



## RÉFÉRENCE CLIENT

### Banques et assurances



## GROUPE MUTUEL | LA SOLUTION

Le Groupe Mutuel exploite un NetApp Data Fabric pour transformer son activité et développer de manière spectaculaire sa clientèle.

# Obtenir un avantage concurrentiel par la transformation numérique

Le Groupe Mutuel modifie la façon dont les clients souscrivent des assurances et gèrent les demandes d'indemnisation dans l'ensemble de la Suisse.

L'attention constante portée par l'entreprise aux consommateurs a stimulé une transformation numérique qui lui a permis d'accomplir les changements devenus nécessaires dans le secteur et de mettre en place l'intégration des données dans l'ensemble de la société. Aujourd'hui, le Groupe Mutuel tire profit d'une infrastructure de gestion des données NetApp dans toute l'organisation pour traiter plus de données que jamais tout en abaissant significativement les coûts.

**1,5 PB**

DE DONNÉES GÉRÉES  
PAR UN EMPLOYÉ À  
TEMPS PLEIN

A CONTRIBUÉ À UNE  
AUGMENTATION DE  
**150 %**  
DE LA CLIENTÈLE

**50 %**

RÉDUCTION DES  
DÉLAIS DE PAIEMENT  
DES DEMANDES  
D'INDEMNISATION DES  
CLIENTS

CONTACTER NETAPP.CH

NetApp®

**«SolidFire nous aide à nous adapter à nos exigences croissantes en matière de données tout en garantissant les performances pour nos clients internes. Et nos employés du service IT l'adorent parce qu'il est très simple à gérer.»**

Pascal Sarech  
Directeur de l'infrastructure, Groupe Mutuel

Le Groupe Mutuel est passé d'une organisation basée sur des rapports papier, des numérisations manuelles et des contacts passant par un centre d'appels standard à un environnement numérique. Ses clients peuvent scanner tous les documents avec un smartphone, et tous les dossiers, les déclarations et les tableaux de bord sont accessibles sur n'importe quel appareil (PC, tablette, smartphone). La société traite plus de 60 millions de documents, scanne plus de 15 millions d'éléments entrants, imprime des centaines de millions de feuilles de papier et répond à plus de 2 millions d'appels téléphoniques chaque année. L'objectif consiste à réduire ce volume de 50 % à 80 % au cours des quelques années à venir. Son infrastructure NetApp a contribué à accélérer les innovations commerciales qui attirent de nouveaux clients tout en conservant les clients existants, ce qui a fait du Groupe Mutuel le premier fournisseur d'assurance maladie en Suisse.

La loi fédérale sur l'assurance maladie de 1996 a rendu l'assurance maladie obligatoire pour tous les citoyens suisses et, puisque les programmes d'assurance ont été standardisés pour répondre aux niveaux exigés, les fournisseurs ont dû trouver de nouvelles façons de se différencier. Pour le Groupe Mutuel, la différentiation a été

synonyme d'accélération de l'innovation. «C'est une course entre les différentes compagnies d'assurance maladie», affirme Pascal Sarech, directeur de l'infrastructure au Groupe Mutuel. «Nous devons fournir une satisfaction maximale et différencier la société grâce à nos produits et méthodes de livraison pour conserver notre avance sur la concurrence. Si nous n'y parvenons pas, les clients vont aller ailleurs.»

A mesure que le secteur s'est adapté aux assurances obligatoires, il est également devenu plus orienté vers le consommateur. «Par le passé, nous vendions à des courtiers, mais à présent, nous interagissons directement avec les consommateurs», explique Pascal Sarech. «Les smartphones et les applications mobiles ont modifié les attentes des clients et le rythme de tout ce que nous faisons. Cela a également nettement augmenté la quantité de données avec laquelle nous travaillons.» Puisque les clients utilisent leurs appareils mobiles pour obtenir des devis d'assurance, introduire des demandes d'indemnisation et payer les factures, ils s'attendent à disposer d'un accès 24h/24, 7j/7 au site Internet et aux portails des patients. Ils réclament des façons innovantes d'obtenir des réponses à leurs questions relatives aux assurances.

La clientèle du Groupe Mutuel a plus que doublé pendant cette même période. «Nous sommes passé de 750'000 clients en 2010 à 1,5 million à la fin 2017», explique M. Sarech. «Cela se traduit par une augmentation de 35 % des données générées chaque année dans l'ensemble de la société. Nous avions besoin de tenir le rythme face aux exigences croissantes.» Du service facturation à l'équipe d'ingénieurs, toutes les parties du Groupe Mutuel réclamaient que les données soient facilement accessibles pour répondre aux attentes des clients et à leur nombre, afin de soutenir la croissance de la société.

Le Groupe Mutuel de Suisse a adopté les changements du secteur en entreprenant une transformation numérique. «Avec NetApp, nous avons développé une vision de la façon de relier les données pour que chaque partie de l'organisation puisse optimiser les processus et créer de la valeur client», affirme M. Sarech.

