

LA MC

Développe un bureau numérique

La Mutualité chrétienne compte 4,6 millions de membres qui surfent de plus en plus sur l'Internet. C'est la raison pour laquelle le site de la MC est passé d'une pure vitrine informative à une véritable alternative au bureau physique. Un dossier électronique personnel pour chaque client, protégé au moyen de l'eID, en est le fer de lance. "Aujourd'hui, le client MC peut déjà consulter bon nombre de nos services en ligne, comme par exemple le remboursement des visites chez le médecin. Il peut aussi y poser des questions et commander certains documents", déclare **Dominiek Vandersmissen**, IT domain manager à la MC. L'objectif est de continuer à étoffer l'offre progressivement. Les clients doivent par exemple pouvoir effectuer eux-mêmes des modifications, comme changer leur numéro de compte.

Le groupe cible du bureau en ligne semble en premier lieu composé des jeunes et des clients actifs. "Avec nos efforts pour obtenir l'*Anysurfer label*, nous visons toutefois la convivialité universelle", affirme Vandersmissen. Sur la base des dernières mesures, environ 20 000 visiteurs uniques par mois utilisent le dossier électronique, ce qui reste assez limité. La MC voit pourtant ce nombre augmenter fortement. L'organisation tente également d'attirer ses membres sur le site par le biais de campagnes par courriel. Elle veut de plus en plus utiliser l'Internet comme outil pour recruter et fidéliser les membres et va

dès lors établir des KPI concernant les prestations sur le site. Elle a aussi récemment engagé un *Web manager*, qui rapporte directement au CEO. Avec

un total de 3,6 millions d'euros pour le développement et la maintenance sur les trois prochaines années, ce projet est du reste le plus cher de tous ceux figurant dans notre *Casebook*. "Mais nous devons le faire",

dit Vandersmissen: "Sinon, nous aurons inévitablement un désavantage concurrentiel." ■

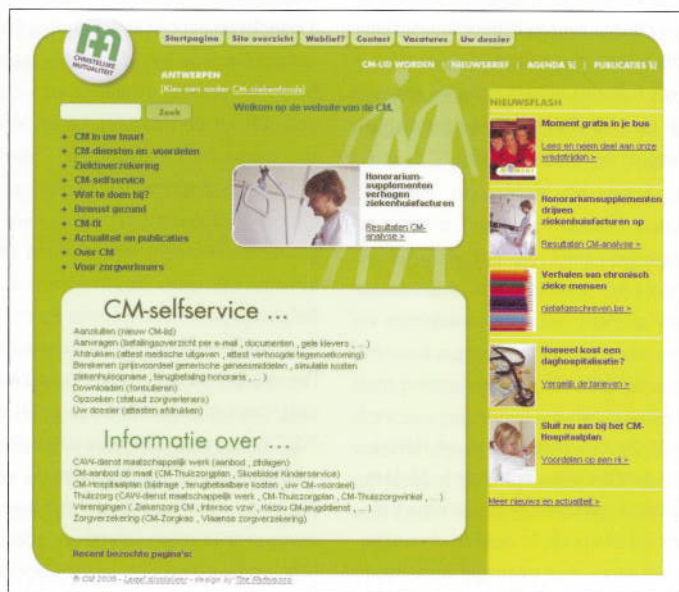


WHAT'S SMART

Développement d'un bureau numérique que tout le monde peut utiliser.

FOURNISSEURS

Getronics, The Reference, Cronos, SL Tridion.



“Le site de la MC doit devenir une véritable alternative au bureau physique.”



Sun
microsystems

Unleash Your Creativity

Sun's open source leadership gives you the freedom to bring innovation to the market



Over 5.5 billion Java Powered devices worldwide



Distributed over 11 million Solaris 10 licenses



60,000 downloads per day

Learn more at <http://sun.be/open>