



Plateforme Distribution pour les mutuelles

Proposition pour MGAS



janv 2025

Sommaire

Qui sommes-nous ?

Contexte & Besoins

Présentation de la solution

Démarche Projet

Hébergement & Maintenance

Proposition financière

Annexe : Détails Fonctionnalités



Sommaire

Qui sommes-nous ?

Contexte & Besoins

Présentation de la solution

Démarche Projet

Hébergement & Maintenance

Proposition financière

Annexe : Détails Fonctionnalités



Lya : Éditeur et Digital Factory

- Lya c'est **une équipe expérimentée en Assurance**, à l'origine de la digitalisation d'un grossiste d'assurance
- Lya est labellisé par Finance Innovation et **soutenu par BPI France**
- Lya repose sur un actionnariat solide et totalement **indépendant**
- Lya c'est des compétences sur le **digital, la data et l'IA**
- Chiffres clés : CA 2,5M€, 30 personnes
- Levées de fonds : 1M€ en 2020, 2M€ en 2023



Nos activités



Plateforme SAAS

pour le courtage de proximité

www.lyaprotect.com



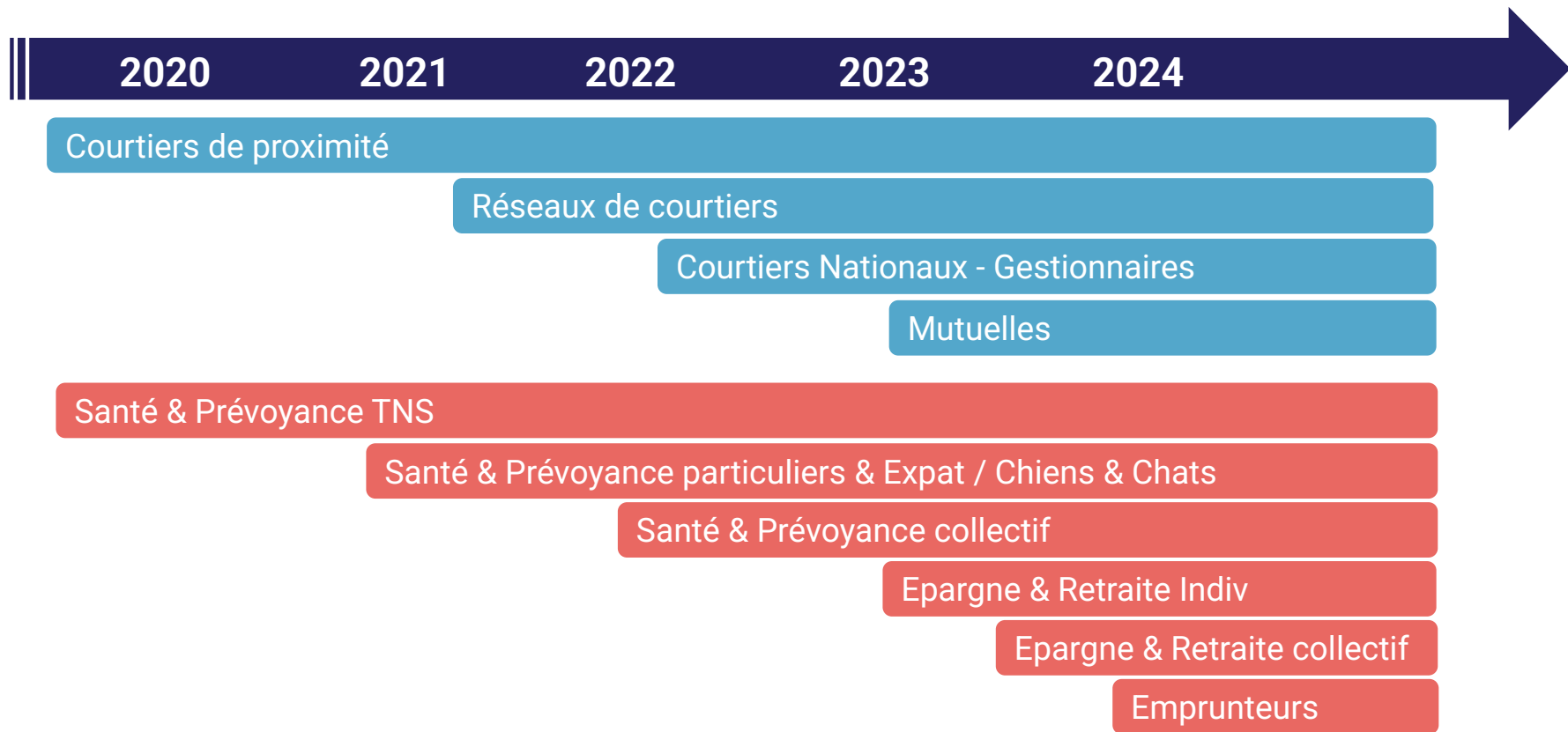
Plateforme distribution

pour les mutuelles et assureurs

www.lyatech.io



Notre histoire



Plateforme LYA : nos modules

CRM

Relation client.
Activités, Tâches,
GED, Signature électronique
Mailing, Publipostage

Outil d'aide à la vente

Référentiel Produits
Parcours Projet Multi Devis
Simulateurs
Compareurs

Vie des contrats

Fiche contrats avec bénéficiaires
Vie du contrat
Synchro Back Office

Conformité

RGPD, KYC / LCB-FT
Exigences DDA
Classeur réglementaire
Réclamations

Parcours Souscription

Recueil de besoins
Tarificateurs
Devis
Mise en gestion

Gestion réseau Courtage

Extranet
Rétrocession de com
Animation
Catalogue produits spécifique

Espaces clients

Formulaires Web
Espace Adhérents
Espace Entreprises Employeur

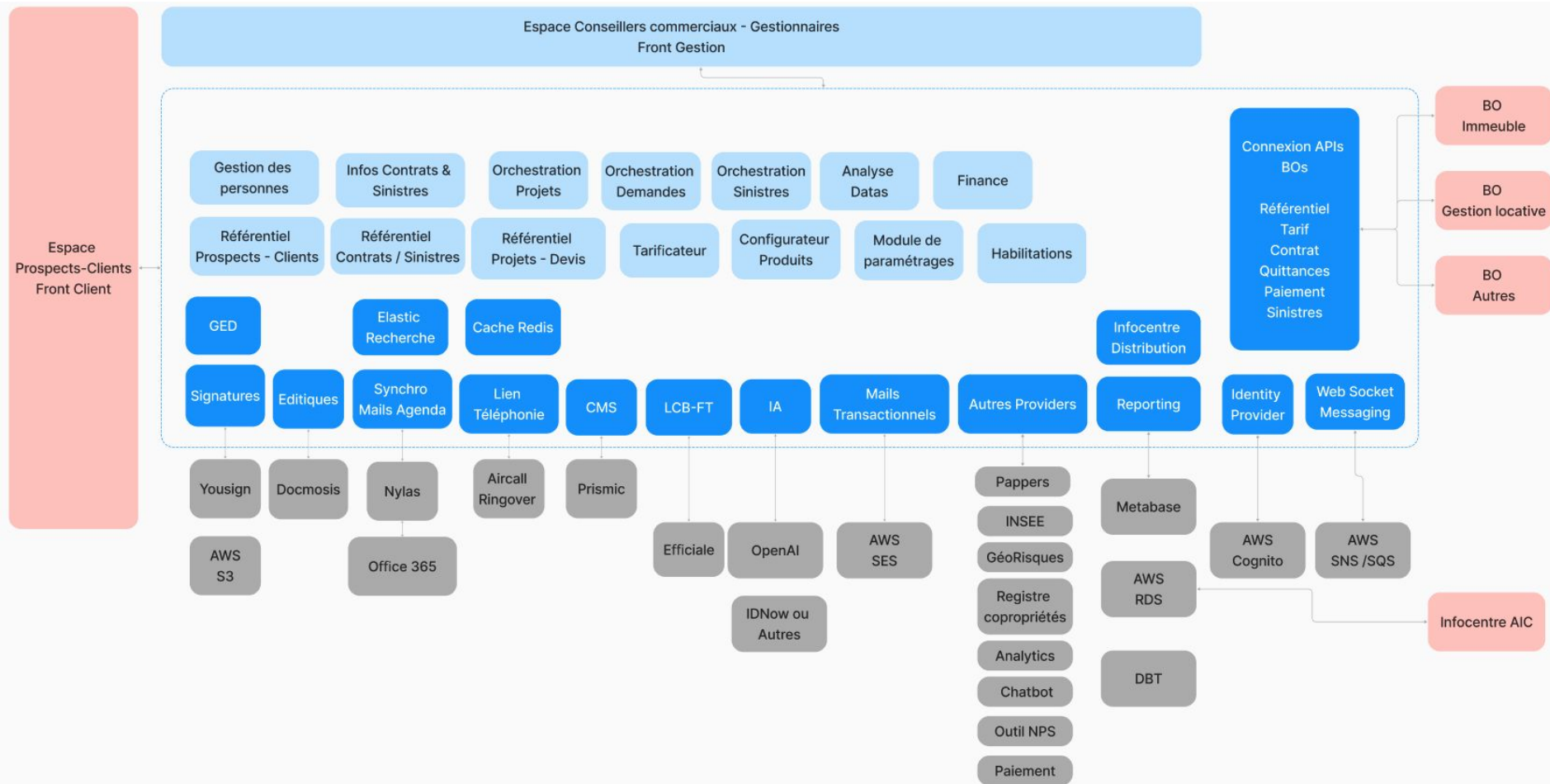
Datas

Reporting
Infocentre
Intelligence Artificielle

Intégrations

Back Office, Délégués
Outils Expert
etc...

Plateforme LYA : Schéma détaillé



Intégration native Outils Tiers

Hubspot



Campagne eMailing
Gestion des réseaux sociaux
ChatBot

Kanonik / FASST

Données CCN & RO
Outil d'aide à la vente Santé et Prév
Collective

Nylas



Intégration et gestion Mail et agenda,
multi-marques
Classement des mails

Power BI



Analyse des données, présentation
graphiques et de tableau de bord
décisionnel

Efficiale / Bclim / APPC

Gestion des alertes PPE, Del de
avoirs, bénéficiaires effectifs
Temps réel à la création, Synchro

Yousign



Système de signature électronique
Conforme aux exigences EIDAS et
RGPD

Aircall Ringover



Remontée de fiche Click to call
Transcription texte Enregistrements

Mako



Bilan Retraite
Optimisation de rémunération
Bilan Prévoyance

Docmosis



Générateur d'éditique :
Composez un document dynamique
à partir de flux informatiques.

