



Aperçu

Le défi

Flexibilité accrue, données fiables et temps de réponse accélérés pour le reporting et les analyses. C'était l'objectif du groupe Visana. Pour l'atteindre, la société souhaitait développer son système d'informatique décisionnelle et l'intégrer dans une plateforme centrale.

La solution

La technologie IBM® Business Analytics permet aux spécialistes de Visana d'obtenir quotidiennement les informations critiques et pertinentes pour les affaires. La solution Web basée sur IBM Cognos® Business Intelligence et IBM Cognos TM1® génère rapports et analyses d'un simple clic de souris.

Toutes les informations à portée de souris

L'assurance-maladie Visana a simplifié et accéléré ses processus de reporting et d'analyse

Le groupe Visana est l'un des plus importants prestataires suisses d'assurances-maladies et accidents. Sous les marques Visana, sana24 et vivacare, la société propose l'assurance obligatoire des soins (AOS) conformément à la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal), des assurances complémentaires et choses selon la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) ainsi que des assurances-accidents selon la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA). Visana assure les particuliers mais propose également, sous la marque « Visana Business », des assurances accidents et indemnité journalière pour les entreprises. Plus de 520 000 personnes bénéficient d'une assurance de base auprès de Visana qui compte au total plus d'un million d'assurés. Elle emploie 1300 collaborateurs répartis entre son siège de Berne et ses filiales situées un peu partout en Suisse. Le volume de primes encaissées en 2010 s'élevait à 2,6 milliards de francs.

Rentabilité et compétitivité

Le secteur des assurances-maladies et accidents est particulièrement compétitif. Volatilité élevée, concurrence farouche et clients toujours plus exigeants représentent autant de défis pour les assureurs qui doivent bien cibler leurs offres pour pouvoir s'imposer sur le marché. Pour un prestataire tel que Visana, il est donc particulièrement important de disposer d'analyses pertinentes des données : informations sur les clients, les primes, les prestations et les coûts doivent être disponibles à tout moment et de façon claire pour permettre d'établir des corrélations judicieuses. Ces tâches de controlling sont essentielles à la bonne marche des affaires car elles constituent la base nécessaire pour fidéliser les clients, acquérir de nouveaux contrats, tirer profit des opportunités de ventes croisées ou réduire les coûts – autant de facteurs décisifs pour garantir la rentabilité et la compétitivité de l'entreprise à long terme.

Or, le processus d'acquisition et de traitement des données de Visana était lourd et complexe. La qualité des données et l'utilisation des ressources étaient loin d'être optimales et les différents départements n'avaient aucune vue d'ensemble des rapports existants.



Avantages métier

Grâce au système d'informations amélioré, le groupe Visana a non seulement réduit les délais d'établissement des rapports et des analyses, mais également l'ampleur des tâches impliquées dans le mappage des systèmes. Les délais de requêtes de données sont passés de jusqu'à quatre heures à quelques secondes.

Les exigences : performances, vue d'ensemble, convivialité

En 2006, Visana a décidé de moderniser son environnement informatique et a commencé à développer un système d'évaluation global en implémentant IBM Cognos Business Intelligence (BI) pour une partie du controlling. Le logiciel accède à la base de données Oracle qui regroupe l'ensemble des données de l'entreprise, y compris les données de la solution sectorielle Sirius de l'éditeur abcubum que Visana met en œuvre pour le traitement et la gestion des factures, des prestations et des contrats.

Suite aux expériences très positives en matière de convivialité ainsi qu'au niveau des fonctions de rapports et d'analyses, Visana a, en 2009, étendu l'utilisation d'IBM Cognos au reporting et à une partie du processus analytique. Il s'agissait essentiellement de simplifier l'accès aux informations, d'accélérer les processus de reporting et d'analyse ainsi que de mettre à la disposition des diverses unités les données métier dont elles avaient besoin.

Synergies de compétences

Le catalogue d'exigences a abouti mi-2009 à un concept détaillé établi par l'équipe de projet sous la direction de Pascal Luginbühl, responsable du controlling auprès du groupe Visana, le partenaire IBM Swiss Solution AG de Baar apportant son savoir-faire pour la réalisation conceptuelle et technique. D'un commun accord, il a finalement été décidé d'élargir l'environnement d'informatique décisionnelle existant en mettant en œuvre IBM Cognos TM1 qui remplissait au mieux les exigences par rapport aux autres solutions du marché. « Equipé de la technologie in memory, IBM Cognos TM1 offrait tout simplement les meilleures performances, permettant de traiter rapidement les données en présence », déclare Alfred Tschumi, responsable informatique de l'entrepôt de données du groupe Visana.

