

BlueCross BlueShield of Tennessee connaît croissance et innovation grâce à IBM Information Server.

Présentation

■ Défi

Gagnez en compétitivité, accroissez votre productivité et améliorez la qualité de services aux clients et fournisseurs en offrant un accès rapide et continu aux informations

■ Pourquoi choisir IBM ?

IBM peut fournir la technologie et le savoir-faire d'intégration d'informations qui permettent à BlueCross BlueShield of Tennessee de fournir des applications novatrices

■ Solution

Un entrepôt analytique de données avec un puissant outil analytique multidimensionnel et l'accès aux informations structurées et non structurées

■ Avantages clés

Amélioration des niveaux de satisfaction des fournisseurs jusqu'à 90 %; réduction de 76 % du temps nécessaire au chargement hebdomadaire dans un entrepôt de données; amélioration de 93 % des performances pour la conversion de gros volumes de données et accroissement de la valeur fournie aux clients en leur permettant d'utiliser leurs propres outils analytiques et de mieux gérer leurs frais de santé, et enfin réduction du risque via l'amélioration du suivi du déplacement de données pour se conformer aux réglementations sanitaires



Le plus grand assureur santé du Tennessee utilise les outils d'intégration d'informations IBM pour améliorer le service clientèle et les soins prodigués aux patients

Comme BlueCross® BlueShield® of Tennessee peut le voir, la couverture santé constitue un investissement dans la santé et la sécurité personnelles et financières. La société est en train de mettre sa vision en pratique, travaillant ainsi à offrir un accès à une couverture santé abordable pour tous les Tennesseiens. BlueCross BlueShield of Tennessee, le plus grand assureur santé de l'Etat, gère plus de trois millions de membres et rembourse chaque année plus de 16,4 milliards de dollars à ses assurés.

Le secteur de la santé connaît actuellement des changements très rapides. Dans un secteur où les sociétés pro-

“En réduisant nos coûts internes liés au reporting et en nous offrant des fonctions supplémentaires, la solution d'IBM nous a permis de gagner en compétitivité, nous permettant ainsi de rechercher des prospects que nous ne pouvions pas toucher par le passé”

– Janet Shook, directrice de la gestion de la clientèle, BlueCross BlueShield of Tennessee of Tennessee

Composants clés

Logiciels

- IBM DB2®
- IBM DB2 Content Manager
- IBM Information Server
- IBM OmniFind™ Enterprise Edition

posaient jadis peu de produits, elles cherchent désormais à se distinguer par le biais d'offres ciblées telles que des plans de santé orientés consommateurs et des comptes d'épargne santé.

Pour rester compétitive et développer sa croissance, BlueCross BlueShield of Tennessee doit continuellement innover.

Les activités commerciales de la société génèrent un volume incommensurable de données (un actif informationnel de grande valeur pouvant permettre de mener des campagnes marketing), offrent un meilleur service clientèle, réduisent les coûts et dynamisent la concurrence. « La gestion des informations est essentielle pour nous et nos clients » déclare Chris Levan, responsable informatique, BlueCross BlueShield of Tennessee. « Nous la percevons comme un élément qui fait vraiment la différence sur le marché. Nous devons rapidement disposer des bonnes informations pour que les gens puissent faire les meilleurs choix concernant leur propre santé. »

Pendant environ une décennie, cette société du secteur de la santé a accédé à ce trésor d'informations via une infrastructure de veille économique, construite sur un logiciel IBM et à l'aide d'outils de veille économique Cognos fonctionnant sur des serveurs IBM. Notre partenariat avec IBM s'est révélé payant et a donné lieu à des avantages concrets : les fournisseurs sont plus satisfaits du service offert par notre société, l'infrastructure fonctionne plus efficacement et, surtout, BlueCross BlueShield of Tennessee se positionne de manière très concurrentielle sur de nouvelles activités.

S'appuyer sur l'intégration d'informations IBM

Selon Frank Brooks, responsable des architectures de données chez BlueCross, les informations constituent un point central « La gestion d'informations est une compétence centrale de notre société. Par conséquent, il est essentiel que nous exploitions toutes les opportunités dont nous disposons et que nous restions également à la pointe de ce que nous pouvons réaliser à l'aide de ces outils. IBM fournit un ensemble complet d'outils intégrés qui nous permet d'accomplir un grand nombre de tâches, qu'il s'agisse de veille économique, d'entreposage de données, d'intégration de données ou de gestion de base de données. Ces outils nous permettent d'assembler et de construire des produits informationnels qui nous distinguent de nos concurrents ».