Chat GPT



Chatbot métier assurantiel
Génération de texte contextuelle

Stripe



Génération facture honoraires
Suivi Factures

Pappers



Enrichissement des données
entreprise

Nos offres pour les mutuelles

Lya a adapté sa plateforme pour le monde des mutuelles avec les cas d'usage suivant :

> Parcours de distribution omnicanal :

- Vente 100% Digital
- Vente à distance - Téléphone
- Vente Physique - Agence
- Parcours multiple

> Outil d'aide à la vente pour le pilotage de la distribution

> CRM - Gestion de la relation adhérents

> Configurateur et Comparateur de produits

(Garanties, Tarifs et génération des éditiques DDA, Devis, Adhésion)

> Extranet pour le réseau de courtage

> APIs pour les partenaires commerciaux (comparateur, gros courtiers, etc...)

Ils nous font confiance

Nous avons accompagné plus de 20 clients sur des projets “Digital et Datas” depuis 2018.

Plus de 450 courtiers nous font confiance en utilisant quotidiennement notre plateforme.

Nous pouvons organiser des entretiens de prise de référence avec les DSI ou les directions métiers des références présentées ci-contre.



Référence 1 - CRM & OAV

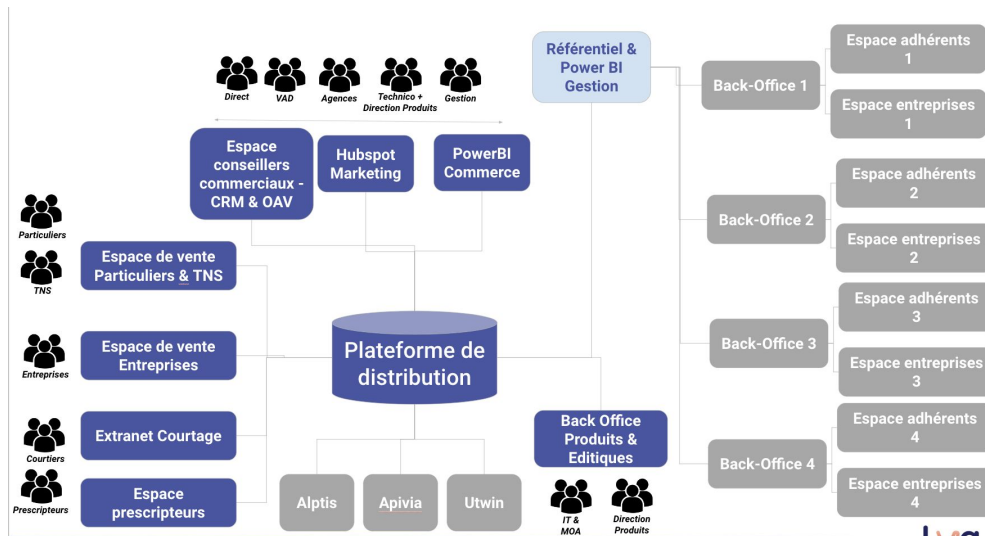
Plateforme de distribution Multicanale - CRC

Périmètre

Parcours Santé & Prévoyance collective
Parcours Santé & Prévoyance individuel
Outil d'aide à la vente pour 30 conseillers
Extranet Courtiers
Espace prescripteurs

Modules utilisés :

Contrats & Commissions
Configurateur Produit
Comparateur
Editiques
Workflow de souscription
GED
Signature électronique
Conformité RGPD, PPE, LCB-LT, etc...
HUB APIs
Référentiel Personnes & Courtiers
Authentification



Référence 2 - CRM & OAV

Plateforme de distribution - Mutuelle Muta

Périmètre

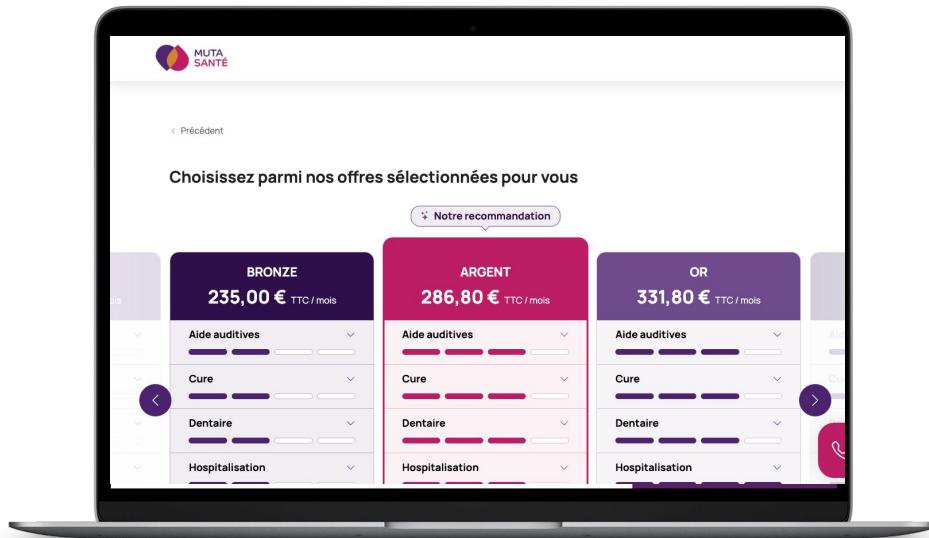
Parcours de 5 produits Santé
Outil d'aide à la vente et CRM pour 15
conseillers commerciaux



Modules utilisés :

- Contrats & Commissions
- Configurateur Produit
- Comparateur
- Editiques
- Workflow de souscription
- GED
- Signature électronique
- Conformité RGPD, PPE, LCB-LT, etc...
- HUB APIs
- Référentiel Personnes & Courtiers
- Authentification

<https://mondevis.muta-sante.fr/funnel>



Référence 3

Plateforme de distribution - Tutélaire

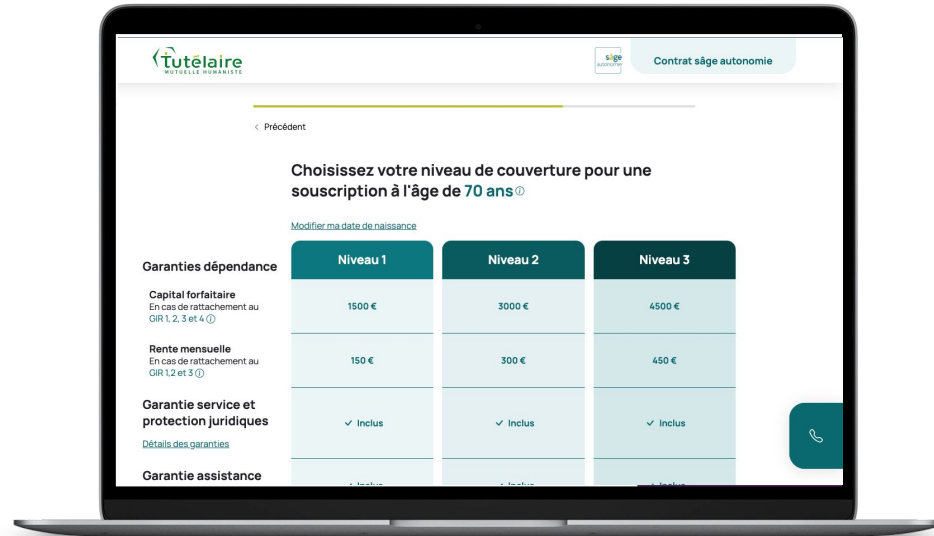
Périmètre

Parcours Dépendance et Obsèques
Outil d'aide à la vente pour 10 conseillers
Extranet Courtiers



Modules utilisés :

Contrats & Commissions
Configurateur Produit
Comparateur
Editiques
Workflow de souscription
GED
Signature électronique
Conformité RGPD, PPE, LCB-LT, etc...
HUB APIs
Référentiel Personnes & Courtiers
Authentification



<https://souscription-sage-autonomie.tutelaire.fr/>

Plateforme Technique

Micro-Services

Nos modules sont indépendants et interconnectables.

API-First

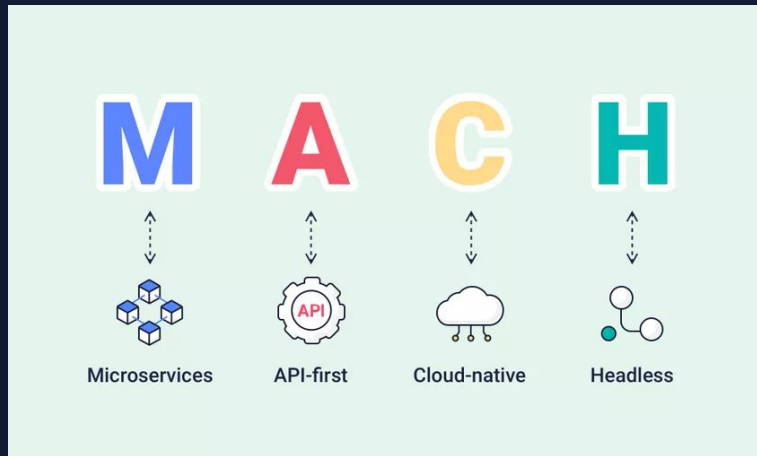
Chaque module expose ses APIs.

Cloud Native

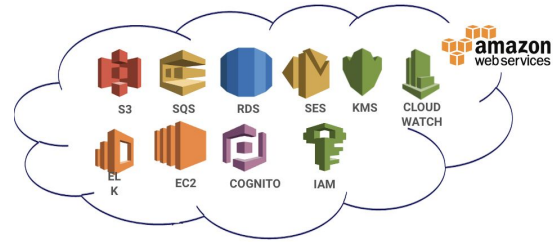
Utilisation du Cloud pour rendre notre infrastructure performante et scalable.

Headless

Un découplage entre le front et les services métiers.



Expertises Technologiques



Sommaire

Qui sommes-nous ?

Contexte & Besoins

Présentation de la solution

Démarche Projet

Hébergement & Maintenance

Proposition financière

Annexe : Détails Fonctionnalités



Contexte

La **MGAS** a été créée par et pour les agents des ministères sociaux en 1970. Elle s'adresse aujourd'hui à un public plus large : étudiants, salariés du privé, retraités, personnes vulnérables en tutelle ou curatelle.

Les chiffres clés :

- Près de 82 000 personnes protégées
- 16 points d'accueil dans l'Hexagone et en Outre-Mer
- 103 salariés et une plateforme de gestion interne

La **MGAS** propose une offre complète et diversifiée pour tous en matière de santé, de prévoyance, d'assistance et de prévention pour accompagner les adhérents tout au long de leur vie. En complémentaire santé, la MGAS couvre les agents des 3 fonctions publiques (d'état, territoriale et hospitalière). Elle protège aussi les particuliers de droit privé (étudiants, retraités, travailleurs non-salariés, etc.), les majeurs protégés et leurs mandataires judiciaires, ainsi que les entreprises souhaitant mettre en place un contrat collectif pour la protection sociale complémentaire de leurs salariés.

