

Groupe Mutuel



© 2010 Jupiterimages Corporation

Aperçu

■ La mission

Dans le cadre du remaniement total de son système informatique, le Groupe Mutuel avait décidé de mettre en place un entrepôt de données central (data warehouse ou DWH) et, grâce à des applications complètes de reporting et d'analyses, de satisfaire aux exigences de ses différents départements en mettant à leur disposition des informations claires et rapidement accessibles comme moyen d'aide à la décision. Une difficulté particulière résidait dans le fait qu'il fallait développer et implémenter les éléments individuels du système principal, tout en

assurant en parallèle la mise en œuvre rapide de l'environnement de Business Intelligence.

■ La solution

- IBM® Cognos® 8 BI

■ Les avantages

- Conçue pour les entrepôts de données, la solution ETL Data Manager est orientée modélisation en étoile (multi-dimensionnel).
- Solution basée sur une architecture client léger et qui peut être utilisée avec un simple navigateur Web.
- Les évaluations s'insérant dans le portail NOVA, la présentation et l'intégration des informations sont nettement optimisées.

- Suite complète avec de nombreux outils permettant un travail autonome des utilisateurs.
- Possibilité de définir des alertes automatiques en cas de dépassement de valeurs limites.
- Administration multilingue, utilisée par le Groupe Mutuel en allemand, français et italien.
- Authentification unique (SSO) sur le portail d'entreprise, important pour la sécurité et la convivialité.
- Kit de développement logiciel (SDK) permettant de développer des fonctions supplémentaires et personnalisées.
- Interface d'audit intégrée.

Le Groupe Mutuel en bref

Association d'assureurs, le Groupe Mutuel est un acteur de premier rang dans le système de santé suisse. Ses quinze sociétés membres en font le numéro un en Suisse romande et le numéro trois sur le plan national dans le domaine de l'assurance maladie.

En tant que spécialiste en assurance des personnes, le Groupe Mutuel propose une gamme complète de prestations couvrant aussi bien l'assurance obligatoire des soins que les assurances complémentaires privées et les assurances des entreprises (indemnités journalières et assurance accident). Le Groupe Mutuel opère, en outre, dans les domaines de l'assurance vie, au travers de sa société Groupe Mutuel Vie GMV SA et de la prévoyance professionnelle avec deux fondations de prévoyance dont il assure l'administration. Quelque 900 000 assurés individuels et plus de 13 000 entreprises lui font confiance. Le chiffre d'affaires global du secteur santé du Groupe s'élève à plus de 3,1 milliards de francs. Le Groupe Mutuel a son siège social à Martigny (VS) et possède sept centres de service en Suisse alémanique et romande. Il propose ses activités et services sur l'ensemble du territoire helvétique au travers de ses 35 agences réparties dans pratiquement tous les cantons et emploie quelque 1500 collaborateurs.

Projet NOVA - la technologie au service des clients

L'avenir d'une entreprise moderne dépend également de sa technologie et de l'exploitation qu'elle fait de ses

données. La forte concurrence qui règne parmi les assureurs-maladie ainsi que la hausse des coûts de la santé exigent des instruments de gestion toujours plus précis, notamment des analyses et rapports émanant des principaux secteurs de l'entreprise, permettant la prévision et la détection de tendances au niveau des coûts et ainsi une réactivité améliorée. Dans ce contexte, le Groupe Mutuel s'est attaqué en 2006 à la réorganisation de ses processus et à un remaniement complet de son système d'information. Basées sur une technologie qui ne répondait plus aux exigences actuelles et futures de l'entreprise, la plateforme et la solution logicielle en place devaient être remplacées.

Le projet NOVA vise au remaniement complet du système d'information du Groupe Mutuel, englobant tous les outils de communication et de gestion des données des domaines assurance-maladie, assurance vie et assurance des entreprises qui sont nécessaires pour un suivi optimal des clients. Outre le développement de la nouvelle application principale, le projet implique la migration aussi bien de la plateforme que de l'ensemble des structures de données et des fonctions d'analyse et de reporting.

