

Groupe Mutuel



© 2010 Jupiterimages Corporation

Übersicht

■ Die Aufgabe

Die Groupe Mutuel hatte sich entschieden, im Rahmen der kompletten Neugestaltung ihres Informationssystems ein zentrales Datenlager (Data Warehouse oder DWH) aufzubauen und mit einer umfassenden Reporting- und Analyse-Anwendung die Forderung der Geschäftseinheiten nach schnell bereitgestellten, klaren Informationen zur Entscheidungsfindung zu erfüllen. Eine besondere Herausforderung war dabei, die BI-Umgebung parallel zur Entwicklung und Inbetriebnahme der einzelnen Teile des Kernsystems zu realisieren und zeitnah ebenfalls in Betrieb zu nehmen.

■ Die Lösung

- IBM® Cognos® 8 BI

■ Die Vorteile

- Die Lösung ETL Data Manager ist DWH-orientiert und auf multidimensionale Modellierung ausgelegt
- browserbasiert, d.h. auf den Clients muss keine Software installiert werden
- Auswertungen in das NOVA-Portal integriert, Optimierung bei der Darstellung und Integration der Informationen
- komplette Suite mit zahlreichen Werkzeugen für autonomes Arbeiten der Benutzer

- bei Überschreiten von Grenzwerten automatische Alerts definierbar
- multilinguale Verwaltung, von Groupe Mutuel in deutsch, französisch und italienisch genutzt
- Single Sign On (SSO) mit der NOVA-Hauptapplikation wichtig für Sicherheit und Benutzerfreundlichkeit
- SDK (Software Development Kit) für eigene, zusätzliche Entwicklung
- integrierte Audit-Schnittstelle.

Die Groupe Mutuel - eine Vereinigung von Krankenversicherern - ist die Nummer Drei im Schweizer Gesundheitssystem. Sie umfasst 15 Mitgliedsgesellschaften und ist im Bereich der Krankenversicherung die Nummer Eins in der Westschweiz und die Nummer Drei auf nationaler Ebene. In ihrer aktuellen Form wurde sie im Jahre 1993 gegründet, ihre Wurzeln reichen jedoch bis ins Jahr 1852 zurück.

Als Spezialist in der Personenversicherung bietet die Groupe Mutuel eine breite Leistungspalette, zu der sowohl die obligatorische Krankenversicherung, private Zusatzversicherungen als auch Unternehmensversicherungen (Krankentaggeld und Unfallversicherung) gehören. Darüber hinaus ist sie im Bereich Lebensversicherung über ihre Gesellschaft Groupe Mutuel Leben GMV AG und in der beruflichen Vorsorge über zwei von ihr verwaltete Vorsorgestiftungen aktiv.

Mit rund 900'000 Einzelversicherten und 13'000 Unternehmenskunden liegt der Umsatz der Mitgliedsunternehmen der Groupe Mutuel bei über 3.1 Milliarden CHF.

Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Martigny (VS) und verfügt über sieben Service Center in der Deutsch- und Westschweiz.

Zusammen mit den 35 Agenturen ist die Groupe Mutuel in fast allen Kantonen vertreten. Das Unternehmen zählt rund 1'500 Mitarbeiter.

Projekt NOVA - Technologie im Dienst der Kunden

Die Zukunft eines modernen Unternehmens hängt auch von seiner Technologie und seinem Informationssystem ab. Die starke Konkurrenz unter den Krankenversicherern sowie die steigenden Gesundheitskosten verlangen die Erarbeitung von immer präziseren Verwaltungsinstrumenten. Dazu gehören genaue Analysen und Reports der wichtigsten Unternehmenssektoren, zur Vorschau und Trenderkennung bei der Kostenentwicklung und sofortiger Reaktion auf Veränderungen. Vor diesem Hintergrund hat die Krankenversicherungsgruppe Groupe Mutuel im Jahr 2006 die Reorganisation der Prozesse und eine komplette Neugestaltung ihres Informationssystems in Angriff genommen. Die Ablösung der bestehenden Plattform und Legacy-Softwarelösung wurde notwendig, da sie auf einer Technologie (AS/400) beruhte, die nicht mehr den aktuellen und zukünftigen Anforderungen des Unternehmens entsprach.