Distribution

La MGAS distribue ses produits suivant plusieurs canaux :

- Via un réseau de distribution direct
- Via des réponses à appels d'offre en collectif

La MGAS propose à ses adhérents deux extranet :

- <https://mjpm.mutuelle-europe.com/>
- <https://adherents.mgas.fr/web/adherents>

Enjeux

La MGAS cherche une solution de distribution, pour remplacer son outil de vente qui commence à être obsolète d'un point de vue technique.

Ce outil de vente est accessible en ligne ici : <https://devis.mgas.fr/>

Il est à destination des clients finaux et des conseillers.

Sommaire

Qui sommes-nous ?

Contexte & Besoins

Présentation de la solution

Démarche Projet

Hébergement & Maintenance

Proposition financière

Annexe : Détails Fonctionnalités



Une plateforme modulaire

La plateforme LYA propose différents modules et s'intègre à l'écosystème IT de nos clients.

L'ensemble des fonctionnalités est exposé en APIs et facilite l'intégration avec les interfaces et outils de nos clients.

Une phase de cadrage permet de définir les modules nécessaires et les projets d'intégration permettant une intégration fluide.

Nous présentons les principales fonctionnalités des briques suivantes :

- Outil CRM
- Outil d'Aide à la Vente Assurance
- Outil configurateur de produits
- Infocentre, outils BI et intégration IA

Intégration pour MGAS

Suite à notre visite sur site et à l'atelier du 10 décembre dernier, nous proposons l'intégration suivante :

- Parcours de vente Santé Individuelle Grand Public & OAV Conseillers
- Parcours de vente Prévoyance Grand Public & OAV Conseillers
- Parcours de vente Obsèques Grand Public & OAV Conseillers
- Parcours de vente Dépendance & OAV Conseillers
- CRM Relation adhérents

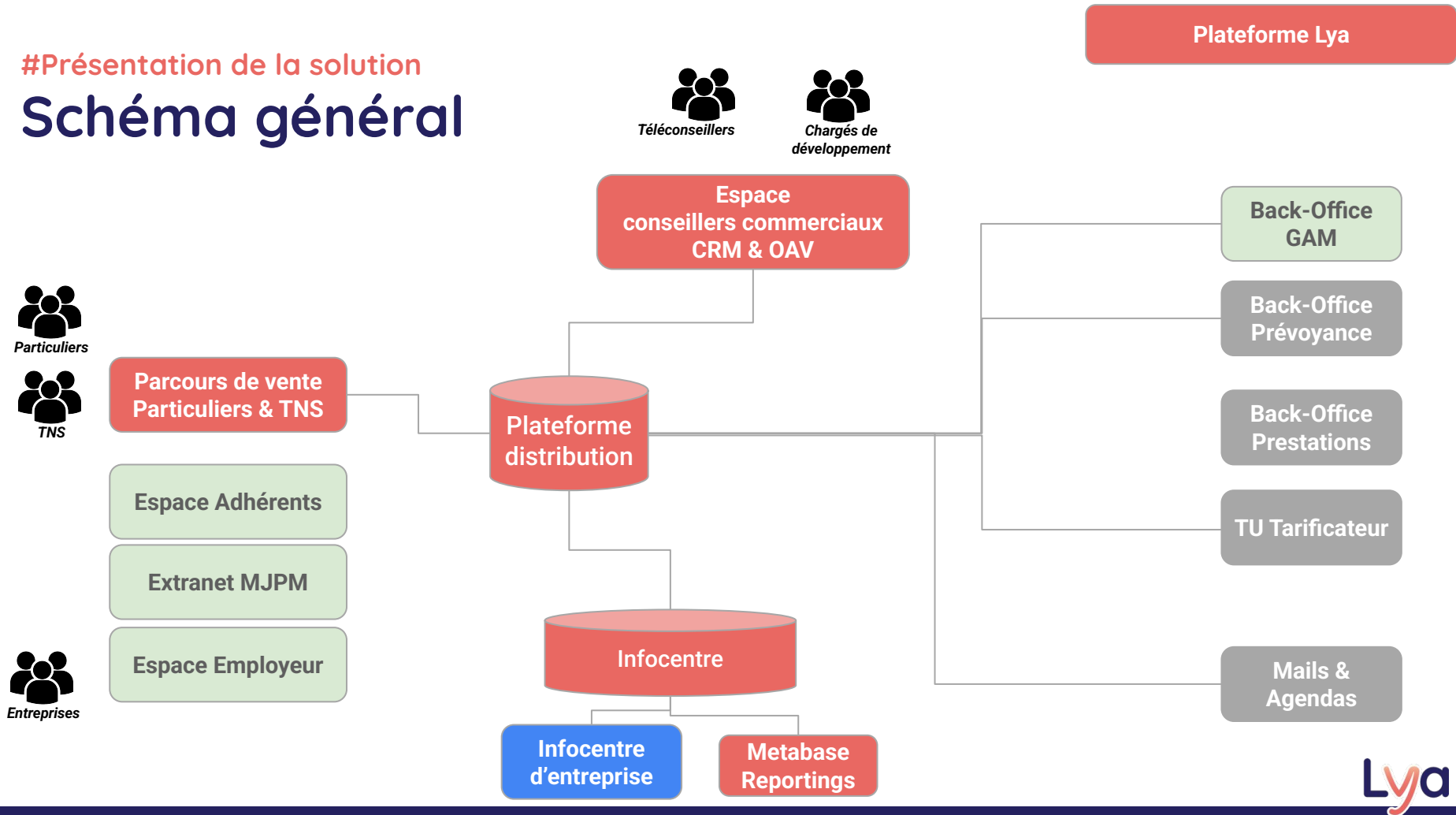
Chaque module est indépendant et donc à tiroir.

Nous présentons les principales fonctionnalités des briques suivantes :

- Outil CRM
- Outil d'Aide à la Vente Assurance
- Outil configurateur de produits
- Infocentre, outils BI et intégration IA

#Présentation de la solution

Schéma général



Parcours de souscription omnicanal

Notre solution permet de gérer une expérience client réellement omnicanale qui peut alterner des échanges d'information sur l'OAV conseiller (à distance ou en physique) et sur l'interface client (sur son mobile ou son PC)

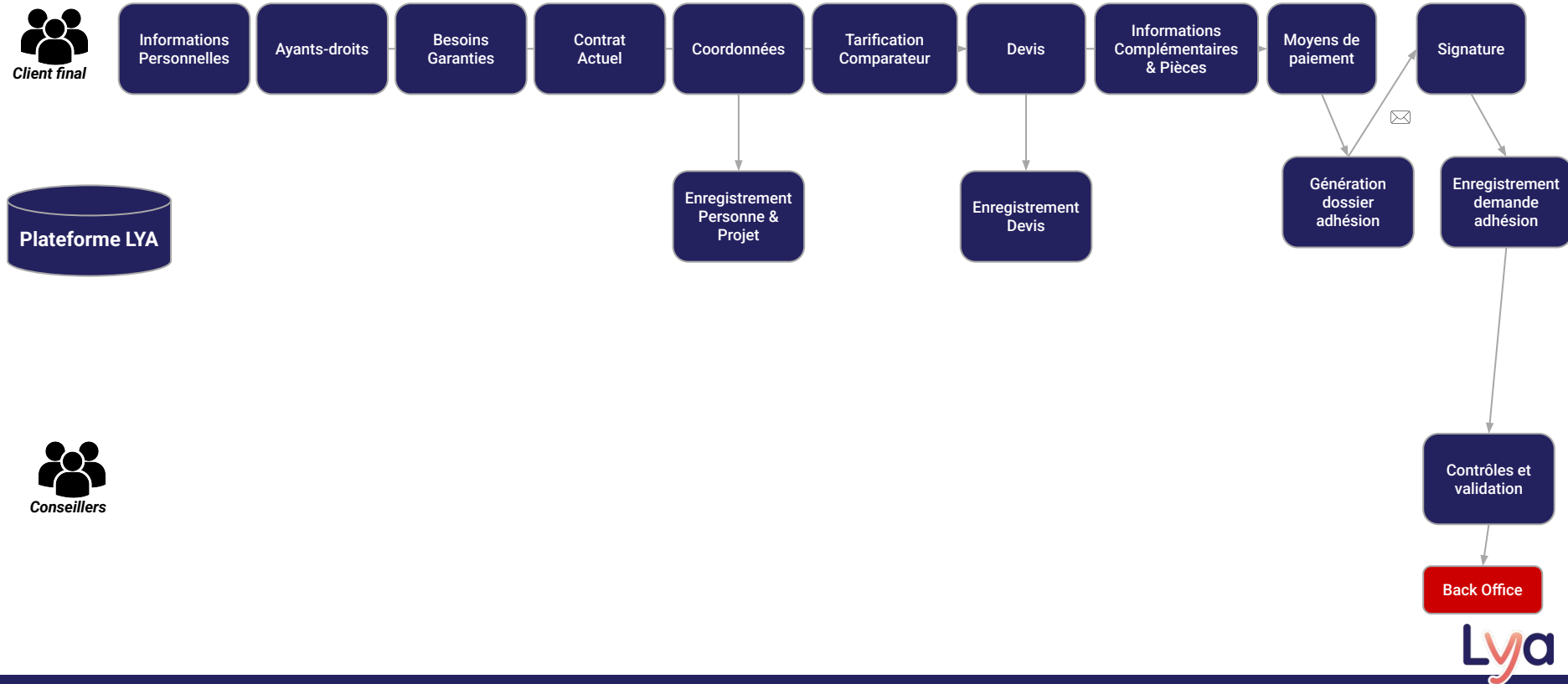
Le processus de souscription suit des étapes et des mécanismes de notification entre les différents acteurs (client / courtier / Souscripteur / Gestionnaire).

Notre plateforme est modulaire et permet d'adapter le processus pour prendre en compte l'organisation de l'entreprise et l'écosystème IT.

Nous détaillons dans les slides qui suivent l'orchestration des activités dans un processus de souscription omnicanal.

