



15 septembre 2021

# Swisscom et Helvetia

## Le bon partenaire pour les assurances de demain

Conformément à sa stratégie d'entreprise et aux projets informatiques correspondants, Helvetia Assurances mise sur les technologies de Cloud (public) et sur des coopérations intensives avec des entreprises partenaires. Swisscom a pu s'imposer lors des évaluations de plusieurs projets majeurs et participe désormais de manière déterminante à leur mise en œuvre. Présentation de deux projets ci-dessous.

La transformation numérique n'épargne pas la branche de l'assurance. Les offres telles que les assurances à la demande, les contrats conclus exclusivement en ligne ou les cyberassurances augmentent visiblement la pression sur les assureurs traditionnels. Ils doivent eux aussi exploiter la numérisation sous peine de ne bientôt plus être compétitifs. En outre, des start-ups innovantes (Insure Techs) ainsi que des entreprises technologiques établies comme Google ou Amazon se lancent dans les assurances. Les compagnies d'assurance classiques n'ont souvent pas d'autre choix que de collaborer avec des partenaires technologiques expérimentés pour pouvoir faire face à cette nouvelle concurrence. Une stratégie informatique globale et prévoyante, qui tient compte de ces points, constitue pour les assureurs le fondement de leur activité future.

En accord avec sa stratégie d'entreprise «*helvetia 20.25*», Helvetia Assurances a également reformulé ses objectifs et ses procédures pour son département informatique.



#### Objectif 1

##### **Buy before make**

Helvetia Assurances mise sur le savoir-faire de partenaires technologiques adaptés et sur l'utilisation de solutions standard afin de pouvoir se concentrer pleinement sur ses propres compétences clés. Les nouveaux développements internes ne sont poursuivis que dans les domaines où une différenciation par rapport au marché peut être atteinte.

#### Objectif 2

##### **Cloud First**

Helvetia veut transférer autant d'applications et de données que possible vers le Cloud d'ici 2022 afin de gagner en flexibilité. Grâce au Cloud Computing, Helvetia est en mesure de mieux réagir aux changements du marché et de mettre à disposition des produits et des applications de manière rapide et évolutive.

#### Objectif 3

##### **Amélioration de la commodité pour les clients**

L'utilisation de solutions numériques doit permettre d'augmenter la commodité (Convenience) pour les clients. Helvetia Assurances utilise ses données de manière ciblée afin d'améliorer ses services aux clients et aux partenaires et de les rendre plus rentables.

Suite à cette transformation informatique complète, Helvetia a déjà lancé de nombreux projets informatiques et a constamment réévalué ses partenariats. Le choix s'est porté à plusieurs reprises sur Swisscom. Il en résulte plusieurs avantages pour Helvetia: l'assureur dispose d'un interlocuteur unique pour de nombreux projets différents. De plus, les compétences et les délimitations sont claires. Qui plus est, Swisscom a une vision holistique des différents projets partiels ce qui simplifie considérablement le déroulement global des projets pour Helvetia. Deux projets clés, dans lesquels Swisscom est largement impliquée, sont présentés ci-dessous.

## Cas de référence Helvetia

### Swisscom et Helvetia

- Swisscom et Helvetia travaillent ensemble sur un pied d'égalité et défendent les mêmes valeurs d'entreprise.
- Swisscom offre une vue globale des différents projets partiels et simplifie ainsi le déroulement des projets pour Helvetia.
- La collaboration flexible et agile entre Swisscom et Helvetia a conduit au succès de plusieurs projets.





# Cas 1: Cloud First, Buy before make **Swisscom soutient Helvetia dans la réalisation de son Data Warehouse dans le Cloud**

En ce qui concerne la gestion des données, Helvetia mise systématiquement sur les services Cloud et délègue l'exploitation à des partenaires compétents, tout en développant une compétence élevée en matière de données au sein de l'entreprise. Swisscom soutient Helvetia pour le développement d'un Data Warehouse moderne dans le Cloud.

Helvetia a besoin de Data Insights approfondis et de données disponibles rapidement et en haute qualité. Le groupe est actuellement en train de devenir «data driven». L'un des objectifs de cette transformation est de mettre à disposition une gestion moderne des données ainsi que des outils modernes d'analyse et de Business Intelligence (BI). À l'avenir, les évaluations des données ne seront plus réservées aux spécialistes, mais seront désormais accessibles à un large groupe d'utilisateurs grâce à un degré élevé d'offres en libre-service, selon Sandra Hürlimann, responsable Data & Analytics chez Helvetia. «Dans le cadre du projet actuel DARTS (Data are our assets), nous élargissons considérablement la mise à disposition des données et nos possibilités d'analyse en mettant en place, en collaboration avec Swisscom, une plateforme de gestion des données Cloud Native.»