Solution de BI et entrepôt de données

Outre la conception de l'entrepôt de données et des processus de chargement et de synchronisation correspondants, le plus grand défi était de rendre opérationnels les éléments individuels de la solution

« Lorsque le Groupe Mutuel a décidé de remplacer sa plateforme de Business Intelligence dans le cadre du remaniement de son système informatique central, nous avons choisi de réaliser un véritable data warehouse d'entreprise hébergé par une base de données Oracle. En parallèle, nous avons implémenté la suite Cognos 8 BI pour les fonctions d'ETL, le reporting et l'analyse tout en mettant en œuvre les domaines fonctionnels correspondants. IBM Cognos BI a entièrement satisfait à nos attentes, en particulier au niveau de la simplicité d'intégration et de maintenance ainsi que pour la part d'autonomie laissée à nos utilisateurs dans leur travail d'analyse ou de reporting. »

*Boris Horquin,
Responsable Business Intelligence
au Groupe Mutuel Assurances*

de BI dans le système principal au plus tard quatre semaines après leur implémentation. Même si la mise en œuvre devait se faire par étapes, chaque nouveau composant de NOVA exigeait cependant l'élaboration des spécifications de BI avec le service adéquat jusqu'au développement d'un prototype ainsi que l'assurance de la qualité et la validation des données. Ce qui signifiait également que chaque élément de BI devait être implémenté en parallèle au développement du système principal et l'entrepôt de données mis à disposition sans que soit connu exactement le modèle de données du système source.

Une décision technologique sans équivoque

Comme le Groupe Mutuel avait déjà fait de bonnes expériences avec des produits Cognos depuis 1999 et que la suite IBM Cognos 8 BI actuelle satisfaisait au cahier des charges de la solution recherchée, aucune évaluation supplémentaire n'eut lieu et la décision fut vite prise en faveur d'IBM Cognos.

La réalisation d'un véritable data warehouse d'entreprise était un aspect important. Afin de pouvoir mettre en place une architecture permettant un DWH en temps réel, le Groupe Mutuel a instauré un entrepôt de données basé sur la suite de Business Intelligence d'IBM Cognos comprenant un composant ODS (Operational Data Store). Les données provenant de sources hétérogènes ont ainsi pu être centralisées et les opérations d'analyses et de reporting simplifiées.

Les avantages de la suite Cognos 8 BI d'IBM dans cet environnement sont sa forte orientation « Data Warehouse » grâce notamment à l'ETL Data Manager très flexible et orienté modèle en étoile. Les studios d'analyse et de requête intégrés dans l'application, qui permettent aux utilisateurs spécialisés de travailler en toute autonomie, ont été un autre argument décisif. Les possibilités multilingues sont utilisées par le Groupe Mutuel pour l'allemand, le français et l'italien et l'authentification unique entre Cognos et NOVA représente un aspect important pour la convivialité et la sécurité. IBM Cognos 8 est par ailleurs une suite complète qui, avec le kit de développement logiciel (SDK), permet d'élaborer des fonctions personnalisées supplémentaires. Un rafraîchissement quotidien garantit par ailleurs que les données sont toujours à jour. En outre, les fonctions de BI étant intégrées aussi bien dans le portail que dans la solution, elles sont accessibles par le biais d'un simple navigateur Web et il n'est pas nécessaire d'installer de logiciel spécial sur les postes clients. Si, avec la solution de BI, l'équipe DWH/BI est le fournisseur officiel dans l'ensemble du groupe pour tout ce qui concerne les analyses, le reporting et les statistiques, les utilisateurs des différents secteurs de l'entreprise ont également acquis une importante autonomie au niveau de leurs tâches quotidiennes.

Équipe DWH/BI compétente

Afin de maîtriser les défis en matière de complexité, de dépendances, de qualité des données, de validation

ainsi que de mise en œuvre rapide et synchronisée des fonctionnalités de BI, l'équipe DWH/BI, qui est dirigée depuis 2004 par Boris Horquin, a été étendue à huit collaborateurs. Lors de leur recrutement, on a particulièrement veillé aussi bien à leurs connaissances techniques et méthodologiques qu'à leurs expériences spécifiques. Ils devaient maîtriser en particulier la méthodologie des projets de BI et posséder de bonnes connaissances des bases de données afin de garantir la connexion entre les technologies Cognos Series 8 (Data Manager, Report Studio, Query Studio, Analysis Studio) et les possibilités de la base de données Oracle. Mais ils devaient également être capables de monter rapidement en compétence sur les domaines fonctionnels auxquels ils seraient confrontés.