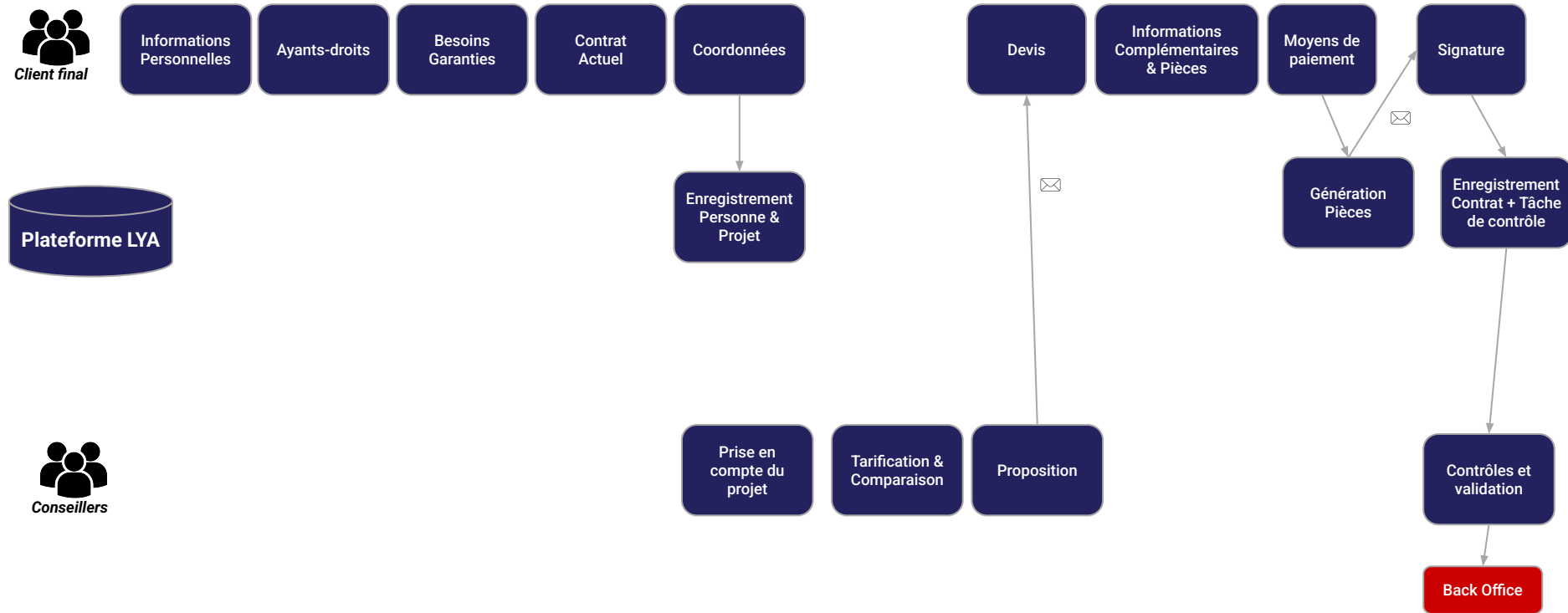
Exemple de parcours WEB : [cliquez ici](#)

Bénéficiez d'un parcours omnicanal : Parcours 100% "Boutique directe"



#Présentation de la solution

Bénéficiez d'un parcours omnicanal : Parcours Boutique Directe >TEL>WEB



#Présentation de la solution

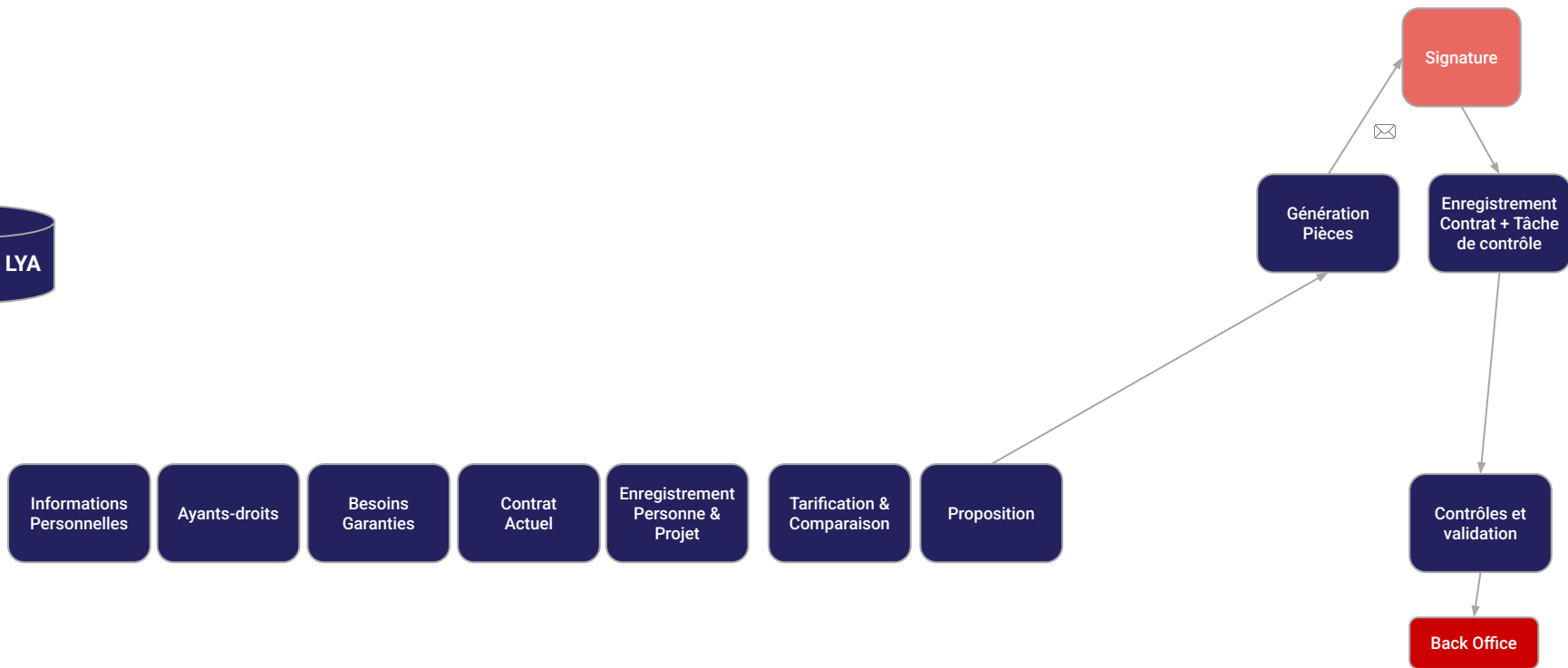
Bénéficiez d'un parcours omnicanal : 100% Agence ou 100% Tél



Client final



Conseillers

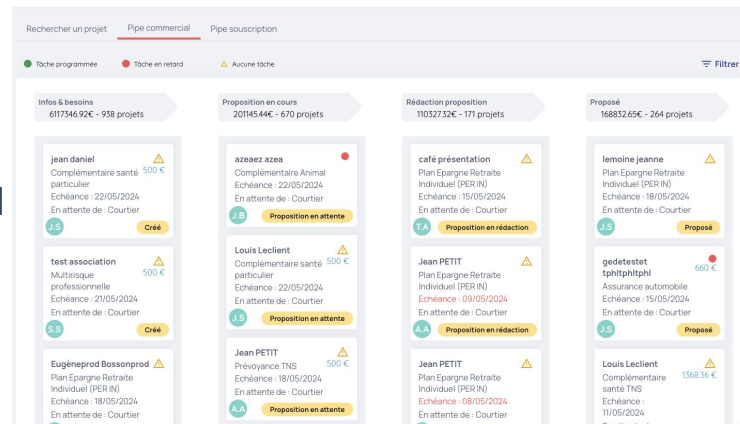


OAV Assurance

Le module OAV permet de gérer le process de souscription d'un contrat d'assurance.

- Gestion des produits et documents liés
- Process d'entrée en relation particulier, TNS,
- Process d'entrée en relation Entreprise
- Process d'envoi de proposition multi-devis
- Gestion de modèles de conseils et d'avertissements
- Gestion de la fiche de recueil de besoins et devoir de conseil
- Personnalisation du tableau de comparaison
- Formulaire de recueil des besoins
- Formulaire web de proposition des offres et signature
- Récolte et validation des pièces justificatives
- Champs personnalisés pour les projets par typologie de risque
- Personnalisation des éditiques
- Marque blanche et parcours sur-mesure

Les fonctionnalités sont détaillées en annexe.

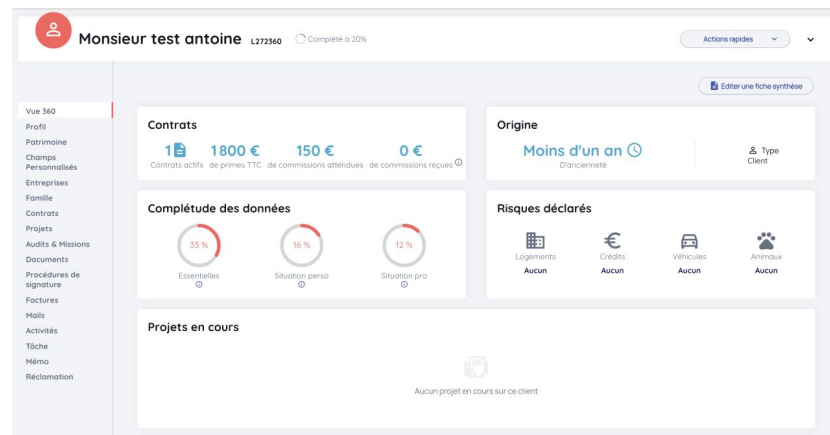


Outil CRM

Le module CRM permet de gérer une relation client dans le cadre d'une activité Assurance et Mutuelle.

- Centralisation de l'information clients et contrats
- Profil entreprises et particuliers
- Gestion des contacts et des prescripteurs
- Tâches, rappels, RDV, notes et échanges
- Synchro mails
- Gestion électronique de documents
- Signature électronique
- Champs personnalisés
- Gestion des listes
- Fiche Contrat
- Historique des événements sur le contrat
- Gestion des bénéficiaires
- Gestion du moyen de paiement

Les fonctionnalités sont détaillées en annexe.

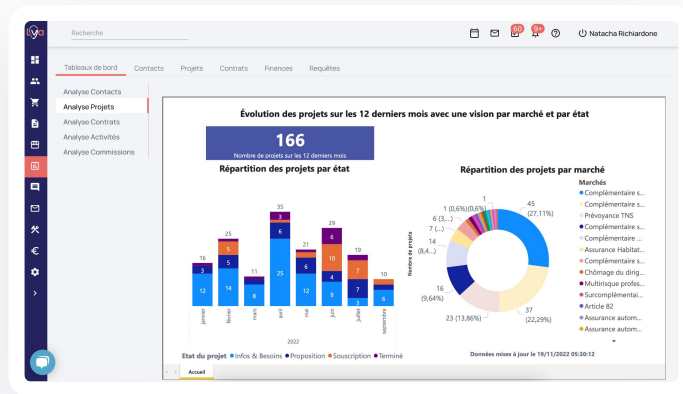


#Présentation de la solution

Infocentre, outils BI et intégration IA

Le module Infocentre, outils BI et intégration IA permet de bénéficier d'un infocentre mis à jour deux fois par jour avec toutes les données produites dans la plateforme.

- Datamart : Personnes, Projets, Contrats, Activités, tâches, Finance
- Extractions de données planifiées
- Synchronisation de données externes avec des systèmes tiers
ou Infocentre d'entreprise
- Tableaux de bords par défaut sur PowerBI
- Tableaux de bords par défaut intégrés dans le CRM avec Metabase
- Reportings personnalisés
- Accès ChatGPT
- Fonctionnalités avancées d'IA



Les fonctionnalités sont détaillées en annexe.

