dont nous sommes très satisfaits.»

égard upc cablecom nous a offert une solution unique de qualité de service de la voix sur IP. Cette solution permet d'agréger la voix et de lui réserver un transit prioritaire sur le réseau, pour une qualité de communication pratiquement similaire à la téléphonie classique. La voix sur IP offre par ailleurs de très importants avantages en termes de coûts. Toutes les communications internes sont gratuites.

Quel a été le rôle de upc cablecom dans l'élaboration d'une solution réseau qui réponde à vos besoins?

upc cablecom nous a fourni de très bons conseils quant aux solutions disponibles et nous a véritablement accompagnés tout au long du projet. Dans la phase initiale, nos interlocuteurs nous ont toujours proposé plusieurs options, avec des coûts et des possibilités différentes. Ils ont dès le début compris nos besoins, et en particulier notre besoin d'évolution. Grâce à leur capacité d'écoute, nos interlocuteurs chez upc cablecom nous ont toujours proposé des solutions en fonction de nos spécificités. A chaque fois, nous avons pu choisir les options dont nous avions besoin sans nous retrouver avec une infrastructure surdimensionnée ou sous-dimensionnée.

De manière plus générale, comment jugez-vous votre collaboration avec upc cablecom?

upc cablecom a tenu toutes ses promesses. Ce qui n'était pas évident pour une migration de cette ampleur et dans des délais souhaités très courts: le gros du projet a été réalisé en trois mois, l'ensemble a duré six mois. Les contacts avec les interlocuteurs de upc cablecom sont excellents. Un vrai partenariat est né entre nos deux sociétés.

Dix mois après la mise en place de cette nouvelle solution réseau, quel bilan tirez-vous?

Le réseau s'est révélé à la hauteur de nos attentes et nous en sommes très satisfaits. Nous n'avons eu aucun problème de disponibilité ou de vitesse de débit. Avec la voix sur IP, nous avons eu quelques soucis au départ, liés principalement à l'intégration de différentes technologies sur le réseau de téléphonie, notamment les fax. Mais upc cablecom a réagi de manière très professionnelle et mis en place une solution adéquate. Notre bilan final est donc très positif.

Interview: Grégoire Baillod, journaliste, Genève
Photos: Frank Mentha, photographe, Genève

Your ambition. Our commitment.

Tel. 0800 888 310 | upc-cablecom.biz

Corporate Network • Internet • Phone • TV



upc cablecom
business