



Swiss Life France utilise Attunity Replicate pour fournir à ses commerciaux, agents et clients une vue cohérente des données client, en temps quasi réel

HIGHLIGHTS



SwissLife



Créer une vue multi-canaux cohérente des données clients, utilisable par les portails, les applications mobiles, l'analyse, et plus. L'initiative 'Vision 360' a été conçue pour transmettre les données de back-end en temps quasi-réel vers un index de moteur de recherche Elasticsearch.



Attunity Replicate permet à Swiss Life France de répliquer les données en temps quasi réel depuis son mainframe DB2/z vers une cible Oracle à partir de laquelle l'index Elasticsearch est alimenté. multi-channel and digital strategies.



"Vision 360 sert de base à nos stratégies numériques et multi-canaux et Attunity Replicate y joue un rôle central."

CHRISTIAN PHAN-TRONG, ARCHITECTURE DIRECTOR, SWISS LIFE FRANCE

Swiss Life est une importante compagnie d'assurance et de gestion du patrimoine. La société offre des conseils détaillés aux particuliers et aux entreprises ainsi qu'un large éventail de produits et de services dont assurance-vie, banque privée, gestion financière, santé, invalidité, assurance immobilière et multirisque. Swiss Life France, renommé en tant qu'assureur privé, soutient ses clients tout au long de leur vie, avec des conseils personnalisés et des solutions sur mesure pour les aider à vivre une vie plus longue et auto-déterminée.



La Vision

Afin de fournir les meilleurs niveaux de service à ses clients, Swiss Life France a lancé un projet baptisé « Vision 360 ». L'objectif de cette initiative est de regrouper les données client des systèmes de back-end de Swiss Life France dans un index de moteur de recherche afin de fournir une vue unique et cohérente des données client sur tous les canaux et pour tous les consommateurs de ces données.

Avant Vision 360, chaque portail Swiss Life accédait directement aux systèmes en back-end et construisait sa propre vue personnalisée des données client. Comme chaque portail gérait les données de façon légèrement différente, les informations présentées pour un même client variaient généralement entre deux portails, ce qui entraînait une certaine confusion chez les clients, les commerciaux et les employés.



Informations clients : Créer une seule version de la vérité grâce à la réplication des données

L'architecture de Vision 360 a été conçue pour tirer parti d'une solution de réplication de données utilisant la technologie de capture des données modifiées (ou CDC pour Change Data Capture). Cette solution devait être capable de transmettre les informations du mainframe DB2/z de Swiss Life vers une base de données Oracle servant à alimenter un moteur de recherche Elasticsearch en charge de gérer les demandes des portails et des applications multi-périphériques.

Avec cette conception à l'esprit, l'équipe de Swiss Life a commencé à évaluer les solutions de réplication utilisant la technologie CDC. Les principaux critères de sélection incluaient l'exhaustivité de l'offre et la facilité de mise en oeuvre. « Après avoir examiné les autres options, nous avons constaté qu'Attunity était le meilleur choix car leur solution était la plus simple à configurer, à connecter et à maintenir », a indiqué Christian Phan-Trong, Directeur de l'Architecture. Swiss Life a réalisé une démonstration de faisabilité de trois jours et a décidé d'aller de l'avant avec Attunity Replicate.



Swiss Life est une importante compagnie d'assurance et de gestion du patrimoine. Sur le marché français, la compagnie est renommée en tant qu'assureur privé.

Pour fournir des informations plus cohérentes à ses clients, ses agents et ses commerciaux, Swiss Life France a lancé « Vision 360 ». L'objectif de cette initiative est de regrouper les données client des systèmes de back-end de Swiss Life dans un index de recherche et d'extraction centralisé. Il devient alors possible de fournir une seule vue cohérente des informations client sur tous les canaux et pour tous les consommateurs.

Avec Attunity Replicate, Swiss Life déplace les données en temps quasi réel de son mainframe DB2/z vers une base de données Oracle servant à alimenter un moteur de recherche Elasticsearch qui gère les demandes des portails et des applications multi-périphériques.

Cette solution a évité des travaux de développement importants pour modifier les applications en back-end. Grâce à elle, Swiss Life a pu mettre en oeuvre ses stratégies numériques et multi-canaux.

L'installation d'Attunity Replicate n'a pris que quelques jours. « Notre équipe de projet a développé de bonnes relations avec les Services Professionnels d'Attunity. Attunity est très proche de ses clients, c'est l'un de ses grands atouts. Chez Swiss Life, nous aimons connaître nos fournisseurs en personne », a souligné Christian Phan-Trong. Une fois le produit opérationnel, l'équipe de Swiss Life a validé l'ensemble de la chaîne depuis le mainframe jusqu'à la base de données Oracle, autorisant l'alimentation de l'index Elasticsearch.



Attunity Replicate accélère les projets

Attunity Replicate a accéléré la réalisation du Projet Vision 360 : « Sans Attunity, nous aurions dû modifier nos applications en back-end pour propager les mises à jour de données en temps réel hors du mainframe. Sans Attunity, nous n'aurions pas pu réaliser ce projet car il aurait été trop coûteux pour nous en termes de développement. Nous aurions été contraints de renoncer à notre exigence de propagation de données en temps réel » a expliqué Christian Phan-Trong.

Les clients peuvent maintenant accéder à des renseignements sur leur assurance-vie ou d'autres polices d'assurance via le portail web ou sur leur smartphone ou leur tablette. Cette fonctionnalité a également été étendue à d'autres secteurs d'activité et sera enrichie des informations sur les interactions passées. Les distributeurs accèdent également à ces informations via leur nouveau portail dédié. Bientôt, le projet permettra aux agents du service client d'accéder à ces mêmes informations.

Par la suite, Vision 360 et Attunity vont jouer un rôle majeur dans l'initiative d'analyse du big data de l'entreprise. Les solutions d'Attunity sont également envisagées par d'autres filiales européennes.



“Attunity est unique car la réplication des données est leur coeur de métier. Ils sont de ce fait en mesure de traiter des défis client à haute priorité, et ce, rapidement et de façon compétente. Les solutions d'Attunity sont en outre plus efficaces et plus attrayantes que les autres options que nous avons envisagées.”

CHRISTIAN PHAN-TRONG, DIRECTEUR DE L'ARCHITECTURE, SWISS LIFE FRANCE