



La planification financière connectée chez AXA avec Anaplan

Avec un chiffre d'affaires de 10,86 milliards d'euros (2017) et 9 087 collaborateurs, AXA est l'un des principaux assureurs directs en Allemagne. AXA Germany fait partie du Groupe AXA, un leader mondial de l'assurance et de la gestion d'actifs, qui exerce ses activités principales en Europe, en Amérique du Nord et dans la région Asie-Pacifique.

Témoignage client

SOLUTION : FINANCES, VENTES

SECTEUR : ASSURANCES



Dès que nous lançons un nouveau produit, nous devons savoir ce qui est nécessaire en termes de commerciaux, de personnel administratif ou de ressources marketing pour atteindre les objectifs que nous avons définis », déclare Moritz Knorr, Stratège de données au Data Innovation Lab d'AXA Germany, au sujet de l'un des objectifs de son projet (baptisé « AXAPLAN ») dans le cadre de la mise en œuvre de la plateforme Anaplan. AXA Germany fait partie du Groupe AXA, l'un des leaders mondiaux de l'assurance et de la gestion d'actifs avec un chiffre d'affaires de 98,54 milliards d'euros en 2017. En 2015, l'entreprise a mis en place un plan stratégique intitulé « Ambition 2020 » pour renforcer son leadership dans le secteur des assurances à travers le monde.



Planification de la transformation des processus : « Organiser mondialement, transformer localement »

Dans le cadre de la stratégie Ambition 2020, plus de 200 initiatives repositionnent le Groupe AXA en tant qu'entreprise axée sur les données, prête à relever les défis du monde numérique. L'un des objectifs clés est l'innovation reposant sur l'excellence des données, qui comprend la transformation du processus de planification. Dans cette optique, le Groupe AXA a créé un Centre de Compétences (CC) à Paris en 2015. Après avoir animé des ateliers internationaux pour définir ses besoins et réaliser des comparaisons de marché complètes, le CC a placé la plateforme Anaplan en tête de sa liste de solutions approuvées.

En septembre 2015, la Direction informatique du Groupe AXA a également approuvé Anaplan comme outil stratégique de planification, de prévision et de simulation, et l'a recommandé à toutes les divisions du groupe, qui étaient plus que disposées à opter pour cette solution. En 2015, 438 utilisateurs d'Anaplan ont créé environ 225 Go de données de planification. En 2017, 1 287 utilisateurs dans 20 pays travaillaient avec 650 Go de données de planification. Cela incluait AXA Germany et l'équipe de M. Knorr.

Avant AXAPLAN : « L'enfer absolu avec Excel »

L'initiative de l'équipe allemande a rapidement été mise en avant. « Nous avons immédiatement vu l'opportunité de mettre en place une planification numérique, automatisée et connectée », se souvient M. Knorr à propos du lancement du projet AXAPLAN en Allemagne au début de l'année 2016.

Il manquait une approche cohérente à la planification allemande. Le processus s'appuyait sur des modèles complexes de simulation et de calcul basés sur des feuilles de calcul, souvent en conjonction avec des produits locaux basés sur Access, Visual Basic pour Applications (VBA), SAS et même un stylo et du papier. Cela impliquait « une marge d'erreur élevée, une énorme charge de travail manuelle, et un temps et des ressources considérables consacrés à la consolidation des données et des plans », déclare M. Knorr, ajoutant : « Un plan qui repose sur 18 feuilles de calcul liées et cinq impressions manuscrites annotées n'est guère transparent. Excel avait créé un véritable enfer. »

Déploiement en trois phases

La recherche d'une nouvelle façon de travailler peut impliquer une courbe d'apprentissage abrupte pour les pionniers et leurs services spécialisés. AXAPLAN a suivi trois phases majeures, la mise en œuvre préliminaire étant la partie la plus simple. Étant donné qu'Anaplan est basée sur le cloud et compatible avec les systèmes informatiques existants, pratiquement aucune préparation technique n'a

été nécessaire. Après avoir donné le feu vert au CC Anaplan à Paris, l'entreprise a créé un lien de base de données pour lancer la première phase.

Connaissances spécialisées requises

Fin 2016, un CC Anaplan distinct dédié à l'équipe de M. Knorr en Allemagne a été créé. En étroite collaboration avec le Directeur financier, le Directeur des données et le service Contrôle de la gestion, la mise en place de la solution Anaplan a d'abord concerné une soixantaine d'employés sélectionnés au sein de l'équipe Contrôle de la gestion. L'élaboration centralisée de modèles de planification était une approche plus complexe que prévue. Bien que le CC ait disposé d'une grande expertise technique, il ne connaissait pas suffisamment les exigences opérationnelles. « Les assurances vie, santé et immobilière présentent des différences fondamentales en matière de planification. Sans connaissances spécialisées approfondies, nous nous serions rapidement perdus », déclare M. Knorr.

