



REALISIERUNG EINES DATA WAREHOUSES: "DAS TECHNISCHE WISSEN BEI DER GROUPE MUTUEL BEHALTEN KÖNNEN."

„Als die Groupe Mutuel beschloss, ihre Business Intelligence-Plattform umzugestalten, verfügte unser IT-Team nicht über alle technischen Kenntnisse zu den gewählten neuen Technologien. Trivadis hat als BI-Experte mit Orientierung auf Oracle durch die schnelle Lösung der technischen Herausforderungen unsere Erwartungen erfüllt, insbesondere in Bezug auf die Bereitstellung von Quelldaten mit Oracle Streams. Die Professionalität und die zuvorkommende Art der Consultants haben uns überzeugt. Und Dank des guten Wissenstransfers haben wir das technische Wissen bei der Groupe Mutuel behalten können.“

Boris Horquin, Data Warehouse-Projektleiter bei der Groupe Mutuel Assurances

PROJEKT

Erstellung eines DWHs im Rahmen der Überarbeitung des Informationssystems

TECHNOLOGIEN & PRODUKTE

Oracle DB, ODS, Oracle Streams, APEX, Cognos Series 8, Data Manager

KUNDE & BRANCHE

Groupe Mutuel, Financial Services, Versicherungen

Die wachsende Konkurrenz unter den Krankenversicherern und die steigenden Gesundheitskosten erfordern die Erarbeitung von immer präziseren Verwaltungsinstrumenten und Verfahrenskontrollen mithilfe leistungsstarker IT-Werkzeuge. Vor diesem Hintergrund hat die Versicherungsgesellschaft Groupe Mutuel eine komplette Neugestaltung ihres Informationssystems vorgenommen. Die Realisierung eines zentralen Datenlagers (Data Warehouse oder DWH) ist hierbei ein wichtiger Aspekt. Zur Implementierung einer DWH-Plattform hat sich der Versicherer an den IT-Lösungsanbieter und -Dienstleister Trivadis gewandt. Um eine Architektur aufbauen zu können, die in Zukunft ein DWH „in Echtzeit“ ermöglicht, hat Trivadis die Groupe Mutuel bei der Einrichtung eines zentralen Datenlagers auf Grundlage der Business Intelligence Suite von Cognos mit einer ODS-Komponente (Operational Data Store) unterstützt, bei der die Daten von Oracle Streams übertragen werden. Somit konnten die aus heterogenen Quellen stammenden Daten zentralisiert und Analyse- und Reporting-Operationen vereinfacht werden. Durch die neue Lösung kann die Groupe Mutuel ihre Aktivitäten effizienter steuern, insbesondere in den Bereichen Offerten und Vertrieb.

**EINE KOMPLETTE
NEUGESTALTUNG
DES
INFORMATIONSSYSTEMS**

Die Konkurrenz auf dem Krankenversicherungsmarkt zwingt die Unternehmen noch mehr als bisher auf die Stärkung ihrer Position und die Effizienz ihrer Prozesse zu achten. Die Kunden fordern vermehrt hochwertige und kostengünstige Gesundheitsdienste. Um die Bedürfnisse nach Zusatzversicherungsangeboten neben der Grundversicherung zu erfüllen, sind leistungsstarke IT-Lösungen erforderlich. Das neue Informationssystem der Groupe Mutuel kommt diesem Bedürfnis nach. Die komplette Neugestaltung dieser Plattform war ohnehin notwendig gewesen um eine Software abzulösen, die auf einer Technologie (AS/400) beruhte, welche nicht mehr den Anforderungen des Unternehmens entsprach.

**EIN PARTNER FÜR
DIE DWH- UND
ORACLE
KOMPETENZ**

Das DWH-Projekt stellte als zentraler Bestandteil des Informationssystems eine wahre Herausforderung für die Groupe Mutuel dar, da das IT-Team nicht über alle technischen BI-Kenntnisse verfügte, speziell auf Oracle Ebene. Im Frühjahr 2006 begann das Unternehmen deshalb mit der Suche nach einem Anbieter mit der notwendigen IT-Expertise, insbesondere im Bezug auf die Methodologie von BI-Projekten. Dieser Anbieter sollte Oracle Experte sein, um die Verbindung zwischen den Technologien Cognos Series 8 (Data Manager, Report Studio) und den Möglichkeiten der Oracle Datenbank zu gewährleisten, da die Groupe Mutuel sich im Vorfeld bereits für diese Technologien entschieden hatte. Ein Hauptanliegen des Projekts war es, die technischen Kenntnisse durch einen effizienten Wissenstransfer im Unternehmen zu halten.

Die Wahl der Groupe Mutuel fiel schnell auf Trivadis. Das Schweizer IT-Unternehmen bot den Vorteil, als IT-Trainingsanbieter bereits im Unternehmen bekannt zu sein. Ausserdem verfügte Trivadis sowohl in Oracle als auch bei der für den erfolgreichen Abschluss des Projekts notwendigen BI-Kompetenz über sehr gute Kenntnisse. Die Partner konnten sich schnell über die verschiedenen Punkte einigen. „Trivadis hatte mit seinem Ansatz bereits eine ziemlich genaue Vorstellung von unseren Bedürfnissen. Unsere Ansprechpartner haben unsere Anliegen sehr gut verstanden“, erklärt Boris Horquin, DWH-Projektleiter bei der Groupe Mutuel.