C'est en 1996 que BlueCross BlueShield of Tennessee a lancé son entrepôt de données d'entreprise. Très rapidement, elle a commencé à se heurter aux limites du système. Etant donné que les volumes de données croissent rapidement, le temps de traitement nécessaire à leur extraction ne cessait d'augmenter, pour finalement atteindre 100 heures par semaine. « Les outils dont nous disposions à l'époque ont été totalement dépassés par cet accroissement de volume, donnant-

“La gestion d'informations est essentielle pour nous et nos clients. Nous la percevons comme un élément qui fait vraiment la différence sur le marché. Nous devons rapidement disposer des bonnes informations pour que les gens puissent faire les meilleurs choix concernant leur propre santé.”

–Chris Levan, responsable informatique, BlueCross BlueShield of Tennessee

lieu à des temps d'exécution démesurément longs dans le cadre de la mise à jour de l'entrepôt », explique Randy Stone, responsable de l'intégration de données chez BlueCross BlueShield of Tennessee.

En 1999, la société a changé de plateforme d'intégration de données et a migré de Prism vers IBM WebSphere® DataStage™, l'un des modules d'IBM Information Server. Les résultats ont été spectaculaires. « IBM WebSphere DataStage a raccourci notre temps d'extraction, de conversion et de chargement de 76 %, passant ainsi de 100 à 24 heures », se souvient Randy Stone.

Mettre à jour les outils pour mener à bien de grands projets

En 2004, la société a décidé d'instituer un nouvel ensemble de règles métier qui requérait le retraitement mensuel de plus de 300 millions de lignes de données. Le personnel informatique a estimé que cette opération prendrait 14 jours sur le système central, ce qui constituait un temps totalement inacceptable. IBM nous a proposé une meilleure solution. « Nous avons effectué une mise à niveau vers la dernière édition d'IBM WebSphere DataStage fonctionnant sur un serveur IBM », explique M. Stone. « A présent, l'ensemble de l'exécution du traitement ne prend plus qu'une journée, soit une réduction de 93 % du temps estimé ». BlueCross BlueShield of Tennessee a très rapidement ajouté un deuxième serveur DataStage pour sensiblement améliorer les performances.

Le nouveau projet a nécessité plus qu'une simple puissance de traitement. Cela a également conduit la société à examiner scrupuleusement la structure des données à l'aide du profilage de données. « Si vous n'avez aucune connaissance de vos données lorsque vous démarrez un projet, vous allez au devant de graves difficultés », explique M. Stone. « Dans notre cas, le nombre de sources de données a connu un accroissement constant, passant de 6 à 15 et augmentant ainsi le risque d'incohérences. Nous avons donc opté pour la technologie de profilage de données d'IBM. Elle permet de réduire le temps nécessaire à l'analyse des systèmes source ». Se positionner de manière très concurrentielle en assurant la satisfaction des fournisseurs et des clients.

La solution d'IBM fait mieux que créer une efficacité interne

Elle permet également d'améliorer la compétitivité. Janet Shook, directrice de la gestion de la clientèle chez BlueCross BlueShield of Tennessee, y voit des avantages sur le marché : « En réduisant nos coûts internes liés au reporting et en nous offrant des fonctions supplémentaires, la solution d'IBM nous a permis de gagner en compétitivité, nous permettant ainsi de rechercher des prospects que nous ne pouvions pas toucher par le passé ».

La fidélisation de nos fournisseurs est indispensable à la croissance de BlueCross BlueShield of Tennessee et personne ne le sait mieux que Jeff Wakefield, vice président de Provider Service Organization BlueCross BlueShield of Tennessee. « Grâce

“Nous avons besoin d'un ensemble d'outils intégrés offrant une interaction continue avec nos clients. Les outils IBM Information On Demand permettent d'accéder aux données structurées et non structurées, qu'il s'agisse de données historiques et en temps réel.

La vision d'IBM est extrêmement importante pour notre gestion d'informations.”