Sécurité et Réglementation



Réglementation

- Gestion LCB-FT en lien avec des bases externes (PPE, Gel des avoirs, Tracfin, bénéficiaires effectifs)
- Entrée en relation formalisée
- Génération et Traçabilité du recueil de besoins
- Archivage des propositions avec documentations associées
- RGPD : droit à l'oubli, traçabilité des données, consentement



Données sécurisées

La protection des données de nos utilisateurs est un impératif absolu. Pour satisfaire ce préalable indispensable à notre activité, LYA a mis en place des standards de sécurité très élevés, identiques à ceux des compagnies d'assurance.



Nos engagements

L'ensemble des données sensibles des utilisateurs LYA est stocké sur des disques chiffrés en France. Nous respectons complètement la nouvelle réglementation européenne (RGPD) et pouvons sur simple demande effacer l'ensemble des données d'un utilisateur ainsi que remettre l'ensemble de l'historique.

Sommaire

Qui sommes-nous ?

Contexte & Besoins

Présentation de la solution

Démarche Projet

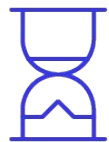
Hébergement & Maintenance

Proposition financière

Annexe : Détails Fonctionnalités



Les facteurs clés de succès



**Maîtrise du
délai**



Transparence



**Qualité de la
relation**



Efficacité

Nos drivers pour chaque mission sont basés sur la transparence des échanges et la qualité de la relation permettant de s'adapter au contexte et d'apporter des réflexions, solutions en adéquation avec les enjeux et la culture de l'entreprise.

Le **respect du délai et la recherche d'efficacité** sont les bases de la confiance que nous essayons d'acquérir auprès de nos clients.

Démarche proposée

La démarche proposée se base sur notre expérience des dernières années et sur le contexte de la demande.

Nous avons donc imaginé trois phases :

- 1- Cadrage** : Cette phase permet de poser les fondations fonctionnelles, techniques et organisationnelles. Le cadrage est principalement basé sur la description des processus métier. Suite à cette phase, nous sommes aussi en mesure de valider notre engagement forfaitaire.
- 2- Phase de réalisation** : Cette phase permet de réaliser l'application en mode itératif. Chaque sprint comprendra des travaux de réalisation et de recette.
- 3- Phase de transition** : Cette phase permet de former l'équipe client, d'organiser la mise en production et enfin de basculer en mode maintenance.

Trois grandes étapes

Cadrage



Conception

- Atelier fonctionnel
- Note de cadrage fonctionnel

Technique

- Atelier technique
- Note de cadrage technique

Phase de réalisation



- Développement itératif
- Reprise des données
- Recette
- Préparation de la transition

Lancement et suivi



- Formation
- Tests performance
- Tests sécurité
- Accompagnement au lancement
- Passage en mode maintenance

Pourquoi un cadrage ?

Le cadrage est nécessaire pour mieux vous connaître, comprendre vos processus actuels, détailler les besoins, détailler l'intégration avec votre SI et définir ensemble une trajectoire réaliste et sécurisante.

Voici les sujets structurants que nous voyons en cadrage pour détailler notre offre et nous engager ensuite au forfait.

- Détails de votre écosystème IT
- Détails sur vos produits (Nombre, Règles d'éligibilité, règles de gestion, règles de tarifs, format des éditiques associées)
- Détails des processus de vente (souscription et avenants) Individuel et Collectif
- Détail processus Courtage
- Détail APIs pour les comparateurs d'assurance et le grand courtage
- Détails des connexions à faire avec votre SI (Téléphonie, Mails, Agendas, Back Office, etc...)
- Détails de la stratégie de reprise de données
- Détails des évolutions / optimisations nécessaires pour le CRM
- Détails des évolutions / optimisations nécessaires pour l'OAV
- Détails de votre organisation et transfert à effectuer
- Détails des liens avec les délégataires de gestion
- Modalités de gestion de projet

Détail de la démarche de cadrage

1



Etude Produits et Process Actuel

Comprendre avec précisions vos produits, les parcours et process actuels.

2



Ecosystème IT et Outils

Comprendre vos outils et cartographie du système d'information.

3



Process cible

Co-construire le parcours cible et les liens avec votre système d'information.

4



Elaborer une trajectoire

Co-construire une trajectoire sur le plan technique et organisationnel IT pour construire le produit.
Chiffrer la réalisation.

Etape 1 du cadrage : Etude Produits et Process Actuel

1 Etude Produits et process actuel

2 Ecosystème IT et Outils

3 Process cible

4 Élaborer une trajectoire

Objectifs

Comprendre avec précisions vos produits, les parcours et process actuels.

Activités

Kick-off avec tous les acteurs du projet

- ✓ Donner le sens de la mission, Expliquer la démarche, la méthode
- ✓ Valider le calendrier, Organiser la logistique,

Comprendre l'organisation

- ✓ Groupe projet
- ✓ Marketing Digital - Acquisition
- ✓ Organisation commerciale & Process
- ✓ Organisation IT / Juridique / Conformité
- ✓ Organisation gestion de la relation adhérents

Etude des produits / documents

- ✓ Etude des documents CG, Ipid, Formules, proposition commerciale
- ✓ Etude du process

Pré-requis

- ✓ Validation de la proposition d'accompagnement

Livrables

- ✓ Planning de la mission
- ✓ CR Kick off
- ✓ Note de cadrage avec enjeux, objectifs, cibles, macro-fonctionnalités

Etape 2 du cadrage : Écosystème IT & Outils

1 Etude Produits et
process actuel

2 Ecosystème IT &
Outils

3 Process cible

4 Élaborer une
trajectoire

Objectifs

Comprendre votre système d'information et les outils utilisés

Activités

Atelier sur les outils et système IT

- ✓ Tarif
- ✓ Génération éditique
- ✓ Back office
- ✓ Bordereaux
- ✓ CRM
- ✓ GED
- ✓ TU
- ✓ Outil GAM
- ✓ etc...

Pré-requis

- ✓ Fin de l'étape 1

Livrables

- ✓ Cartographies IT

Zoom sur l'enjeu de l'urbanisation

L'urbanisation de l'information est un enjeu clé pour le système d'information de la gestion de la distribution et la relation client. Nous passons en revue l'ensemble des interfaces possibles pour déterminer les options retenues dans la plateforme et les flux à mettre en oeuvre.

Gestion des référentiels & Authentification (IAM)

- Leads
- Clients
- Courtiers
- Utilisateurs

Mails, Agendas, Téléphonie, Tchat, Tickets

- Domaine pour envoi de masse et gestion sécurité (SPF, Dmarc, etc..)
- Fournisseur de messagerie et Agenda
- Système de Téléphonie (CTI, Montée de fiche, etc...)
- Outil de gestion des mails
- Outil de gestion des tickets
- Tchat client

Front

- Parcours Site Web
- Espace Adhérents
- Espace Entreprise

Gestion des documents

- Stockage - GED
- Système de génération des éditiques
- Système de signature électronique
- Archivage probant
- Outil de contrôle de pièces

Gestion des produits

- Référentiel documentaire
- Calcul du tarif

Infocentre / Datas

- Infocentre d'entreprise
- Gouvernance de la donnée
- Centralisation du consentement

Back Office - Gestion des contrats

- Flux - Création de contrat
- Flux - Vie du contrat
- Flux - Actes de gestion

Référentiel externe

- Infos entreprise (Insee, Pappers)
- Bases PPE, gel des avoirs, bénéficiaires effectifs

Paiement

- Gestion Mandat Sepa
- Gestion Paiement CB

Autres ?

Etape 3 du cadrage : Process cible

1 Etude Produits et
process actuel

2 Ecosystème IT et
Outils

3 Process cible

4 Élaborer une
trajectoire

Objectifs

Co-construire le parcours cible et les liens avec votre système d'information.

Ateliers

- Atelier sur le process omnicanal Santé
- Atelier sur le process omnicanal Prévoyance
- Atelier sur la gestion de la relation clients
- Atelier sur les interactions écosystème IT, exigences RSSI et besoins de reporting

Pré-requis

- ✓ Fin de l'étape 2

Livrables

- ✓ Diagramme de process

Etape 4 du cadrage : Élaborer une trajectoire

1 Etude Produits et
process actuel

2 Process cible

3 Expérience
utilisateurs

4 Élaborer une
trajectoire

Objectifs

Co-construire une trajectoire fonctionnelle et technique.
Chiffrer la réalisation.

Activités

Revue des fonctionnalités

- ✓ Liste des fonctionnalités attendues
- ✓ Processus cibles
- ✓ Cartographie des applications et liens avec le système d'information

Restitution

- ✓ Présentation de notre proposition avec chiffrage et planning

Pré-requis

- ✓ Fin de l'étape 3

Livrables

Proposition commerciale

Phase de réalisation

Pour la phase de réalisation, nous utilisons une méthode de delivery éprouvée basée d'une part sur la méthode Scrum en mode agile pour l'équipe de développement (détaillée dans le slide suivant) et sur une méthode en suivi de chantiers avec une gouvernance hebdomadaire pour le suivi global du projet.

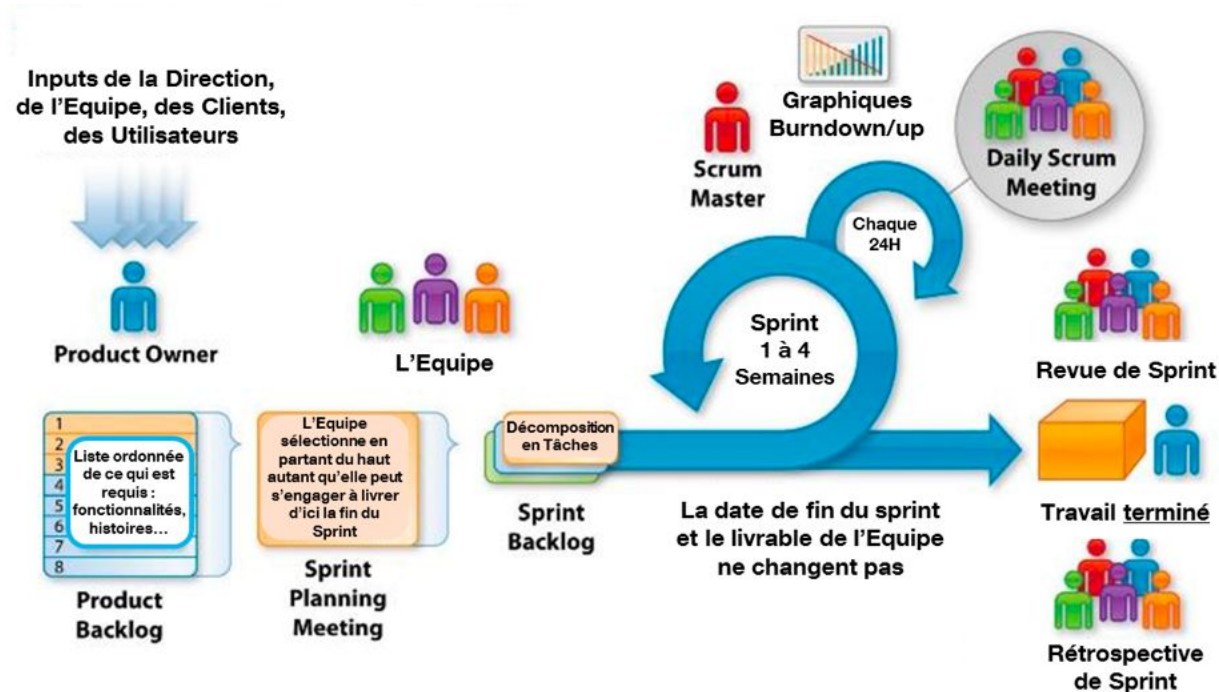
Les chantiers identifiés sont les suivants :

- Chantier 1 : Déploiement et paramétrage Lya
- Chantier 2 : Paramétrage produits & éditiques
- Chantier 3 : Parcours WEB et Distribution Directe Santé
- Chantier 4 : Parcours WEB et Distribution Directe Prévoyance
- Chantier 5 : Paramétrage des process Relations clients, Mails & Agenda
- Chantier 6 : Reprise de données & Synchro des données Back Office / Infocentre

#Démarche projet

Principe d'organisation

Chaque sprint est jalonné de réunions formelles. Au vu des délais, nous proposons d'ajuster la méthode avec des sprints de 2 semaines.