„Als die Groupe Mutuel beschloss, ihre Business Intelligence-Plattform im Rahmen der Neuentwicklung eines zentralen Informationssystem abzulösen, konnten wir auf der Basis einer Oracle-Datenbank ein zentrales, unternehmensweites Data Warehouse realisieren. Gleichzeitig wurde die IBM Cognos 8 BI-Suite für die ETL-Funktionen sowie für Reporting und Analyse implementiert und gleichzeitig mit der jeweiligen Inbetriebnahme einzelner Funktionsbereiche umgesetzt. Dabei hat die IBM Cognos BI-Suite unsere Erwartungen und Anforderungen erfüllt, insbesondere in Bezug auf die einfache Anpassung und Maintenance sowie die grosse Autonomie der Benutzer bei der Ausführung ihrer Analysen oder Reports.“

*Boris, Horquin, Business Intelligence
Verantwortlicher bei der Groupe Mutuel*

Das Projekt NOVA umfasst im Grunde die komplette Neuentwicklung des zentralen Informationssystems mit allen Datenmanagement- und Kommunikationstools der Bereiche Krankenversicherung, Lebensversicherung und Unternehmensversicherung, die für eine optimale Kundenbetreuung nötig sind. Neben der Entwicklung der neuen Kernapplikation umfasst sie die Migration sowohl der Plattform als auch der Analyse- und Reporting-Funktionen.

BI-Lösung und Data Warehouse

Bei der BI-Lösung lag neben der Konzeption des Data Warehouses und der dazugehörigen Lade- und Synchronisierungsprozesse die grösste Herausforderung darin, dass sie spätestens vier Wochen nach Inbetriebnahme des jeweiligen Teils im Hauptsystem verfügbar sein musste. Auch wenn die Umsetzung schrittweise erfolgt, so erfordert doch jede neue Komponente in NOVA die Erarbeitung der BI-Spezifikationen mit der Fachabteilung bis hin zur Entwicklung eines Prototypen sowie der Sicherstellung der Datenqualität und Datenvalidierung. Das bedeutet auch, dass der BI-Teil jeweils parallel zur Entwicklung des zentralen Informationssystems erfolgen und das Data Warehouse bereitgestellt werden muss, ohne genaue Kenntnis des Datenmodells des Quellsystems.

Klare Technologieentscheidung

Da die Groupe Mutuel bereits seit 1999 gute Erfahrungen mit Cognos Produkten gesammelt hatte und die aktuelle IBM Cognos 8 BI-Suite die Lösungsanforderungen erfüllte, fand keine weitergehende Evaluation statt und der Entscheid fiel zugunsten von IBM Cognos.

Die Realisierung eines zentralen Data Warehouse im Unternehmen war generell ein wichtiger Aspekt. Um eine Architektur aufbauen zu können, die ein DWH in „Echtzeit“ ermöglichte, hat die Groupe Mutuel ein zentrales Datenlager auf Grundlage der Business Intelligence Suite von IBM-Cognos errichtet mit einer ODS-Komponente (Operational Data Store), bei der die Daten von Oracle Streams übertragen werden. So konnten die aus heterogenen Quellen stammenden Daten zentralisiert und Analyse- und Reporting-Operationen mit den IBM Cognos Produkten vereinfacht werden.

Die Vorteile von IBM Cognos 8 BI in diesem Umfeld liegen in der starken DWH-Orientierung der Cognos 8 Suite und dem für dieses Projekt bestens geeigneten Data Manager. Aber auch die in die Applikation integrierbaren Auswertungen oder Werkzeuge für autonomes Arbeiten der Fachbenutzer sprachen klar für die Lösung. Die multilingualen Möglichkeiten werden von der Groupe Mutuel für Deutsch,

Französisch und Italienisch genutzt und das ebenfalls mögliche Single Sign On mit der NOVA-Hauptapplikation stellt einen wichtigen Usability- und Sicherheitsaspekt dar. Begrüsst wurde zudem, dass es sich bei IBM Cognos 8 um eine vollständige Suite handelt, die mit dem SDK (Software Development Kit) eigene Weiterentwicklungen ermöglicht.

Neu sorgt ein täglicher Refresh für aktuelle Daten und die BI-Funktionalität wird sowohl ins Portal als auch in die Unternehmenslösung integriert. Von Vorteil ist dabei, dass keine Software auf den Clients installiert werden muss da die Funktionen browserbasiert bereitstehen. Das DWH/BI-Team ist mit der BI-Lösung im ganzen Unternehmen offizieller Lieferant für alles, was Analyse, Reporting und Statistik betrifft bei gleichzeitig grosser Autonomie für die Benutzer in den Geschäftssektoren.

