Tenedis
MÉTROLOGIE ET PERFORMANCE

April a fait confiance à Tenedis pour l'aider
à relever les challenges que devaient relever sa DSI.

Besoins et objectifs

April s'inscrit dans une démarche de satisfaction client accrue. L'entreprise cherche à améliorer de manière significative l'expérience client. Pour cela, elle a identifié trois défis à relever :

1 AMÉLIORER SON IMAGE DE MARQUE

Les clients jugent l'applicatif trop lent et pas assez réactif. Il est nécessaire d'améliorer la disponibilité de l'interface pour que les courtiers puissent gagner en performance.

2 GAGNER EN PROACTIVITÉ

Un changement de posture est souhaité afin d'être dans l'anticipation et non plus dans la réaction en cas de problème.

3 S'INSCRIRE DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

En s'appuyant sur un reporting mensuel qui traduit le ressenti client.

C'est avec ces trois objectifs qu'April a entrepris la démarche de trouver un partenaire pour l'accompagner dans la réalisation des challenges qui attendent l'équipe de la DSI.

Les étapes du projet

L'expertise de Tenedis et les retours d'expérience de ses clients, ont convaincu April de faire appel à nos services. Le projet a alors commencé par un **bilan d'outillage qui a permis de construire un plan de progrès**. Cela a donc permis d'identifier **les grandes actions, les priorités ainsi que le calendrier du projet.** Une équipe dédiée a également été spécialement constituée pour la mise en place de l'opération.

Les avantages de Perform360

La solution Perform360 de Tenedis a permis d'améliorer significativement les performances des applicatifs d'April.

Les délais de résolutions des problèmes ont été réduit grâce à une isolation plus rapide de leur cause.

La solution a **facilité l'amélioration des temps de réponse des applications ainsi que leur résilience**.

Les équipes ont pu s'appuyer sur les **tableaux de bord d'analyse de performance des applications.**

L'équipe DSI a adopté une démarche proactive grâce à une **vision complète (de bout en bout) et transversale de la santé des applications April.**

L'équipe dédiée a pu o**ptimiser la coordination de ses actions et fluidifier ses échanges avec les équipes métiers**

Les résultats du projet

Un cockpit géant pour le monitoring a été créé pour répondre aux besoins spécifiques d'April. Une équipe SAM, équipe dédiée, composée de quatre collaborateurs, a été mise en place. Ils peuvent analyser sur un mur d'écran de supervision toutes les informations nécessaires à la détection des défaillances techniques. L'édition du reporting est également facilitée grâce à la vision globale des performances de l'applicatif offerte par la solution mise en place avec Tenedis.

Courtier grossiste en assurance, le groupe April s'est déployé à l'international. Ses produits d'assurance s'adressent aussi bien aux entreprises et professionnels qu'aux particuliers. Acteur majeur sur le marché de l'assurance, April intervient dans des domaines d'expertises complémentaires tels que l'assurance emprunteur, la santé internationale, le marché des professionnels et TPE, la santé et la prévoyance locale ou le dommage de niches. Pourvoyeur de solution, April s'inscrit dans une démarche de transformation du modèle en intégrant la digitalisation à ses pratiques.

April en quelques chiffres clés :

Créé en 1988

3500 collaborateurs

Présent dans 22 pays

145 agences en France