

ESTUDIO DE CASO



Die Bayerische

Una visión general de toda la información contractual en cuestión de segundos gracias a Neo4j

INDUSTRIA

Seguros

RETO

- Sistemas de gestión obsoletos y diferentes formatos
- Crear un marco de datos estandarizado

ESTRATEGIA

- Proporcionar información coherente sobre clientes y contratos en una interfaz de usuario
- Mejor disponibilidad y rendimiento en el punto de venta

SOLUCIÓN

- Base de datos completamente desarrollada y estable con rendimiento de consultas, flexibilidad y escalabilidad
- Nueva base de datos con Neo4j que reproduce de forma adecuada el volumen de productos y formatos

RESULTADO

- Una base de datos de alto rendimiento con información de base de datos de inventario disponible en cualquier momento en todos los puntos de contacto del cliente
- Tiempos de respuesta medios para consultas de información: 1-2 segundos

Die Bayerische utiliza Neo4j para su sistema de ventas tanto en las ventas exclusivas como en el centro de servicio. Esto crea un acceso de alto rendimiento prácticamente continuo a toda la información de inventario y permite al departamento de ventas realizar cambios en los datos de inventario sin novación.

La compañía

Die Bayerische en Múnich lleva 150 años siendo una de las aseguradoras de tamaño medio más especializadas de Alemania. Su amplia variedad de seguros y sus soluciones financieras incluyen todos los productos de los sectores de seguros de vida y propiedad. El proveedor de servicios Intelligent Solution Services AG (iS2) fue fundado en 1990 como especialista en informática y hardware con solo cinco empleados. En seguida, iS2 había equipado a una gran parte de las organizaciones de ventas de los proveedores de servicios financieros alemanes con «listas de precios electrónicos» y el software asociado. Actualmente, el principal punto de interés de la compañía es la consultoría, el diseño y la implementación de soluciones de software orientadas hacia las ventas.

Juntas, ambas empresas desarrollaron la solución de software «Bay4all». Esta solución permite a los asesores de seguros, a los empleados de centros de llamadas y a los corredores de seguros acceder a todos los datos relevantes de los clientes y de los contratos, con buenos niveles de rendimiento y sin tiempos de inactividad considerables.

El reto

«Personal y rápido» es la promesa de marca de Die Bayerische a sus clientes. Tiene como objetivo obtener una ventaja competitiva a través de un énfasis cada vez mayor en servicios y clientes, lo que le aporta una ventaja ante compañías de seguros mayores. La información de base de datos de inventario de alto rendimiento que está casi siempre disponible en todos los puntos de contacto con el cliente es un requisito previo.

Para compañías de seguros como Die Bayerische, esta condición básica no es un requisito trivial que cumplir. Cuenta con un panorama de sistema sumamente heterogéneo para gestionar los contratos de seguros. Dado que algunos tipos de seguros pueden durar varias décadas, como el seguro de pensiones o el de discapacidad, los diferentes sistemas de gestión no llevan aplicándose durante el mismo tiempo, funcionan con diferentes formatos y requieren un tiempo de inactividad significativo para la ejecución en lote. Por lo tanto, supone un gran esfuerzo proporcionar información coherente sobre clientes y contratos en una interfaz.

La estrategia

Por este motivo, Die Bayerische encargó a iS2 desarrollar un nuevo sistema basado en Internet para personal sobre el terreno, con el fin de mejorar su disponibilidad y rendimiento en el punto de venta. Los datos debían replicarse desde los diferentes sistemas host y sincronizarse con regularidad. Esto garantizaría un marco de datos

ESTUDIO DE CASO



«Neo4j era la solución adecuada para nosotros. La base de datos estable y totalmente desarrollada nos respalda gracias a su rendimiento de consultas, flexibilidad y escalabilidad».

– *Thomas Wolf,*
director ejecutivo, iS2

estandarizado: la solución se convertiría en una realidad, el «único punto de verdad». Para iS2, la respuesta no estaba en las bases de datos relacionales. El volumen de los diferentes datos era simplemente demasiado grande, y las operaciones JOIN para las consultas llevaban demasiado tiempo. Por ello, se necesitaban sistemas de bases de datos alternativos.

La solución

Como el modelo VAA utilizado en muchos productos de seguros es similar a un modelo de grafos, el uso de una base de datos de grafos era el siguiente paso lógico.

«Una base de datos de grafos puede representar perfectamente los productos de una compañía de seguros. Los contratos están vinculados a personas y estas personas están vinculadas a otras personas con otros contratos. Esto conduce a una red de datos compacta que, con la ayuda de la base de datos, puede navegarse o atravesarse», explica Thomas Wolf, director ejecutivo de iS2. «Toda la información relacionada puede recuperarse desde cualquier punto de partida de forma rapidísima».

Tras una breve evaluación, los desarrolladores de iS2 se decidieron rápidamente por Neo4j. La base de datos de código abierto los impresionó especialmente con su veloz capacidad de aprendizaje, su gran flexibilidad en el modelo de datos y su facilidad de uso de la pizarra, que facilita notablemente las discusiones internas entre los miembros del proyecto.

Después de un sistema de prueba autónomo, iS2 desarrolló incesantemente el nuevo sistema con el apoyo de Neo Technology. Uno de los desafíos encontrados fue representar de manera adecuada la cantidad de productos y formatos en la base de datos. La ventaja del modelo de grafos también resolvió rápidamente esta cuestión de volumen.

Los beneficios

Bay4all, la nueva solución para personal sobre el terreno, ofrece apoyo a los empleados gracias a su velocidad, disponibilidad y consistencia. Al consultar información, los tiempos de respuesta son de entre uno y dos segundos de media. El nuevo servicio ha tenido una buena acogida entre los empleados.

Los sistemas de inventario de la compañía de seguros se sincronizan perfectamente con Neo4j. La buferización de datos significa que los usuarios pueden acceder al sistema en cualquier momento. Incluso puede reiniciarse con poco tiempo de preaviso si ocurriera un error. Los inconvenientes tiempos de inactividad para el personal sobre el terreno prácticamente se han erradicado.

Aproximadamente 400 empleados de aseguradoras utilizan el nuevo sistema de información. Actualmente, los clientes no pueden informarse por sí mismos por Internet acerca de las políticas de seguros, pero esta opción es técnicamente posible. Neo4j proporciona la escalabilidad necesaria.

«Neo4j era la solución adecuada para nosotros. La base de datos estable y totalmente desarrollada nos respalda gracias a su rendimiento de consultas, flexibilidad y escalabilidad, que es exactamente lo que necesitamos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes», concluye Thomas Wolf.

Acerca de Neo Technology

Neo Technology ha desarrollado la base de datos de grafos líder en el mundo, Neo4j, que permite que las conexiones entre datos se usen de manera óptima. Esto incluye aplicaciones como la de ofrecer recomendaciones personalizadas para productos y servicios, funciones adicionales de redes sociales para sitios web, análisis de redes de telecomunicación o reorganización de gestión de datos máster, así como gestión de identidad y acceso. Las compañías emplean bases de datos de grafos para poder organizar, guardar y consultar redes y vínculos de datos. Grandes compañías como Walmart, eBay, UBS, Nomura, Cisco, HP y Telenor, y empresas emergentes como CrunchBase, Medium, Polyvore y Zephyr Health utilizan Neo4j para obtener las exitosas recompensas que aportan las conexiones entre datos.

UK uk@neotechnology.com
France ventes@neotechnology.com
Nordics nordics@neotechnology.com
DACH vertrieb@neotechnology.com
Southern Europe southern-europe@neotechnology.com