Résultats et perfectionnement

Le projet NOVA progresse rapidement et le travail de fond de ces dernières années ainsi que la mise en place de la méthodologie ont fait leurs preuves. L'environnement DWH est stable et de nombreux rapports et cubes ont pu être implémentés.

Les premiers à utiliser la solution ont notamment été les collaborateurs du domaine « Offres », pour le suivi de leurs activités et l'analyse des différents canaux de distribution. Le système sert également au département des ressources humaines où il est notamment employé pour la surveillance des effectifs, du turn-over ou encore pour analyser l'absentéisme.

Et le secteur des finances et de l'actuariat le met en œuvre en support des activités de tarification par exemple.

Cette solution permet au Groupe Mutuel de piloter plus efficacement ses activités, de prendre des décisions plus rapides et plus fondées et de détecter à temps les tendances. Tous les processus et fonctionnalités de gestion des différents domaines d'activité sont progressivement implémentés dans NOVA avant d'être intégrés peu après dans la solution DWH/BI.

Avantages de la suite IBM Cognos 8

Un point fort de la suite IBM Cognos 8 BI, qui s'est fait sentir dès la phase de planification et de développement, est la prise en charge de l'environnement DWH par l'ETL Data Manager. La suite BI étant par ailleurs basée sur un navigateur, elle répond à l'exigence de frais de maintenance réduits en rendant superflue toute installation sur les postes clients. Au quotidien, l'implémentation de l'authentification unique a grandement augmenté la sécurité et la convivialité : les utilisateurs s'enregistrent une fois sur le portail NOVA et ont alors accès à l'ensemble des fonctions et outils de BI pour lesquelles ils disposent de droits, pouvant utiliser les résultats et vues d'ensemble qui leur confèrent une large autonomie dans leurs activités. L'optimisation de l'intégration des informations à laquelle aspirait le Groupe Mutuel a ainsi pu être mise en œuvre de manière optimale,

d'autant plus que l'administration est possible en plusieurs langues et que des fonctions supplémentaires ont pu être développées sur la base du SDK. Des alertes automatisées déclenchent, en cas de dépassement de certaines limites prédéfinies, l'envoi d'un message aux responsables correspondants. Enfin, le Groupe Mutuel apprécie aussi tout particulièrement l'interface d'audit intégrée qui permet, entre autres, de s'assurer que les livrables développés sont bien utilisés, ou encore que les temps de réponse des rapports respectent le niveau de qualité attendu.

A propos des solutions IBM Cognos BI et de gestion de la performance

Les solutions IBM Cognos Business Intelligence (BI) et de gestion de la performance sont des logiciels et des services de planification, de consolidation et de Business Intelligence parmi les meilleurs de leur catégorie conçus pour aider les entreprises à planifier, comprendre et gérer au mieux leur performance financière et opérationnelle. Alliant technologies de pointe, applications analytiques et meilleures pratiques de l'industrie, les solutions d'IBM Cognos s'appuient sur un réseau mondial de partenaires pour proposer aux clients un système complet, ouvert et flexible de pilotage de leur performance. A ce jour, ce sont plus de 23 000 clients dans plus de 135 pays qui font confiance aux solutions IBM Cognos. Pour plus d'information ou pour vous entretenir avec un représentant, rendez-vous sur : www.ibm.com/cognos



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Canada
3755 Riverside Drive
Ottawa, ON, Canada K1G 4K9

Produced in Canada
January 2010
All Rights Reserved.

IBM, the IBM logo, ibm.com and Cognos are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both. If these and other IBM trademarked terms are marked on their first occurrence in this information with a trademark symbol (* or ™), these symbols indicate U.S. registered or common law trademarks owned by IBM at the time this information was published. Such trademarks may also be registered or common law trademarks in other countries. A current list of IBM trademarks is available on the Web at "Copyright and trademark information" at www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Other company, product and service names may be trademarks or service marks of others.

This case study is an example of how one customer uses IBM products. There is no guarantee of comparable results.

References in this publication to IBM products or services do not imply that IBM intends to make them available in all countries in which IBM operates.

Any reference in this information to non-IBM Web sites are provided for convenience only and do not in any manner serve as an endorsement of those Web sites. The materials at those Web sites are not part of the materials for this IBM product and use of those Web sites is at your own risk.