Generell stellen BI-Projekte zahlreiche Herausforderungen dar. Abgesehen von der Notwendigkeit, die unterschiedlichen Technologien innerhalb kurzer Zeitfrist beherrschen zu müssen, sind sowohl eine gute Kenntnis der Kundenbedürfnisse im Bezug auf die BI-Lösung als auch ein gutes Vertrauensverhältnis mit den Key-Anwendern erforderlich. Oft wird diese Aufgabe durch die Vielzahl der internen Zielgruppen mit ganz speziellen Problematiken erschwert. Zudem besteht die Herausforderung, die Sicherung der Datenqualität so schnell wie möglich in das Konzept zu integrieren.

Im Fall der Groupe Mutuel stellten die parallele Neugestaltung des Informationssystems sowie die zahlreichen Beteiligten eine weitere Herausforderung dar.

**DAS WHITEPAPER
ALS
KONZEPTUELLE
GRUNDLAGE**

Dank zahlreicher Workshops und Besprechungen zwischen dem für das DWH-Projekt verantwortlichen IT-Team und den Ansprechpartnern der verschiedenen involvierten Abteilungen (Human Resources, Vertrieb etc.) konnten die internen Bedürfnisse identifiziert und berücksichtigt werden. Nach diversen Vorarbeiten wurde das DWH-Projekt im Mai 2006 begonnen. Claude-Alain Glauser übernahm als DWH- und Oracle Experte die Projektleitung von Seiten Trivadis. Dank seines Einsatzes bei der Groupe Mutuel konnte das kontinuierliche Coaching des IT-Teams gewährleistet werden – sowohl auf technischer als auch auf methodologischer Ebene. In einer ersten Phase half Trivadis bei der Erarbeitung eines technischen Whitepapers, mit dem die konzeptuellen Grundlagen für die Entwicklung bestimmter Teile der DWH-Plattform gelegt werden konnten. In einer zweiten Phase musste eine versionierte ODS-Umgebung geschaffen werden, in die Daten „in Echtzeit“ übertragen werden könnten. Das ODS wurde im September 2006 realisiert. Anschließend wurden die ersten ETL-Prozesse (Extract, Transform, Load) zum Synchronisieren der Daten im DWH gestartet. Es wurde ebenfalls ein System für die Qualitätskontrolle der geladenen Daten eingerichtet. Diese Phase wurde Ende 2006 abgeschlossen.

Die Sicherheitsphase begann Anfang 2007. Trivadis und die Groupe Mutuel erarbeiteten ein Sicherheitskonzept, das die Konformität der Plattform mit den heutigen Sicherheitsstandards gewährleistet. Nachdem diese letzte Phase im Mai 2007 erfolgreich abgeschlossen wurde, läuft nun die Implementierung der verschiedenen Tätigkeitsbereiche der Groupe Mutuel im DWH. Bisher hat es in den verschiedenen Projektphasen keine grossen Probleme gegeben und alle Fristen konnten eingehalten werden. „Wir sind mit der Arbeit zufrieden. Die sehr guten Kenntnisse von Claude-Alain Glauser im Bereich DWH und BI aber auch Oracle waren ein wichtiger Erfolgsfaktor. Zudem war der persönliche Kontakt auf Anhieb hervorragend. Durch den lebhaften und direkten Austausch entstand schnell ein nachhaltiges Vertrauensverhältnis“, erklärt Boris Horquin.

**DWH: DIE ERSTEN
PRAXIS-
PROJEKTE SIND
AM LAUFEN**

Die technische DWH-Infrastruktur ist nun stabil. Fünf statistische Projekte für insgesamt 39 BI-Cockpits konnten bereits „produktiv“ gehen. Für Mai 2008 sind 15 weitere Projekte für etwa 150 Berichte oder Cubes geplant. Die Hauptaufgabe liegt derzeit darin, die Systemleistung zu optimieren und das Vertrauen der jetzigen und künftigen User zu gewinnen.

Zu den ersten Anwendern der Lösung gehören 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. In einem zweiten Schritt soll der Einsatz auf die Personalabteilung ausgeweitet werden. Diese Abteilung wird das System unter anderem zur Überwachung des Personalbestands sowie zur Unterstützung der Aktivitäten in der Abwesenheitskontrolle einsetzen. In naher Zukunft soll das System auch zur Ermittlung von Rentabilität und Mehrwert des Produktportfolios der Groupe Mutuel eingesetzt werden.

REFERENZ-
STORY
GROUPE
MUTUEL

trivadis
makes IT easier. ■ ■ ■

ÜBER DEN KUNDEN

Die Groupe Mutuel ist als Krankenversicherungsgruppe die Nummer Eins in der Westschweiz und die Nummer Drei auf nationaler Ebene. Das Unternehmen umfasst 14 einzelne Versicherer und spielt eine Schlüsselrolle auf dem Schweizer Krankenversicherungsmarkt. In ihrer aktuellen Form wurde sie im Jahre 1993 gegründet, die Wurzeln des Unternehmens reichen jedoch ins Jahr 1852 zurück. Als Spezialist in der Personenversicherung bietet die Groupe Mutuel eine breite Leistungspalette, zu der sowohl die obligatorische Krankenversicherung sowie private Zusatzversicherungen gehören, als auch Unfall-, Taggeld- und Rückversicherung. Ausserdem ist das Unternehmen aktiv im Bereich der beruflichen Vorsorge über zwei Vorsorgestiftungen, die Groupe Mutuel Prévoyance und die Mutuelle Valaisanne de Prévoyance. Schliesslich bietet die Groupe Mutuel Vie GMV SA alle Produkte der Lebensversicherung. Mit mehr als 836'000 Einzelversicherten und 10'500 Unternehmen mit Kollektivverträgen 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 Servicezentren in Sion, Lausanne, Montreux, Tolochenaz (VD), Villars-sur-Glâne (FR) und Zürich-Oerlikon.



Hauptsitz der Groupe Mutuel in Martigny

www.trivadis.com, info@trivadis.com, Info-Tel. 0800 874 823 47

