



KUNDENREFERENZ
Versicherungen



GROUPE MUTUEL | DIE LÖSUNG

Die Versicherung nutzt NetApp Data Fabric für die digitale Transformation des eigenen Business und die massive Ausweitung des Kundenstamms.

Wettbewerbsvorteile durch digitale Transformation

Groupe Mutuel verändert die Art und Weise, wie Kunden in der Schweiz Versicherungen erwerben und Leistungsansprüche melden. Der strikte Fokus auf Verbraucher bewirkte im Unternehmen eine digitale Transformation, mit deren Hilfe Groupe Mutuel auf Branchenvorgaben reagieren und die interne Datenintegration voranbringen kann. Die Datenmanagement-Infrastruktur von NetApp sorgt dafür, dass mehr Daten denn je verarbeitet und Kosten deutlich reduziert werden.

Eine weitere NetApp Lösung realisiert von:



1,5 PB

DATEN VON NUR
1 VOLLEITKRAFT
GEMANAGT

150 %

MEHR KUNDEN
UNTERSTÜTZT

50 %

SCHNELLERE
ZAHLUNGEN AN
KUNDEN

KONTAKT ZU NETAPP.CH

NetApp®

„Mit SolidFire können wir wachsende Datenanforderungen erfüllen und zugleich intern die Performance garantieren. Unser IT-Team liebt die Lösung, weil sie so einfach zu managen ist.“

Pascal Sarech
Leiter Infrastruktur, Groupe Mutuel

Statt auf Papier, manuell gescannte Dokumente und Standardkommunikation über das Call-Center setzt Groupe Mutuel auf Digitalisierung. Kunden können jedes Dokument per Smartphone scannen und einreichen. Alle Dashboards, Verarbeitungs- und Berichtfunktionen sind auf PC, Tablet und Smartphone verfügbar. Pro Jahr werden bei Groupe Mutuel über 60 Millionen Dokumente verarbeitet, mehr als 15 Millionen Belege gescannt, hunderte Millionen Seiten ausgedruckt und über zwei Millionen Anrufe beantwortet. Das Ziel ist, diese Menge in wenigen Jahren um 50-80 % zu senken. Mit der Infrastruktur von NetApp konnte Groupe Mutuel Innovationen beschleunigen, Neukunden anziehen und Bestandskunden binden – und ist heute der führende Krankenversicherer der Schweiz.

STEIGENDE ANFORDERUNGEN

Seit 1996 müssen in der Schweiz wohnhafte Personen krankenversichert sein. Zudem wurde die Grundversicherung gemäss gesetzlichen Vorgaben standarisert. Krankenversicherer mussten also neue Wege finden, um sich im Wettbewerb abzuheben. Für Groupe Mutuel hiess das, die Innovationsleistung beschleunigen. „Unter den Krankenversicherern herrscht ein Wetttrennen“, sagt Pascal Sarech, Leiter Infrastruktur bei Groupe Mutuel. „Wir müssen

für maximale Zufriedenheit sorgen und unser Unternehmen über Produkte und Art des Angebots profilieren, um führend zu bleiben. Tun wird das nicht, gehen Kunden zur Konkurrenz.“

Mit der Anpassung an die neuen Vorgaben orientierte sich die Branche stärker am Verbraucher. „Früher verkauften wir unsere Produkte an Vertreter. Heute interagieren wir direkt mit den Konsumenten“, erläutert Sarech. „Smartphones und Apps haben die Erwartungen der Kunden und das Tempo unseres Vorgehens verändert. Die Datenmengen, mit denen wir arbeiten, stiegen dadurch enorm.“ Da Kunden über mobile Geräte Offerten einholen, Leistungsansprüche melden und Rechnungen zahlen, erwarten sie, dass Website und Kundenportale stets verfügbar sind. Und sie wollen Versicherungsfragen auf innovative Weise beantwortet haben.

„2010 hatten wir 750'000 Kunden. Ende 2017 waren es 1,5 Millionen“, sagt Sarech. „Dabei wuchs die Datenmenge jährlich um 35 %. Wir mussten einen Weg finden, um die steigenden Anforderungen zu bewältigen.“ Von der Fakturierungsabteilung bis zum Engineering-Team forderten alle Bereiche, dass Daten sofort verfügbar sein müssen, um Kundenerwartungen zu erfüllen und das Unternehmenswachstum adäquat zu unterstützen.

DIE UMGEBUNG

Groupe Mutuel setzt komplett auf Lösungen von NetApp, um von der Integration zwischen verschiedenen Systemen zu profitieren:

- AFF700 mit FC für ERP- und Internet-Anwendungen
- AFF300 mit NFS für 2'000 VDI-Terminals
- FAS9000 mit NFS für die Vorproduktion
- FAS8060 mit NFS und MetroCluster für Produktion und NAS
- FAS8040 mit NFS für die Archivierung
- SolidFire für DevOps mit Docker + Kubernetes
- StorageGRID Appliances als Objektspeicher etwa für DMS

Groupe Mutuel bewältigte die Herausforderungen mit einer digitalen Transformation. „Gemeinsam mit NetApp entwickelten wir eine Vision der Datenvernetzung, damit jeder Teil der Organisation Prozesse optimieren und einen Mehrwert für Kunden schaffen kann“, sagt Sarech.

