



MACSF Customer Success Story



La mutuelle française d'assurance des professionnels de santé MACSF souhaitait disposer d'un système évolutif pour offrir à son million de sociétaires, une expérience en ligne plus attractive. Le contenu s'était accumulé au fil des ans, jusqu'à atteindre plus de 3 000 contenus, tous indifférenciés. Habitué à la robustesse, la polyvalence et le support du CMS eZ Publish, la MACSF souhaite évoluer tout en gardant Ibexa comme choix final de plateforme d'expérience numérique nouvelle génération. La DXP aidera à changer d'ailleurs la relation de l'assureur avec ses sociétaires et permettra à la MACSF d'être beaucoup plus proactif avec des nouvelles fonctionnalités qu'elle propose.

Pourquoi eZ Platform?

En 2014, MACSF a remplacé son CMS rigide et obsolète par eZ Publish car sa solution a répondu et dépassé les attentes de l'assureur en matière de publication de contenu, de versioning, de stabilité, de sécurité, de durabilité et de support. Ainsi, quand Ibexa a lancé eZ Platform, sa plate-forme d'expérience numérique de nouvelle génération, avec ses fonctionnalités agiles et intuitives de création et de personnalisation de contenu, ce n'était qu'une question de temps avant la migration de la MACSF. La combinaison de la robustesse et d'une segmentation très détaillée était importante pour la MACSF car elle offre ses services financiers à un éventail complet de professionnels de la santé : des étudiants physiothérapeutes aux chirurgiens thoraciques de renommée mondiale, tous avec des intérêts de contenu et des besoins d'assurance très spécifiques. Les consultants Ibexa ont réalisé un audit approfondi avec des recommandations détaillées sur la migration proposée. La formation en interne pour le nouveau DXP a été une révélation pour les auteurs de contenu qui auront des interactions beaucoup plus intuitives avec le système.



Défis

- Moderniser l'infrastructure du CMS
- Une conception Web et une architecture de contenu évolutives
- Rendre le système plus convivial pour les contributeurs
- Personnaliser : MACSF a un large éventail d'utilisateurs et veut leur donner un contenu pertinent
- Passer à une plateforme entièrement prise en charge par Ibexa



Résumé du Projet

- Recueillir des informations grâce à des ateliers avec des contributeurs, des développeurs et des ingénieurs systèmes, réseaux et de sécurité
- Adapter la conception du concept aux prérequis et aux contraintes de la version cible d'eZ Platform Enterprise.
- Mise en place de la Vérification de Faisabilité pour confirmer la faisabilité de la migration
- Etude pour la mise en place d'une nouvelle infrastructure d'hébergement internalisée
- Migration d'eZ Publish 5.4 vers eZ Platform 2.5



Avantages Commerciaux et Retours sur Investissements

- La simplicité, la clarté et l'ergonomie du système sont très attrayantes pour les contributeurs
- « Philosophie du contenu » d'Ibexa : tout est organisé de manière intuitive dans le back-office
- Audit Expert Ibexa avec rapport détaillé des recommandations
- Pas besoin d'implication informatique
- Grand potentiel de personnalisation



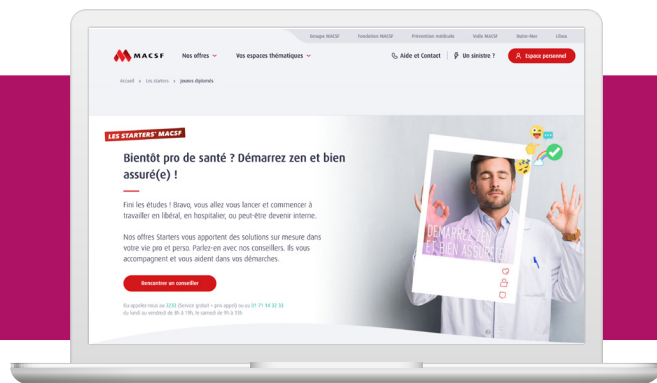
Une plateforme d'expérience numérique évolutive

L'assureur français Mutuelle d'assurances du corps de santé Français (MACSF) a été fondé en 1935 « par des médecins pour des médecins ». Son statut et sa philosophie en tant que coopérative ont survécu jusqu'à aujourd'hui : la MACSF a aujourd'hui plus d'un million de sociétaires et son conseil d'administration est entièrement composé de professionnels de la santé.

Outre l'assurance responsabilité professionnelle, qui est proposé à deux professionnels de santé sur trois en France, la MACSF propose une large gamme d'autres produits financiers : de l'assurance habitation et voyage à la couverture maladie en passant par le crédit personnel, le crédit étudiant, l'assurance vie et les régimes d'épargne et de pension. En 2009, la MACSF a créé sa division LIBEA pour étendre ses services à d'autres professions libérales.

La croissance du portefeuille de produits la MACSF et la diversité de ses membres ont étiré le système de gestion de contenu bien au-delà des limites de ses capacités. En 2014, la MACSF a entrepris un audit approfondi afin de trouver un CMS qui lui donnerait la présence en ligne dynamique et réfléchi dont elle avait besoin.