Phase de transition

La phase de transition devra être préparée en amont pour bien orchestrer les opérations.

Les travaux pour cette phase sont les suivants :

- Mise en place de l'infrastructure (environnements pré-prod et prod)
- Tests de performance
- Tests de sécurité (en option et à la charge du client pour diligenter un prestataire)
- Formations
- Note de transfert à l'équipe Support et mise à jour des procédures dans le portail Confluence
- Gestion des opérations de mise en production de l'application
- Accompagnement au lancement

#Démarche projet

Les outils projet

Nous utilisons les outils suivants :

- **JIRA** pour gérer le pilotage du projet, la rédaction des US, le suivi des sprints et le suivi des tickets de recette
- **Confluence** pour gérer la documentation du projet
- **Figma** pour gérer les maquettes
- **Excel** pour gérer le backlog
- **Slack** pour gérer les échanges dans l'équipe
- **Jira Services** pour gérer les tickets en mode TMA

Gouvernance

Comité projet

Fréquence

Hebdo

Objectifs

Partage des actions
Alertes

Participants

- Chef de projet client
- Chef de projet Lya

Comité pilotage

Fréquence

Mensuel

Objectifs

Informer sur l'avancement du projet
Arbitrer, valider et prendre les décisions (économiques, métier, organisation)
Traiter les risques identifiés et les difficultés rencontrées

Participants

- Sponsors client
- Chef de projet MOA client
- Chef de projet technique client
- Directeur Delivery Lya
- Directeur de projet Lya

Rituels agile

Sommaire

Qui sommes-nous ?

Contexte & Besoins

Présentation de la solution

Démarche Projet

Hébergement & Maintenance

Proposition financière

Annexe : Détails Fonctionnalités



Hébergement - SLA

LYA PROTECT s'appuie sur une « infrastructure cloud » fournie par AWS localisé en France.

Ce service Cloud nous permet de bénéficier d'un haut niveau de service :

- Le SLA au titre de la Disponibilité du Service Cloud est de 99.99%
- Le SLA au titre de la Disponibilité du Service de Transit IP est de 99,99 %
- Des niveaux de supervisions très forts

Les [conditions de services](#) et les [engagements de services](#) sont accessibles en ligne.

Taux de disponibilité de l'infrastructure = 99,5%

Le taux de disponibilité (x) mensuel de chaque serveur est calculé ainsi :

$$x = (n - y) \times 100/n$$

n est le nombre total de minutes de la plage de service souscrite, pendant une année calendaire donnée

y est le nombre de minutes cumulées d'indisponibilité des serveurs de production lors d'un incident critique au cours de cette même période.

Infogérance - Description des services

Objectifs

- Assurer la disponibilité et la sécurité des applications
- Anticiper et superviser le bon fonctionnement des applications

Actions

- Actions de supervision pour assurer l'exploitation
- Actions pour garantir la sécurité (Firewall, Accès serveurs, etc...)
- Actions pour garantir la performance et les temps de réponse du serveur
- Actions pour garantir la sauvegarde
- Redémarrage du service
- Supervision des mises en production
- Assistance technique sur AWS

Stratégie de sauvegarde

- Les sauvegardes des bases de données sont réalisées par snapshot et gérées par AWS. 1 point de sauvegarde par jour, rétention 7 jours.
- Les sauvegardes des serveurs sont réalisées par snapshot et gérées par AWS. 1 point de sauvegarde par jour, rétention 7 jours.
- A chaque mise en production, nous mettons également une sauvegarde de côté.

L'ensemble de nos processus sont inclus dans nos documents PRA, PCA et PAS

Stratégie de chiffrement

La sécurité est garantie, entre autres, par les services fournis par AWS.
Les données sont chiffrées en stockage et en transit.

- Chiffrement SSL du client au point d'entrée (LoadBalancer).
- Chiffrement au repos sur chacune des briques.
- Chiffrement en transit entre les différents sous-réseaux
- Le service KMS fournit toutes les clés de cryptage / décryptage.
- Les backup BDD sont chiffrés.

TMA - Engagement de services pour les incidents



Priorité 1 - critique



4 heures pour la prise en compte
1 jour pour trouver une solution de contournement ou de correction



Priorité 2 - majeure



7 heures pour la prise en compte
5 jours pour trouver une solution de contournement ou de correction pour les anomalies



Priorité 3 - mineure



14 heures pour la prise en compte
1 mois maximum pour trouver une solution de contournement ou de correction pour les anomalies

Sommaire

Qui sommes-nous ?

Contexte & Besoins

Présentation de la solution

Démarche Projet

Hébergement & Maintenance

Proposition financière

Annexe : Détails Fonctionnalités



Coût du cadrage

Le coût du cadrage est forfaitaire pour les 8 ateliers présentés sur la phase de cadrage.

Il s'agit du temps passé pour :

- Préparer, Animer et faire le compte rendu
- Rédiger les livrables suivants :
 - Note de synthèse sur les process actuels, les enjeux et les objectifs cibles
 - Note de synthèse sur la note de cadrage technique avec la cartographie IT cible ainsi que la description de l'ensemble des interfaces à développer
 - Note de synthèse sur les process cibles et la note de cadrage fonctionnel
 - Note de synthèse sur la trajectoire proposée avec le lotissement et la note de fonctionnement projet

> 8 000€HT soit 9 600€TTC

Estimation des coûts - Build

Nous présentons ci-dessous un budget à tiroir avec un budget min et max par expérience.

Chantiers	Budget (HT) Min	Budget (HT) Max
Chantier 1 : Déploiement et paramétrage Lya	5 000 €	8 000 €
Chantier 2 : Paramétrage produits & éditiques Santé (5 produits)	10 000 €	20 000 €
Chantier 3 : Parcours WEB et Distribution Directe Santé	30 000 €	45 000 €
Chantier 4 : Paramétrage produits & éditiques Prévoyance (3 produits)	10 000 €	20 000 €
Chantier 5 : Parcours WEB et Distribution Directe Prévoyance (3 parcours Obsèques, Dépendance, Prévoyance)	30 000 €	60 000 €
Chantier 6 : Paramétrage des process Relations clients, Mails & Agenda	10 000 €	25 000 €
Chantier 7 : Reprise de données & Synchro des données Back Office / Infocentre	15 000 €	30 000 €
Transition	5 000 €	5 000 €
TOTAL	115 000 €	213 000 €

Estimation des coûts - RUN

Nous présentons ci-dessous un budget à tiroir.

Modules	Périmètre	Nombre	Coût unitaire HT / mois	Coût par mois (€HT)	Coût par an (€HT)	Coût par an (€TTC)
CRM et OAV pour les conseillers	Ce coût inclut : - Montée de version de l'application tous les trimestres - Support par tél, tchat et mails - Licences d'utilisation	10	150 €	1 500 €	18 000 €	21 600 €
Parcours WEB Grand Public	Ce coût inclut : - Montée de version de l'application tous les trimestres - Support par tél, tchat et mails - Licences d'utilisation	4	1 000 €	4 000 €	48 000 €	57 600 €
TMA	1 jour de TMA par mois Comité de suivi trimestriel	1	750 €	750 €	9 000 €	10 800 €
					75 000 €	90 000 €
En option Hébergement dédié	- Hébergement sécurisé en France sur Cloud AWS - Sauvegarde des données - Supervision sur les heures ouvrées - Maintenance préventive des composants techniques - Licences	1	3 500 €	3 500 €	42 000 €	50 400 €
					117 000 €	140 400 €

Pourquoi Lya ?

- **Nos atouts**

- Une expérience de plus de 20 ans dans la réalisation de projets digitaux dans le monde de l'assurance (Tarificateurs, Extranet Adhérents, Extranet Courtiers, Back office de gestion, etc...).
- **Une architecture flexible et des cas clients très proches**
- Une réelle motivation pour vous accompagner dans ce projet
- Un acteur régional de proximité

- **Vos bénéfices**

- L'assurance du résultat : nous nous engageons
- Vous bénéficiez d'une plateforme de distribution en mode SAAS avec des évolutions concertées
- La capacité d'étendre la solution à d'autres produits assez simplement grâce à la conception générique de nos modules.

Sommaire

Qui sommes-nous ?

Contexte & Besoins

Présentation de la solution

Démarche Projet

Hébergement & Maintenance

Proposition financière

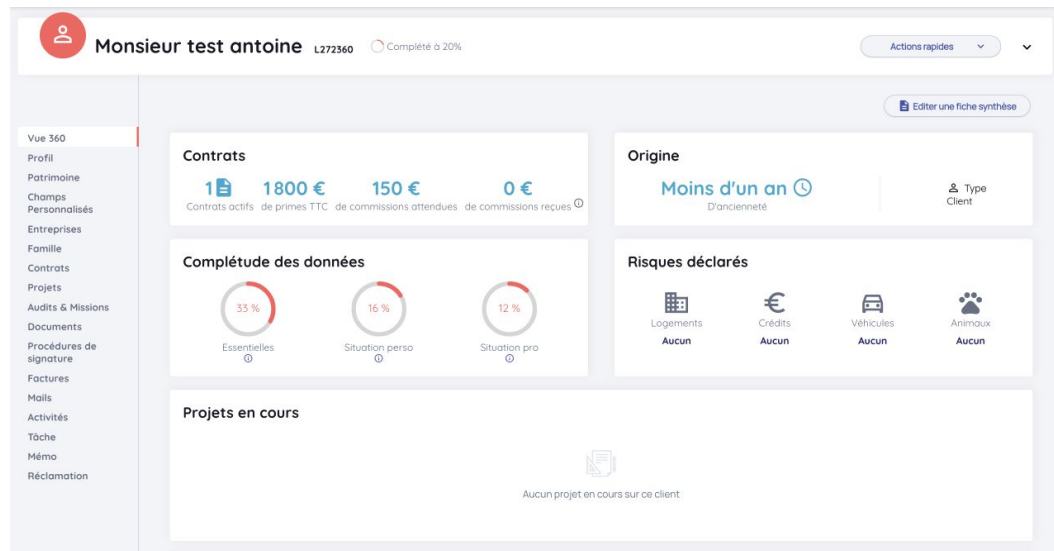
Annexe : Détails Fonctionnalités



Gestion des données de contact Particuliers & TNS

Le module CRM permet de gérer les données pour les particuliers et les TNS.