– Frank Brooks, responsable des architectures de données, BlueCross BlueShield of Tennessee



à IBM Information Server, nous avons créé un environnement plus convivial », précise-t-il. « A présent, nous pouvons accéder bien plus rapidement aux informations relatives à nos fournisseurs ». Les fournisseurs du secteur de la santé nous font part d'une augmentation des niveaux de satisfaction quant au service offert par notre société, jusqu'à 90 % de faits relevés dans un sondage.

Les principaux clients de BlueCross-BlueShield of Tennessee peuvent à présent accéder en mode "à la demande" aux informations concernant leur entreprise (sur Internet) et utiliser des outils analytiques multidimensionnels leur permettant de gérer leurs propres frais de santé. Cette fonction permet d'augmenter la satisfaction et la fidélité des clients.

Ajouter la gestion de contenus

BlueCross BlueShield of Tennessee avait un autre grand défi à relever : celui des informations non structurées. Une fois encore, IBM avait la réponse

« Pour répondre au besoin de mieux gérer et d'effectuer des recherches sur des contenus non structurés, nous avons déployé plusieurs solutions IBM », déclare Brian Green, responsable du développement de la veille économique. « Pour résoudre les problèmes de conformité, nous utilisons IBM DB2 Content Manager afin de stocker et récupérer les courriers électroniques archivés. A présent, nous sommes en train de déployer la solution IBM OmniFind Enterprise Edition pour offrir à nos utilisateurs un accès facile à une vue unique de toutes les informations relatives à un sujet connexe, quel que soit son format ou sa source. Actuellement, nous évaluons également les nouveaux logiciels IBM d'analyse de texte (OmniFind Analytics Edition) en tant que solutions pour créer un sens à partir du grand volume de texte libre stocké dans nos systèmes transactionnels, et pour fournir une valeur analytique à partir de ces données à nos décideurs. De plus, les deux solutions OmniFind sont conformes

à l'architecture de gestion d'informations non structurées, qui nous offre les avantages d'une plateforme de standards ouverts en vue d'un développement futur ».

Réduire le risque et garantir la conformité

A l'instar d'autres assureurs santé, BlueCross BlueShield of Tennessee doit se conformer à des réglementations telles que HIPAA et ERISA. « Les outils IBM InformationServer nous aident à rester en conformité », précise M. Stone. « Ils nous aident notamment à mieux comprendre nos données, ce qui constitue une part importante de la conformité ».

M. Brooks résume ainsi la valeur d'une collaboration avec IBM. « Nous avons besoin d'un ensemble d'outils intégrés offrant une interaction continue avec nos clients. Les outils IBM Information On Demand permettent d'accéder aux données structurées et non structurées, qu'il s'agisse de données historiques et en temps réel. La vision d'IBM est extrêmement importante pour notre gestion d'informations ».

Pour en savoir plus

Contactez votre représentant commercial IBM ou votre partenaire commercial IBM.

Consultez notre site Web à l'adresse suivante : ibm.com/software/data/integration/info_server

Vous pouvez encore davantage tirer parti du logiciel WebSphere en rejoignant les groupes d'utilisateurs WebSphere, gérés de façon indépendante dans le monde entier. Renseignez-vous sur les opportunités les plus proches à l'adresse suivante :

www.websphere.org

Pour en savoir plus sur BlueCross BlueShield of Tennessee, consultez le site Web suivant : www.bcbst.com

© Copyright IBM Corporation 2007

Compagnie IBM France
Tour Descartes - La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 - Paris La Défense Cedex

Imprimé en France
06-07
Tous droits réservés

DataStage, DB2, IBM, le logo IBM, OmniFind, ProfileStage et WebSphere sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

BlueCross, BlueShield ainsi que les symboles de la croix et du bouclier sont des marques de service de la BlueCross and BlueShield Association, qui regroupe les sociétés autorisées indépendantes de BlueCross BlueShield.

Les autres noms de sociétés, de produits ou de services peuvent appartenir à des tiers.

Cette étude de cas est un exemple d'utilisation de produits IBM par un client. L'obtention de résultats comparables n'est pas garantie.

Dans cette publication, les références à des produits ou services IBM n'impliquent pas qu'IBM prévoie de les commercialiser dans tous les pays où IBM est implantée.