Le CMS avec la note la plus élevée était Ibexa anciennement eZ Systems





Ibexa : la bonne prescription pour un assureur des professionnels de santé

Albert Dzon-Okoko Féré, Responsable de projets informatiques chez la MACSF, a été impliqué dans ce processus. « Le CMS avec la note la plus élevée était Ibexa [anciennement eZ Systems] », se souvient-il. « Ce CMS a répondu aux attentes de l'entreprise (les différentes directions impliquées comme le marketing, la communication corporate, la communication professionnelle et du service informatique) en termes de publication de contenu, de versioning, de stabilité, de sécurité, de durabilité, de support éditeur et de robustesse. »

Albert Dzon-Okoko Féré a également observé un changement d'orientation général en termes de technologie : passant de la gestion de contenu (CMS) vers une expérience globale où la plateforme d'expérience numérique (DXP) prend en charge toutes les interactions avec les clients – ou les sociétaires de l'assurance dans le cas de la MACSF - ainsi que le backend. Albert Dzon-Okoko Féré se rendit compte que la MACSF devait prendre part à cette évolution. « Nous voulions une plate-forme moderne qui soit évolutive », explique Albert Dzon Oko-Féré, « avec un backend plus intuitif pour ceux qui contribuent à nos contenus. »

Cette fois-ci, pas besoin d'audit ! En fait, il n'a jamais été question de savoir quelle DXP Albert Dzon Oko-Féré et son équipe décideraient de déployer : il était évident que ce serait la plateforme DXP eZ Platform proposée par Ibexa. « Nous étions intéressés par les nouvelles fonctionnalités proposées, une modernisation de notre infrastructure CMS et par une plateforme entièrement supportée par Ibexa », confirme Albert Dzon Oko-Féré.

Les bases de la migration d'eZ Publish 5.4 vers eZ Platform 2.5 ont commencé en octobre 2019 et comprenaient une série d'ateliers avec des éditeurs, des développeurs et des ingénieurs systèmes, réseaux et en sécurité. Ce qui est apparu comme un avantage clé de la DXP eZ Platform par Ibexa était la « simplicité, la clarté et l'ergonomie du nouveau backend ». « Celles-ci sont très attrayantes pour les contributeurs du site », ajoute Dzon Oko-Féré.

Il souligne l'importante contribution d'Ibexa dans cette phase préparatoire. « Nous avons grandement apprécié le travail d'audit et le rapport détaillé des recommandations faites par Ibexa, notamment la qualité de nos échanges et l'expertise des réponses apportées. »

Nous avons grandement apprécié le travail d'audit et le rapport détaillé des recommandations faites par Ibexa - à la fois la qualité des échanges et l'expertise des réponses apportées.



Une expérience client améliorée grâce à la personnalisation

L'étape suivante a été de valider la faisabilité de la migration avec une Preuve de Faisabilité.

Le site compte plus de 3000 contenus divers dans le backend, dont certains sont mis à la disposition de notre application mobile iPhone et Android et sur notre site dédié à nos parcours de vente et au selfcare via des API, bénéficiant de la profonde expérience d'Ibexa avec un Headless CMS.

Maintenant que la migration est terminée, Albert Dzon Oko-Féré portera son attention sur les nouvelles fonctionnalités comme le Page Builder ou encore une réflexion autour du déploiement de la personnalisation. « Nous avons beaucoup de contenu », dit-il, « mais c'est du contenu pour tout le monde. » Les plus d'un million de sociétaires de la MACSF exercent une grande variété d'emplois dans le secteur de la santé, avec des trajectoires de carrière et des objectifs financiers différents, allant des prêts étudiants à l'épargne-retraite.

Pour le moment, le contenu est largement indifférencié, ce qui signifie qu'un chirurgien orthopédiste proche de la retraite verra les mêmes articles sur sa page d'accueil qu'un étudiant en physiothérapie. Le contenu est efficace mais ne cible pas le client. Les fonctionnalités de personnalisation de la DXP Ibexa permettront à la MACSF de personnaliser le contenu et de proposer une expérience plus fluide.

Albert Dzon Oko-Féré résume : « Nous aimons la robustesse d'Ibexa et ce que vous pourriez appeler sa « philosophie du contenu » avec tout ce qui est intuitivement accessible du backend à notre douzaine de contributeurs. Nous voulions également un tremplin pour le changement : un système évolutif et une prise en charge complète d'Ibexa pour ce système. »

Et après ? « Les prochains projets concerneront par exemple la refonte de certains gabarits de page, pourquoi pas la mise en place du Page Builder et le déploiement de la personnalisation en lien avec l'équipe expérience utilisateurs de la direction marketing et digital s'elle le souhaite. Le plus amusant en somme ! », conclut Dzon Oko-Féré.

Nous aimons la robustesse d'Ibexa et ce que vous pourriez appeler sa « philosophie du contenu » avec tout ce qui est intuitivement accessible du backend à notre douzaine de contributeurs