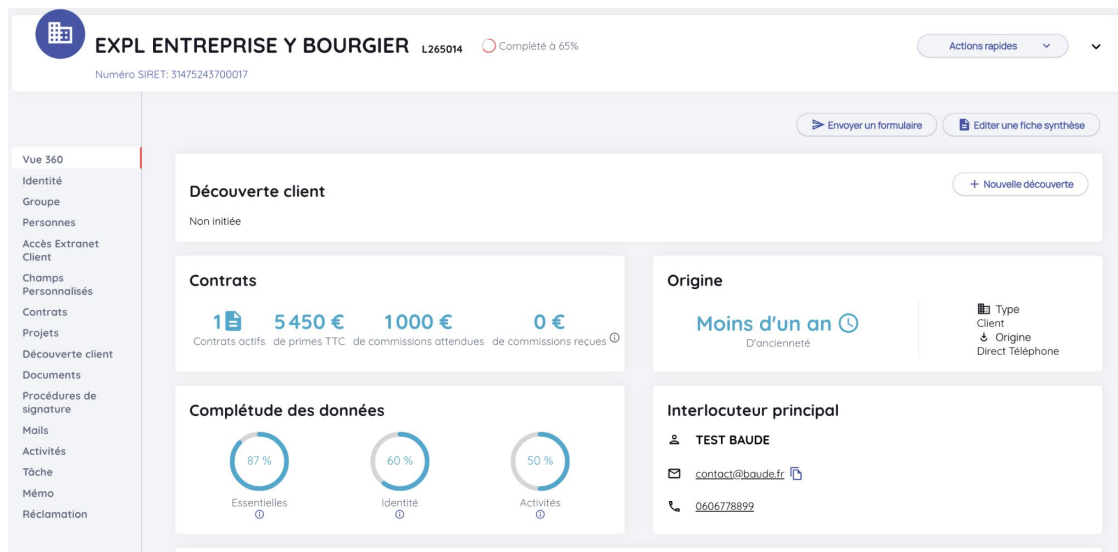
- **Vue 360 du client**
- **Données de la personne**
 - Données administratives
 - Situation personnelle
 - Situation professionnelle
- **Données des entreprises liées**
- **Gestion du foyer**
- **Gestion de l'origine et liens prescripteurs / courtage**
- **Gestion Segmentation**
- **Gestion Réglementaire LCB-FT**
- **Qualité de la donnée**
 - Gestion des doublons
 - Gestion fusion de personnes
 - Suivi Complétude des données
- **Synchro avec Hubspot - Contact**



Gestion des données entreprises

Le module CRM permet de gérer les données Entreprise et les données personnes en lien avec les entreprises.

- **Vue 360 du client**
- **Données de l'entreprise**
 - Lien avec Pappers
 - Données administratives
 - Activités / CCN
 - Chiffres clés
- **Données des personnes liées**
 - Mandataires, Interlocuteurs
 - Salariés
 - Conseils
- **Gestion des groupes**
- **Gestion de l'origine et liens prescripteurs**
- **Gestion Segmentation**
- **Qualité de la donnée**
 - Gestion des doublons
 - Gestion fusion de personnes
 - Suivi Complétude des données
- **Synchro avec Hubspot - Entreprises**



Champs personnalisés

Le module CRM permet d'ajouter des champs personnalisés sur les différentes entités :

- Particuliers / TNS
- Entreprise
- Tâches
- Activités
- Projet

The screenshot displays the CRM interface with a sidebar on the left containing navigation links such as 'Mon Compte', 'Partenaires', 'Web Client', 'Applications connectées', 'Personnalisation', and 'Support'. The main content area is titled 'Champs personnalisés' and features a tabbed interface with 'Fiche entreprise' selected. Below the tabs, a message states: 'Personnalisez des champs dans le détail d'une entreprise afin d'être en adéquation avec votre gestion.'

A modal window titled 'Ajouter un champ personnalisé' is open, allowing the user to define a new custom field. The modal includes the following fields:

- Obligatoire ***: A dropdown menu currently set to 'Non'.
- Libellé ***: A text input field.
- Type de champ ***: A dropdown menu currently set to 'Sélectionne', with a list of options visible: 'Texte', 'Date', 'Numérique', 'Oui / Non', and 'Liste de valeurs'.
- Description**: A text input field.

In the background, a table lists existing custom fields with columns for 'Ordre', 'Libellé', 'Description', 'Type de champ', and 'Actions'. The table contains five entries, all of which are 'Liste de valeurs' type. An 'Ajouter un champ personnalisé' button is located at the bottom right of the modal.

Gestion des activités - Historique

Le module CRM permet de suivre l'historique des interactions avec le client :

- CR Visite
- Appels
- Mails
- Courrier
- etc...

Activités

Entreprise

Tout Replier

Filtrer + Ajouter une activité

CR Visite le 06/01/2024 par Monsieur Justine Supercourtier

Objet : Second RDV

bein passé

Appel entrant le 03/01/2024 par Monsieur Justine Supercourtier

Objet : Premier échange

25 < 1 - 2 / 2 >

Gestion des tâches

Le module CRM permet d'organiser le travail au nouveau des équipes et par personne avec un système de gestion de tâche efficace. (Interface type Trello + liste pour gestion en masse)

Suivi de vos tâches
Liste des tâches

Organisez les tâches restantes à réaliser


Type de visualisation
Personnes du cabinet

Par Echéance
Tout le monde

Tout Déplier
+ Nouvelle tâche


En retard

Nouvelle adhésion Complémentaire santé TNS

 Pierre Sourire


LV

Nouveau contact particulier créé par un prescripteur

 gpprescripteur testform


JB

Nouvelle adhésion Complémentaire santé TNS


 café presentation

TA

test




Une fiche découverte a été complétée

 Pierre Sourire


LV

renégo des contrats santé

 Jean Petit


AA

Nouveau projet entrant Complémentaire santé particulier

 Pierre Sourire

LV


Une fiche découverte a été complétée

 Pierre Sourire

LV

Aujourd'hui


Nouveau projet entrant Complémentaire santé Expatriés - Plus de 12 mois

 alphonse testtest

JS

Demain

Nouvelle adhésion Complémentaire santé particulier


 café presentation

TA

Dans la semaine


Dans le mois

visite annuelle

 Jean Petit


AA

Nouveau projet entrant Complémentaire santé TNS

 Lionel Roussel


LV

Perso tel Pierre

 EMELE ROUSSEAU


LV

Nouvelle adhésion Complémentaire santé TNS

 Lionel Roussel


LV

Acceptation d'une offre par votre client

 Lionel Roussel


LV

appel sortant ADP

 Pierre Sourire


TA

Nouveau projet entrant Complémentaire santé TNS

 Lionel Roussel

LV

Nouvelle adhésion Complémentaire santé TNS

 Lionel Roussel

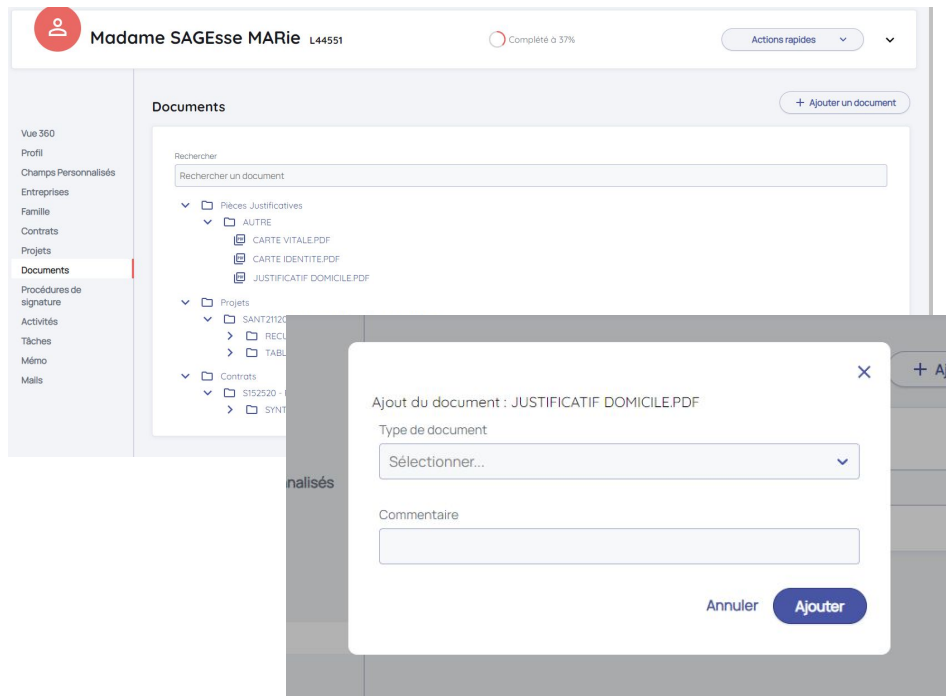
LV

Gestion des documents

Une Gestion Electronique de Document est intégrée au CRM.

Les documents peuvent être typés et gérés au niveau de la fiche contact Personne ou Entreprise, vous avez la possibilité de visualiser l'ensemble des documents enregistrés au niveau du contact, de ses contrats, et de ses projets.

Vous pouvez également ajouter une ou plusieurs nouvelles pièces justificatives dans la GED de votre client.



Gestion des signatures électroniques

Il est possible d'envoyer des documents en signature électronique directement depuis la fiche client.

La solution de signature est basé sur Yousign.

Migration v2 fin d'année 2024.

The screenshot displays a web interface for managing electronic signatures. At the top, there's a header with a back arrow, a document icon, and the title 'Procédure de signature - Document à signer - P07786' followed by a 'Crée' button. Below the title, it says 'Monsieur gougou Arnaud - Prospect (0) L272353' with a link icon. On the right, there's an 'Actions rapides' dropdown menu. The main content area has three tabs: 'Signataires' (selected), 'Documents', and 'Paramètres'. Below the tabs is a table with the following data:









Nom	Prénom	Mobile	Mail	Action
gougou	Arnaud	0688552255	aaaa@aaaa.fr	
Supercourtier	Justine	0670730673	arnaud.fournier@icodigit.fr	

At the bottom right of the table, there is a button '+ Ajouter un signataire' and a 'Suivant' button.