Kompetentes DWH/BI-Team

Um den Herausforderungen bezüglich Komplexität, Abhängigkeiten, Datenqualität, Validierung, schneller und paralleler Umsetzung der BI-Funktionalität gewachsen zu sein, wurde das DWH/BI-Team, das seit 2004 durch Boris Horquin geleitet wird, auf acht Mitarbeitende erweitert. Bei der Rekrutierung dieser Mitarbeiter lag das Augenmerk sowohl auf technischen und methodischen Kenntnissen als auch

auf fachspezifischen Erfahrungen. Es galt, sowohl IT-Expertise, insbesondere in Bezug auf die Methodologie von BI-Projekten mitzubringen als auch Kenntnisse zu Oracle Datenbanken, um die Verbindung zwischen den Technologien Cognos Series 8 (Data Manager, Report Studio, Query Studio, Analysis Studio) und den Möglichkeiten der Oracle Datenbank zu gewährleisten.

Ergebnisse und weitere Entwicklung

Das Projekt NOVA macht grosse Fortschritte und die mehrjährige Basisarbeit sowie der Aufbau der Methodologie haben sich bewährt. Die DWH-Umgebung läuft stabil und zahlreiche Berichte und Cubes konnten implementiert werden.

Zu den ersten Anwendern der Lösung gehörten die Mitarbeiter aus dem Bereich „Offerten“. Diese nutzen das System zum Monitoring der Aktivitäten sowie der Produktivität über die jeweiligen Eingangskanäle. Die Vertriebsverantwortlichen ihrerseits nutzen das System zur Analyse der Agentenverträge. Ebenfalls im Einsatz

ist das System in der Personalabteilung, wo das System unter anderem zur Überwachung des Personalbestands sowie zur Unterstützung der Aktivitäten in der Abwesenheitskontrolle eingesetzt wird.

Mit Hilfe dieser Lösung kann die Groupe Mutuel ihre Aktivitäten effizienter steuern, Entscheide schneller und fundierter treffen sowie Trends frühzeitig erkennen. Schritt für Schritt werden alle Bereiche und Funktionen in NOVA abgebildet und kurz darauf in der DWH/BI-Lösung implementiert.

Vorteile der IBM Cognos 8 Suite

Ein wichtiger Vorteil, der sich schon in der Planungs- und Aufbauphase bemerkbar machte, ist die Unterstützung der Data Warehouse-Umgebung durch die IBM Cognos 8 BI-Suite mit dem Data Manager (ETL). Der Anforderung nach geringem Wartungsaufwand trägt die browserbasierte BI-Suite unter anderem Rechnung, indem keine Installation mehr auf den Clients notwendig ist. Ein

im täglichen Einsatz zentraler Vorteil in Bezug auf Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit ist die Implementierung mit Single Sign On, wodurch sich die Anwender einmal im NOVA-Portal anmelden, alle berechtigten Funktionen und umfassenden BI-Werkzeuge mit integrierter Darstellung der Ergebnisse zur Verfügung haben und sehr autonom arbeiten können. Die von der Groupe Mutuel angestrebte Optimierung der Darstellung und Integration der Informationen liess sich so optimal umsetzen, die Verwaltung erfolgt multilingual und mit dem zur Verfügung stehenden Software Development Kit (SDK) konnten eigene zusätzliche Funktionen entwickelt werden. Definierte Grenzwerte und Alerts lösen z.B. bei Überschreiten der Antwortzeiten im Call Center oder bei weiteren überwachten Werten den Versand einer Meldung an die entsprechenden Verantwortlichen aus. Ebenfalls von der Groupe Mutuel sehr geschätzt wird die integrierte Audit-Schnittstelle.

Über IBM Cognos BI und Performance-Management

IBM Cognos Business Intelligence- (BI-) und Performance Management Lösungen bieten weltweit führende Unternehmensplanungs-, Konsolidierungs- und BI-Software, Unterstützung und Dienstleistungen, die Unternehmen dabei helfen, die finanzielle und operative Performance zu planen, zu verstehen und zu verwalten. IBM Cognos-Lösungen vereinen Technologie, analytische Anwendungen, Best Practices und ein umfangreiches Partnernetzwerk, um den Kunden eine offene, anpassbare und umfassende Performance-Lösung zu bieten. Mehr als 23.000 Kunden in über 135 Ländern auf der ganzen Welt wählen IBM Cognos-Lösungen. Weitere Informationen sowie Kontaktmöglichkeiten finden Sie unter: www.ibm.com/cognos



IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter: ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. Cognos ist eine Marke der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt.

IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2010

Alle Rechte vorbehalten.