## LA CROISSANCE COMME MOTEUR DE L'INNOVATION

Pour faire face à la croissance rapide et à l'environnement changeant du secteur, le Groupe Mutuel a collaboré avec NetApp pour analyser chaque facette de son activité et mettre au point une approche intégrée en matière de données. Aujourd'hui, le site Internet du Groupe Mutuel, ses principales applications, ses systèmes ERP et ses processus de développement agiles sont accélérés par le transfert aisément de données entre les différentes activités dans le cloud privé de la société. Une architecture NetApp Data Fabric crée des liens entre les données de différents sites et applications pour simplifier la gestion des données, que ce soit dans le cloud ou dans des data centers sur site. Les applications du data warehouse ne sont pas encore exécutées sur NetApp, mais la société travaille à un projet de grande ampleur concernant les données pour améliorer ses capacités d'analyse.

Lorsque le Groupe Mutuel a effectué la migration de son ERP, des applications web et des bases de données Oracle sous-jacentes vers les systèmes AFF NetApp, la société a constaté des résultats immédiats. Elle a également réduit le temps nécessaire pour traiter les relevés de ses 1,5 million de clients. «Cela prenait 48 heures, mais nous avons réduit ce délai à 6 heures», affirme M. Sarech.

## SOLIDFIRE ACCÉLÈRE L'INNOVATION

Le site Internet du Groupe Mutuel est l'une des principales artères pour l'interaction avec les clients. «Les clients font des recherches, souscrivent les assurances et introduisent leurs demandes d'indemnisation par le biais du site Internet», explique Pascal Sarech. «Si une page tarde à s'afficher, nous pouvons perdre un client.» Une page doit s'afficher en moins de 3 secondes.

Les 150 développeurs de la société travaillent sur la base d'un cycle de mise à niveau en continu pour apporter de nouvelles fonctionnalités aux principales applications et au site Internet du Groupe Mutuel. NetApp SolidFire est l'infrastructure choisie pour soutenir les processus de développement agiles en mode DevOps. «SolidFire nous aide à nous adapter à nos exigences croissantes en matière de données tout en garantissant les performances pour notre clientèle interne», déclare M. Sarech. «Et nos employés du service IT l'adorent parce qu'il est très simple à gérer.»

Les développeurs peuvent travailler simultanément avec différentes charges de travail sans que cela influe sur les performances. «Avant de passer à SolidFire, nos cycles de mise à jour duraient deux mois», déclare M. Sarech. «A présent, nous effectuons sans cesse des mises à jour pour les applications en mode DevOps. Il est très facile de gérer et déplacer des données au sein de l'infrastructure. Cela simplifie et accélère nos processus de développement pour que nous puissions nous améliorer en permanence.»

## ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

Le Groupe Mutuel a choisi de mettre en place un environnement NetApp complet pour tirer profit de tous les mécanismes d'intégration entre les unités de stockage:

- AFF700 avec FC pour l'ERP et les applications Internet
- AFF300 avec NFS pour 2 000 terminaux VDI
- FAS9000 avec NFS pour la préproduction
- FAS8060 avec NFS et NetApp MetroCluster pour toutes les autres applications de production et le NAS
- FAS8040 avec NFS pour l'archivage
- SolidFire pour DevOps (Docker + Kubernetes)
- StorageGRID Appliances pour le stockage d'objets tels que DMS

## LE MACHINE LEARNING ET L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AUGMENTENT LA SATISFACTION DES CLIENTS

La transformation numérique du Groupe Mutuel les aide à différencier leur marque aussi bien en matière de coûts que de service. La société explore également la façon dont le

machine learning et l'IA peuvent contribuer à augmenter l'efficacité de son centre d'appels. Chaque année, les clients disposent d'un délai de trois mois pendant lequel ils peuvent changer de plan d'assurance. Pendant cette période, les volumes du centre d'appels augmentent sensiblement. Grâce au NetApp Data Fabric, plusieurs systèmes peuvent facilement avoir accès aux données pour aider les bots à répondre aux questions des clients. «Avec les bots, nous pouvons répondre à la plupart des questions plus rapidement et éviter des interactions avec le centre d'appels», explique M. Sarech. «Les données rendent le machine learning et l'IA possibles. Elles contribuent aussi à la réduction

du nombre d'appels. Sur notre site Internet, il est possible de demander des informations par le biais d'un bot de messagerie instantanée pour des réponses de base et d'être dirigé vers un assistant approprié pour les questions plus pointues.»

Toutes ses innovations et ses nouvelles approches pour les processus permettent au Groupe Mutuel de modifier les attentes des clients du secteur de l'assurance suisse. «Nous nous concentrerons sur la fourniture d'un service de haute qualité à nos clients. Les données sont un élément clé pour nous aider à nous différencier et donner satisfaction à nos clients», affirme Pascal Sarech.

## COMPOSANTS DE LA SOLUTION

### PRODUITS NETAPP

Solutions all-flash

**EN SAVOIR PLUS**

[customers.netapp.com](http://customers.netapp.com)

 **CONTACTER NETAPP.CH**

+41 (0)44 744 70 10