Début 2009, une étude de faisabilité avait été réalisée. Pour ce faire, l'équipe avait configuré à l'aide d'IBM Cognos TM1 des cubes de données OLAP multidimensionnels représentant les principaux chiffres clés de Visana. Les cubes sont directement connectés à la base de données Oracle et automatiquement approvisionnés en données actuelles, IBM Cognos TM1 offrant une base de données fiable. Pour les évaluations, Visana continue de s'appuyer sur IBM Cognos Business Intelligence. Une combinaison parfaite, estime Alfred Tschumi : « Dès les premiers tests, les réactions de nos utilisateurs ont été des plus positives. Ils pouvaient travailler dans l'environnement IBM Cognos BI qu'ils connaissaient bien et ont tout de suite noté une nette accélération des opérations. » L'équipe de projet a donc finalement implémenté IBM Cognos TM1 avec l'aide de Swiss Solutions AG et la nouvelle architecture est en exploitation depuis le milieu de 2010.

La solution

Logiciels

- IBM Cognos® Business Intelligence
 - IBM Cognos TM1®
-

« L'étroite collaboration entre le controlling et l'informatique ainsi que le point de contact central pour le reporting constituent pour Visana d'importants facteurs de succès. »

— Pascal Luginbühl, responsable du controlling auprès du groupe Visana

Des vues Web d'un simple clic de souris

Depuis, les spécialistes du controlling, de la vente ou du marketing peuvent se connecter au système d'analyse via Internet pour répondre à des questions métier spécifiques. Chaque semaine, l'ensemble des données issues des systèmes sources de l'entreprise sont chargés dans la base de données centrale via le processus ETL (Extract, Transform, Load), puis les cubes de données TM1 sont automatiquement créés. De cette manière, les spécialistes sont sûrs de disposer de données actuelles et consolidées ainsi que d'une plateforme d'analyse centralisée. Quelque 40 utilisateurs établissent ainsi grâce à IBM Cognos des analyses détaillées portant sur les clients, les prestations ou les primes.

Disponibilité rapide d'informations fiables

Le nouveau système d'informations basé sur IBM Cognos Business Intelligence et IBM Cognos TM1 a nettement accéléré la création de rapports et d'analyses. Alors qu'autrefois une simple évaluation de la situation des assurés, des prestations ou encore des collaborateurs pouvait durer jusqu'à quatre heures, ces informations sont désormais disponibles quasiment d'un simple clic de souris – les analyses issues de cubes TM1 ne prenant en règle générale que quelques secondes.

La convivialité de la surface utilisateur d'IBM Cognos a largement contribué au succès de la solution. Des rapports standard et des types d'analyses prédéfinis fournissent les informations requises et les spécialistes n'ont qu'à sélectionner des paramètres simples tels que le type d'assuré, la région ou le prestataire. Ils sont alors tout de suite en mesure de constater, par exemple, qu'une certaine assurance complémentaire, telle qu'une assurance d'hospitalisation ou dentaire, se vend particulièrement bien dans une région spécifique.

Meilleures informations pour une meilleure rentabilité

Les atouts commerciaux du nouveau système d'informations sont évidents : les spécialistes peuvent répondre plus rapidement à des questions individuelles et obtiennent presque instantanément une vue détaillée de leur domaine de responsabilité. Visana est ainsi en mesure de réagir avec une souplesse accrue aux demandes du marché, de proposer des produits plus ciblés et d'améliorer sa rentabilité. Alfred Tschumi est pleinement satisfait de cette implémentation et pense déjà aux futurs développements : « La nouvelle technologie IBM Cognos a fait ses preuves. Nous avons ainsi créé des bases parfaites pour l'automatisation et l'optimisation à venir des processus de planification de Visana. »



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Suisse SA
Vulkanstrasse 106
8010 Zurich
ibm.com/ch

IBM Deutschland GmbH
71137 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

Imprimé en Suisse.
Novembre 2011
Tous droits réservés.

IBM, le logo IBM, ibm.com, Cognos et TM1 sont des marques ou des marques déposées d'IBM Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Les noms d'autres entreprises, produits et services peuvent être des marques ou des marques déposées de tiers. Une liste actuelle des marques IBM est disponible à la page Internet ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Les références à des produits ou services IBM ne signifient pas qu'IBM entend commercialiser ceux-ci dans tous les pays où elle est représentée. La mention de produits ou services IBM ne signifie pas que seuls les produits ou services IBM peuvent être utilisés. Des produits ou services équivalents peuvent également être mis en œuvre.

L'ensemble des exemples cités dans le présent document décrivent la manière dont des clients ont mis en œuvre des produits IBM et les résultats qu'ils ont obtenus. Les performances et coûts informatiques effectifs peuvent varier en fonction de la configuration et des conditions cadres de chaque entreprise spécifique.

Les produits matériels IBM sont neufs. Ils peuvent toutefois contenir des pièces neuves ou usagées. Les conditions de garantie d'IBM s'appliquent dans tous les cas.

Le présent document a été publié à des fins d'information générale uniquement.

Les photos peuvent représenter des maquettes.



Merci de recycler ce prospectus.