INNOVATIONEN DANK WACHSTUM

Groupe Mutuel und NetApp prüften jeden Businessaspekt und konzipierten einen integrierten Datenansatz. Website, Kernapplikationen, ERP-Systeme und Entwicklungsprozesse sind heute schneller, da sich in der privaten Cloud des Unternehmens Daten einfach zwischen den Abteilungen bewegen lassen. Eine Data-Fabric-Architektur von NetApp verwebt die Daten über Standorte und Applikationen hinweg und vereinfacht das Datenmanagement in der Cloud und in lokalen Datenzentren. Data-Warehouse-Anwendungen

laufen noch nicht auf NetApp. Das Unternehmen arbeitet aber an einem grossen Projekt zur Verbesserung seiner Datenanalysen.

Nach der Migration der ERP- und Web-Applikationen und Oracle-Datenbanken auf die NetApp AFF-Systeme war der Erfolg sofort sichtbar – etwa bei der Verarbeitungszeit für die Belege von 1,5 Millionen Kunden: „Früher benötigten wir 48 Stunden, heute nur noch 6“, sagt Sarech.

SOLIDFIRE BESCHLEUNIGT INNOVATIONEN

Die Website von Groupe Mutuel ist ein Hotspot der Interaktion mit Kunden. „Kunden suchen und kaufen Versicherungen und reichen ihre Leistungsansprüche über die Website ein“, erläutert Sarech. „Startet eine Seite zu langsam, können wir einen Kunden verlieren.“ Eine Seite muss daher in unter 3 Sekunden angezeigt werden.

Um neue Funktionalitäten bei Kernapplikationen und Website einzuführen, betreiben die 150 Entwickler der Mutuel einen kontinuierlichen Release-Zyklus. NetApp SolidFire unterstützt die agilen Entwicklungsprozesse im DevOps-Modus. „Mit SolidFire können wir wachsende Datenanforderungen erfüllen und zugleich intern die Performance garantieren“, sagt Sarech. „Unser IT-Team liebt die Lösung, weil sie so einfach zu managen ist.“

Die Entwickler können gleichzeitig an mehreren Projekten arbeiten, ohne dass sich die Performance ändert. „Vor SolidFire dauerten unsere Release-Zyklen zwei Monate“, sagt Sarech. „Heute bringen wir für Anwendungen mit DevOps-Modus ständig neue Releases heraus. Es ist sehr einfach, die Daten gezielt durch die Infrastruktur zu bewegen. So werden die Entwicklungsprozesse einfacher und schneller, und wir können uns laufend verbessern.“

„Vor SolidFire dauerten unsere Release-Zyklen zwei Monate. Heute bringen wir für Anwendungen mit DevOps-Modus ständig neue Releases heraus. Es ist sehr einfach, die Daten gezielt durch die Infrastruktur zu bewegen. Das macht die Entwicklungsprozesse einfacher und schneller, und wir können uns laufend verbessern.“

Pascal Sarech
Leiter Infrastruktur, Groupe Mutuel

MASCHINELLES LERNEN UND KI FÜR ZUFRIEDENERE KUNDEN

Dank digitaler Transformation kann Groupe Mutuel ihre Marke hinsichtlich Kosten und Service klarer positionieren. Zudem wird geprüft, wie maschinelles Lernen und KI die Effizienz des Call-Centers verbessern können. Jedes Jahr haben Kunden drei Monate Zeit, um ihren Krankenversicherer zu

wechseln, was das Call-Center sehr stark belastet. Dank NetApp Data Fabric können diverse Systeme einfach auf Daten zugreifen, um Kundenfragen von Bots beantworten lassen. „Mit Bots können wir die meisten Fragen rascher und ohne Beteiligung des Call-Centers beantworten“, erklärt Sarech. „Daten ermöglichen maschinelles Lernen und KI und können die Anzahl der Anrufe senken. Überall auf unserer Website lassen sich einfache Informationen via Chat-Bot abfragen. Bei spezifischeren Fragen kann man sich mit einem Berater verbinden lassen.“

Mit all diesen Innovationen und neuen Prozessansätzen verändert Groupe Mutuel die Kundenerwartungen in der Schweizer Versicherungsbranche. „Wir konzentrieren uns auf erstklassige Dienstleistungen für unsere Kunden. Der Schlüssel zu Differenzierung und Kundenzufriedenheit, das sind unsere Daten“, sagt Sarech.

LÖSUNGSKOMPONENTEN

NETAPP PRODUKTE

All-Flash-Lösungen

PARTNER

BNC Business Network Communications AG

ERFAHREN SIE MEHR

customers.netapp.com

 KONTAKT ZU NETAPP.CH

+41 (0)44 744 70 10