Gestion des listes

Il est possible de créer des listes dynamiques en fonction de requête pour retrouver des clients.

Ces listes peuvent être utilisées ensuite dans Hubspot grâce à une synchronisation.

Personnes Entreprises Prescripteurs Recherche avancée <u>Listes</u>							
Listes dynamiques							
< Retour aux listes dynamiques							
Rafraîchir les résultats							
Libellé	Description	Nombre de membres	Date de création	Actions			
Webinar 18112021	les contacts ayant assistés au webinar	183	16/11/2021				
<input type="checkbox"/>	 Numéro	Catégorie principale	Nom	Acquisition	Conseiller du contact	Origine	Contacts
<input type="checkbox"/>	 L35590	Prospect, Gérant	Anne BARTOLI	14/01/2022	Natacha RICHARDONE		0605040302 jeremie.bartoli+anne@gmail.com
<input type="checkbox"/>	 L260602	Prospect	boldo test	08/11/2023	Justine Supercourtier	Direct Internet	0678995054 0678995054 avel.lyprotect@gmail.com
<input type="checkbox"/>	 L25783	Prospect, Directeur général	Virginie Choulat	20/12/2023	Axel André		0631471703 ninichou74000@laposte.net
<input type="checkbox"/>	 L239072	Prospect, Conjoint collaborateur	test rni	03/11/2023	Natacha RICHARDONE		0684101175 natacharichardone@gmail.com
<input type="checkbox"/>	 L272371	Prospect	Claude Juillet	17/01/2024	Jérémie Bartoli	Direct Internet	0988776655 0605040302 azeazeaze@sgfgrgf.fr
<input type="checkbox"/>	 L27250	Prospect	Stan Lubi	04/10/2021	Emeline Decot	Client existant	699165123 0696789898 testyastang@yahoo.com
<input type="checkbox"/>	 L00088	Prospect	YANNIS ROUSSEAU	28/05/2020	thomas AFONSO		Aucuns contacts

Gestion des données contrats Individuel

Le module CRM permet de suivre les données du contrat individuel :

- Informations du produit
- Informations sur les garanties
- Gestion des documents
- Bénéficiaires du contrat
- Données Finance
- Gestion des situations de contrats
- Champs personnalisés pour les contrats
- Gestion des événements contrats

The screenshot shows a web application interface for managing individual contracts. At the top, there's a search bar and navigation icons. The main header displays the company logo (MUTUELLE MGC), the contract type (Complémentaire santé particulier), the client name (Monsieur azeez azea - Client (2)), and the contract number (Contrat n°ijk). A progress indicator shows 'Complété à 60 %' and a button for 'Actions rapides'.

The left sidebar contains a menu with options: Synthèse, Champs personnalisés, Sinistres, Documents, Mails, Activités, and Tâches.

The main content area is divided into several sections:

- Produit**: Displays contract details such as Assureur (MUTUELLE MGC), Numéro contrat (ijk), and Numéro client (jkl). It also shows the Intitulé (Mon assurance Complémentaire santé particulier), Produit (Inconnu), and Formule (Non renseigné).
- Gestion interne**: A table showing internal management roles like Conseiller (Jerôme Bartoli), Portefeuille (Aucun), and Prescripteur (Aucun). It includes a 'Voir plus' link.
- Date clés**: A section for key dates, including Date de souscription (09/05/2024), Date d'effet (09/05/2024), and Reconstitution tactée (Non). It also has a 'Voir plus' link.
- Finances**: A section for financial data, including Prime TTC/an, Prime TTC/mois, Prime HT/an, Taux de commission, Commissions reçues, and Commissions attendu. It includes a 'Voir plus' link.
- Historique des situations**: A table showing the history of contract situations with columns for Date de début d'effet, Date de fin d'effet, Motif, Etat, and Actions. The current state is 'En cours'.

Gestion des données contrats Entreprises

Le module CRM permet de suivre les données du contrat collectif :

- Informations du produit
- Informations sur les garanties
- Gestion des documents
- Bénéficiaires du contrat (Salariés)
- Gestion des options par salarié
- Données Finance
- Gestion des situations de contrats
- Champs personnalisés pour les contrats
- Gestion des événements contrats

Rechercher

Justine Supercourtier

Retour

Complémentaire santé salariés Souvert

test association - Client (1) Contrat n°321358

Complété à 60 %

Actions rapides

Produit

Assureur : MUTUELLE MGC

Intitulé : Ensemble du personnel - Complémentaire santé salariés

Numéro contrat : 321358

Produit : Inconnu

Numéro client : 32135

Formule : Non renseigné

Délégué de gestion : Non renseigné

Accéder à l'extranet

Gestion interne

Conseiller support	Portefeuille	Prescripteur
Aucun	Aucun	Aucun

Equipe Aucune

Voir plus

Date clés

Moins de 6 mois d'ancienneté

Date de souscription	Date d'effet
09/05/2024	09/05/2024

Reconduction tacite Non

Voir plus

Finances

Prime TTC/an	Taux de commission	Taux de taxe
Non renseigné	Non renseigné	Non renseigné

Prime TTC/mois Non renseigné

Commissions reçues 0.00

Commissions attendu Non renseigné

Prime HT/an Non renseigné

Voir plus

Collective

Collège	Age moyen des salariés
Ensemble du personnel	38

Assiette de cotisation Non renseigné

Voir plus

Historique des situations

+ Ajouter une situation

Date de début d'effet	09/05/2024
Date de fin d'effet	-
Motif	Non renseigné
Etat	En cours

Suivi du pipe commercial

Rechercher un projet
Pipe commercial
Pipe souscription

● Tâche programmée
● Tâche en retard
▲ Aucune tâche
Filtrer

Infos & besoins
6117346.92€ - 938 projets

Proposition en cours
201145.44€ - 670 projets

Rédaction proposition
110327.32€ - 171 projets

Proposé
168832.65€ - 264 projets

jean daniel
Complémentaire santé particulier
Echéance : 22/05/2024
En attente de : Courtier
J.S. Créé

test association
Multirisque professionnelle
Echéance : 21/05/2024
En attente de : Courtier
S.S. Créé

Eugèneprod Bossonprod
Plan Epargne Retraite Individuel (PER IN)
Echéance : 18/05/2024
En attente de : Courtier

azeaez azea
Complémentaire Animal
Echéance : 22/05/2024
En attente de : Courtier
J.B. Proposition en attente

Louis Leclient
Complémentaire santé particulier
Echéance : 22/05/2024
En attente de : Courtier
J.S. Proposition en attente

Jean PETIT
Prévoyance TNS
Echéance : 18/05/2024
En attente de : Courtier
A.A. Proposition en attente

café présentation
Plan Epargne Retraite Individuel (PER IN)
Echéance : 15/05/2024
En attente de : Courtier
T.A. Proposition en rédaction

Jean PETIT
Plan Epargne Retraite Individuel (PER IN)
Echéance : 09/05/2024
En attente de : Courtier
A.A. Proposition en rédaction

Jean PETIT
Plan Epargne Retraite Individuel (PER IN)
Echéance : 08/05/2024
En attente de : Courtier

lemoine jeanne
Plan Epargne Retraite Individuel (PER IN)
Echéance : 18/05/2024
En attente de : Courtier
J.S. Proposé

gedetestet tphltphltphl
Assurance automobile
Echéance : 15/05/2024
En attente de : Courtier
J.S. Proposé

Louis Leclient
Complémentaire santé TNS
Echéance : 11/05/2024
En attente de :

Suivi du pipe Souscription

66

27

Justine Supercourtier

Rechercher un projet

Pipe commercial

Pipe souscription

Tâche programmée

Tâche en retard

Aucune tâche

Filtrer

Formalisation souscription
31734.32€ - 57 projets

Complétude Dossier
181402.31€ - 447 projets

Envoi compagnie
14301.4€ - 37 projets

Validation de la souscription
20000€ - 8 projets

café présentation
Complémentaire
santé TNS
Echéance : 13/04/2024
En attente de : Courtier
T.A. Modalité de souscription...

Pierre Sourire
Complémentaire
santé particulier
Echéance : 12/04/2024
En attente de : Courtier
L.V. Modalité de souscription...

Louis Leclient
Complémentaire
santé TNS
Echéance : 15/05/2024
En attente de : Courtier
J.S. Dossier à envoyer au cli...

Jean PETIT
Complémentaire
santé TNS
Echéance : 08/05/2024
En attente de : Courtier
A.A. Dossier à envoyer au cli...

presentation café
Assurance Habitation
Echéance : 18/04/2024
En attente de : Courtier
T.A. Souscription en attente ...

Jean PETIT
Complémentaire
santé TNS
Echéance : 11/04/2024
En attente de : Courtier
A.A. Souscription en attente ...

richard Ricard
Complémentaire
santé TNS

INFO
Complémentaire santé
salariés - Ensemble du
personnel
Echéance : 23/02/2024
En attente de : Client
N.R. Souscription en attente ...

DARTY GRAND EST
Complémentaire
santé salariés -
Ensemble du
personnel
Echéance : 09/02/2024
En attente de : Client
T.A. Souscription en attente ...

#Annexe

Aide à la conformité

- Process d'entrée en relation
- Process d'envoi de proposition multi-devis
- Gestion de modèles de conseils et d'avertissements
- Personnalisation de la fiche d'information et conseils
- Champs personnalisés pour les projets par typologie de risque
- Personnalisation des textes de l'éditique DDA
- Personnalisation de la structure éditique DDA
- Gestion des réclamations
- RGPD
- Gestion des consentements dans Hubspot

Option Vigilances LCB-FT & Eckert

Nous gérons des alertes dans Lya pour gérer les risques LCB-FT.

Un contrôle peut se faire à la création d'un client et de manière continue tous les jours sur le portefeuille.

Nous avons des connexions avec trois plateformes : APPC, Efficiale ou Bclim.

Les risques gérés :

- Bases PPE
- Gels et sanctions
- Bénéficiaires effectifs
- Scoring implémentable dans le processus de commercialisation / gestion. (Principes sectoriels ACPR)
- Vérification de décès (Base Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP))

Option Contrôle des documents

Nous pouvons nous connecter à des outils de contrôle de documents automatisés (IDnow ou Docteller)

- Collecte des pièces d'identité et des justificatifs : Vos clients peuvent télécharger leurs documents directement depuis leur appareil mobile ou leur ordinateur, simplifiant ainsi le processus de collecte.
- Contrôles de cohérence : Vérification de la cohérence intra et inter-documentaire pour garantir l'authenticité des informations fournies.
- Complétude des dossiers : Contrôle que tous les documents nécessaires sont présents, évitant ainsi les dossiers incomplets et les retards dans le processus.
- Extraction et valorisation des données : Extraction automatique des données pertinentes des documents, fournissant ainsi des informations précises et utiles pour les processus internes.
- Vérification de l'identité : Si nécessaire, fonctionnalité de reconnaissance faciale pour vérifier l'identité des clients, garantissant ainsi une protection supplémentaire contre les fraudes.