Changement et amélioration

La deuxième phase a utilisé une approche différente pour résoudre ce problème. Le CC s'est concentré sur son rôle de consultant, tandis que les services mettaient en place leurs propres modèles de planification dans Anaplan. Chaque modèle avait un propriétaire, qui recevait tout le soutien dont il avait besoin. Grâce à cette approche, les difficultés des processus de planification existants sont devenues claires. « Il y a deux ans, chacun travaillait dans son coin. Les équipes Contrôle et Ventes avaient différentes ventilations de produits, par exemple », explique M. Knorr. « Anaplan est un excellent outil de processus, et il rend les ruptures de processus douloureusement évidentes, mais il ne peut pas réparer les processus eux-mêmes. »



Applications

- Planification et budgétisation
- Planification financière et de volume
- Procédure de planification complète et gestion commerciale

Défis

- Processus de planification complexes, manuels et sujets aux erreurs
- Planification des silos avec des processus fragmentés et isolés
- Solution manquant de transparence et de flexibilité
- Planification automatisée et connectée sur la plateforme Anaplan
- Processus de planification optimisés
- Intégration cohérente des exigences de planification dans toute l'entreprise

Résultats

- Processus de planification réduits de trois mois à une semaine
- Transparence et efficacité sur les plans connectés
- Assistance pour une entreprise axée sur les données, comme indiqué dans Ambition 2020

Pourquoi choisir Anaplan ?

- Mise en œuvre et intégration rapides
- Plateforme facile à utiliser et hautement automatisée
- Une base technique solide pour la future stratégie d'AXA

Pour que le modèle de planification Anaplan fonctionne, les équipes devaient répondre à une question fondamentale : À quoi ressemblait le processus idéal ? Qui fait un plan, quand et dans quel but ? Le CC et les différents services d'AXA ont défini les étapes de planification optimales lors de la deuxième phase, ce qui a entraîné des changements dans les processus. Ils ont ainsi considérablement amélioré l'efficacité et la transparence de la planification. Anaplan a été en mesure de gérer la planification financière et des volumes pour les assurances vie, santé et immobilière, ainsi que pour la planification des ventes directes et indirectes.

Harmoniser les modèles, connecter les plans

La troisième phase du projet a ensuite été mise en œuvre : harmoniser les modèles de planification. Cette phase s'est achevée fin juin 2018, lorsque tous les modèles

de planification d'Anaplan ont été connectés.

« Il s'agit de la planification financière et des volumes 2.0 », se réjouit M. Knorr. « Dans la mesure où tout est harmonisé, nous pouvons associer tous les plans individuels, ce qui mènera la conception à un tout autre niveau. »

Une planification remaniée et repensée

Les réactions des utilisateurs d'AXAPLAN vont de « bonnes » à « enthousiastes », et 80 % des utilisateurs sont satisfaits d'Anaplan après une formation de base. M. Knorr estime qu'Anaplan a pris de l'ampleur chez AXA Germany parce que la plateforme est belle, facile et agréable à utiliser, et qu'elle a permis d'améliorer l'efficacité de l'équipe. « Grâce à Anaplan, nos contrôleurs peuvent planifier efficacement, définir l'orientation de l'entreprise et penser à l'avenir, au lieu de collecter des données manuellement ou de régler les problèmes techniques. À l'ère de la planification numérique et automatisée, nous avons bel et bien laissé derrière nous le désordre lié aux feuilles de calcul », résume M. Knorr.

Les bases d'une entreprise axée sur les données

Grâce à Anaplan, AXA Germany peut déterminer avec précision les prévisions et allouer des ressources. La planification qui était autrefois fragmentée est désormais standardisée et l'ensemble des données et des processus sont reliés sur une seule plateforme. Les processus de planification qui prenaient auparavant jusqu'à trois mois ne durent plus qu'une semaine et peuvent être transformés en prévisions glissantes. Personne n'a besoin de faire défiler 18 feuilles de calcul pour obtenir une vue d'ensemble. Anaplan se charge automatiquement de toutes ces étapes. La plateforme réduit également considérablement le temps passé à prendre des décisions, car des simulations et des scénarios hypothétiques sont disponibles en appuyant simplement sur un bouton.

Les bases sont désormais en place pour une connexion totale, car AXA peut facilement intégrer et connecter des besoins de planification supplémentaires, tels que la planification de l'exploitation et des effectifs. « Grâce à des méthodes de planification de pointe, nous pouvons poser une question et Anaplan calcule automatiquement les conséquences et les résultats », explique M. Knorr. « Nous disposons d'une Planification Connectée totale. Avec Anaplan, nous avons réussi à devenir une entreprise axée sur les données. »

A propos d'Anaplan

Anaplan, Inc. (NYSE : PLAN) est une entreprise SaaS qui aide les entreprises mondiales à orchestrer leurs performances opérationnelles. Les leaders de tous les secteurs d'activité s'appuient sur notre plateforme, alimentée par notre technologie exclusive Hyperblock®, pour connecter les équipes, les systèmes et les connaissances de leurs organisations afin de s'adapter en permanence aux changements, de transformer leur mode de fonctionnement et de réinventer la création de valeur. Basée à San Francisco, Anaplan compte plus de 20 bureaux dans le monde, 175 partenaires et plus de 1 500 clients.

Pour en savoir plus, visitez le site anaplan.com