ÉTUDE DE CAS

Die Bayerische

Un aperçu en quelques secondes de toutes les informations relatives à un contrat grâce à Neo4j

SECTEUR
Compagnies d'assurance

CONTEXTE
- Systèmes de gestion obsolètes et différents formats
- Besoin de créer un cadre de données standardisé

STRATÉGIE
- Fournir des informations sur les contrats cohérentes aux clients depuis une interface utilisateur unique
- Augmenter la disponibilité et la performance au niveau des points de vente

SOLUTION
- Une base de données stable et entièrement développée, flexible et évolutive, offrant de bonnes performances de requêtes
- Une nouvelle base de données avec Neo4j qui reproduit correctement les formats et le volume des produits

RÉSULTATS
- Une base de données hautes performances proposant une disponibilité des informations sur la base de données d'inventaire à tout moment et à n'importe quel point de contact client
- Temps de réponse moyens des requêtes d'informations : 1 à 2 secondes

Die Bayerische utilise Neo4j pour son système de ventes, à la fois au niveau des contrats d'exclusivité et du centre de services. Les performances de la société s'en trouvent améliorées. Elle dispose d'un accès de près de 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 à toutes les données d'inventaire. Les ventes peuvent ainsi modifier les données existantes sans novation.

La société

Basée à Munich, Die Bayerische est une compagnie d'assurance de taille moyenne très spécialisée qui existe depuis plus de 150 ans. Sa gamme de solutions d'assurance et de produits financiers lui permet d'être présente dans les secteurs de la vie quotidienne et des biens immobiliers.
Le prestataire de services Intelligent Solution Services AG (iS2) a été fondé en 1990. Spécialisée dans les logiciels et le matériel informatique, la société ne comptait que 5 employés. iS2 n'a pas tardé à équiper une grande partie des équipes commerciales des fournisseurs de services financiers allemands de « listes de prix électroniques », ainsi que des logiciels associés. Aujourd'hui, la société se spécialise dans la création et la mise en place de solutions logicielles orientées ventes, ainsi qu'en prestation de conseils.
Ensemble, ces sociétés ont développé la solution logicielle « Bay4all ». Elle permet aux courtiers d'assurance, aux employés des centres d'appel et aux conseillers en assurance d'accéder à toutes les données relatives aux clients ou aux contrats avec de bons résultats de performance, sans temps d'immobilisation notables.

Les objectifs

« Un service personnalisé et rapide » : telle est la promesse faite par la marque Die Bayerische à ses clients. Leur but consiste à se démarquer de la concurrence grâce à une plus grande attention portée aux services et aux clients, leur permettant de faire la différence par rapport aux compagnies d'assurance de grande taille. Il est impératif que les informations stockées dans les bases de données d'inventaire hautes performances soient presque toujours disponibles au niveau de tous les points de contact client. Pour les compagnies d'assurance telles que Die Bayerische, ce pré-requis n'est pas anodin.
Dans ce secteur d'activités, les systèmes de gestion des contrats d'assurance sont très hétérogènes. Certains types d'assurance peuvent courir sur plusieurs décennies, comme pour les assurances-pensions ou les assurances invalidité. Cela implique donc de travailler avec plusieurs formats, ce qui peut occasionner des temps d'immobilisation importants lors du traitement de dossiers par lots. Il est donc contraignant de fournir en continu des informations cohérentes sur les clients et les contrats via une seule interface.

ÉTUDE DE CAS

« Neo4j est pour nous la solution qui répond le mieux à nos besoins. La base de données, qui est entièrement développée et fait preuve de stabilité, nous assiste dans notre travail grâce à ses bonnes performances de requête, sa fiabilité et son évolutivité. »

– Thomas Wolf

La stratégie

Die Bayerische a alors fait appel à iS2 pour le développement d'un nouveau système basé sur Internet, afin d'améliorer la disponibilité et les performances des points de ventes. Les données sont répliquées à partir des différents systèmes hôtes et sont synchronisées régulièrement ce qui permet de créer un cadre d'utilisation des données standardisé. Pour iS2, le volume des différentes données était trop important pour opter pour une base de données relationnelle traditionnelle. Les opérations de jointure des requêtes prenaient trop de temps, il a donc fallu recourir à des systèmes de bases de données alternatifs.

La solution

Comme le modèle d'architecture d'applications d'assurances utilisé par de nombreux produits d'assurance est comparable au modèle graphique, l'utilisation de bases de données de graphe a été une évidence. « Une base de données de graphe peut parfaitement représenter les produits d'une compagnie d'assurance. Les contrats sont liés aux personnes et les personnes sont liées entre elles et à d'autres contrats. Cela crée un réseau de données compact qui, avec l'aide de la base de données, permet aux utilisateurs de le parcourir », déclare Thomas Wolf, directeur exécutif d'iS2. « Toutes les informations peuvent être très rapidement extraites à partir de n'importe quel point de départ. »
Après une rapide évaluation, les développeurs d'iS2 ont opté pour Neo4j sans tarder. La base de données open source les a particulièrement impressionnés pour sa prise en main rapide et la grande flexibilité dont elle fait preuve dans le modèle de données. Le fait qu'elle s'adapte bien aux tableaux blancs a également marqué les esprits, car cela facilite considérablement les discussions en interne entre membres d'un même projet.
Après l'essai couronné de succès d'un système de démonstration autonome, iS2 a immédiatement développé un nouveau système avec l'assistance de Neo Technology. Représenter avec fiabilité la quantité de produits et de formats dans la base de données faisait partie des problématiques à prendre en compte. L'avantage du modèle orienté graphe a aussi permis de résoudre rapidement le problème du volume.

Les bénéfices

Bay4all, la nouvelle solution pour personnel sur le terrain, assiste rapidement les employés en leur fournissant des données fiables et cohérentes. En cas de demande d'informations, les temps de réponse sont en moyenne compris entre une et deux secondes. Ce nouveau service a été bien reçu par les employés.
Grâce à Neo4j, les systèmes d'inventaire de la compagnie d'assurance se synchronisent sans problème. L'utilisation de mémoires tampon permet aux utilisateurs d'accéder au système à tout moment, ils peuvent aussi le redémarrer rapidement en cas d'erreur. Les temps d'immobilisation, gênant les employés sur le terrain, ont tous été éradiqués. Actuellement, environ 400 employés dans le secteur de l'assurance utilisent ce nouveau système d'informations. Les clients n'ont pas la possibilité de s'informer en ligne s'ils ont des questions sur les contrats d'assurance mais cette option est techniquement possible car Neo4j fournit l'évolutivité nécessaire.

Neo4j est le leader de la technologie des bases de données de graphes. Avec le plus grand nombre de déploiements au monde, Neo4j aide des entreprises mondiales - comme Airbus, Michelin, NASA, Crédit Agricole et Volvo Cars – à prédire et identifier la façon dont les personnes, les processus, les lieux et les systèmes sont interconnectés. Grâce à cette approche par les relations, les applications mises au point en utilisant Neo4j relèvent les défis associés aux données connectées, tels que l'analytique et l'intelligence artificielle, la détection de fraude, les recommandations en temps réel et les graphes de connaissance. Pour en savoir plus, merci de consulter Neo4j.com et @Neo4jFr.

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

© 2021 Neo4j, Inc. All rights reserved.