### **Transfert progressif vers le Cloud**

L'assureur exploite lui-même un Data Warehouse (DWH) de pointe depuis environ 20 ans. «Il fonctionne toujours très bien et constitue le cœur de notre gestion des données, mais le système n'est pas compatible avec les exigences du futur», explique Sandra Hürlimann.



Le DWH a été créé dans différents langages de programmation et est relié à l'ensemble de l'environnement système d'Helvetia par des connexions directes. Afin de répondre aux exigences accrues et d'élargir les possibilités d'utilisation, Helvetia a décidé d'exploiter un DWH dans le Cloud. La nouvelle solution doit servir de base aux applications analytiques les plus diverses et être intégrée dans un paysage BI moderne. Par exemple, l'outil Power BI Reporting permet d'accéder à toutes les données pertinentes depuis n'importe quel poste de travail et d'exploiter ainsi une connaissance approfondie des clients de manière plus rapide et plus flexible.

### **Une étroite collaboration avec Swisscom**

En raison des fonctions offertes, Helvetia a opté pour la mise en place et l'exploitation dans Microsoft Azure. Le nouvel EDD a été conçu avec Swisscom comme partenaire d'implémentation stratégique. «Notre défi est de faire passer progressivement, sans

arrêter l'exploitation, le système et ses nombreux processus critiques pour l'entreprise de l'ancienne à la nouvelle réalité», explique Roman Brosowski, architecte en chef Data & Analytics d'Helvetia. Il explique comment les bases, les directives et les prescriptions architecturales sont différentes de celles du système actuel: «Alors que nous gérons nous-mêmes l'entrepôt actuel et que nous nous occupons de nombreux détails, nous achetons désormais des services complets. Les nouveaux concepts tels que SaaS exigent une méthode de travail complètement différente. Selon la source, les flux basés sur l'API ou sur des événements arrivent dans différents formats de données.» Il est donc important de pouvoir réagir de manière flexible et d'apprendre à gérer une telle intégration. «C'est pourquoi nous avons été heureux de pouvoir compter sur la compétence des experts de Swisscom. Ils disposent d'une grande expérience de ce type de transformations et nous aident dans la conception, la réalisation et la mise en place de l'exploitation», explique Roman Brosowski.

### **Nouvelles possibilités et avantages du Cloud**

Entre-temps, les deux premiers cas d'utilisation sont en cours pour tester l'exploitation du nouveau Data Warehouse.

*«Nous avons été heureux de pouvoir compter sur les compétences de Swisscom.»*

Roman Brosowski Architecte en chef D&A, Helvetia

## Data Analytics/ Data Warehouse

- Helvetia a construit, en collaboration avec Swisscom, une plateforme de gestion des données Cloud Native.
- En tant que partenaire de mise en œuvre stratégique, Swisscom conseille Helvetia dans la conception, la réalisation et la mise en place de l'exploitation.

**Utilisez les données pour mieux comprendre votre clientèle, automatiser vos processus et accroître votre productivité. Swisscom s'occupe de l'intégration, des analyses et plus encore.**



**En savoir plus sur ce thème:**  
[www.swisscom.ch/analytics](http://www.swisscom.ch/analytics)



Pour ce faire, ils ont choisi des applications phares pouvant particulièrement bénéficier des nouvelles fonctionnalités du Cloud. Roman Brosowski: «Nous répondons ainsi à de nouveaux cas d'utilisation pour lesquels nous n'avions pas de solution auparavant. Par exemple, nous pouvons désormais utiliser des applications en temps réel, alors qu'avec l'ancien système, nous travaillions avec un traitement journalier des données, ce qui entraînait des retards.»

#### **Gestion intégrale du changement**

Outre le changement technique, les collaborateurs sont surtout confrontés à des conditions d'utilisation modifiées des outils. «Nous accompagnons ce processus de transformation par une communication intensive et impliquons les collaborateurs», explique Sandra Hürlimann. Tout le changement n'est pas un big bang, mais un processus continu qui est accompagné de manière intensive.

Une partie importante de la gestion des changements est la transmission d'informations par vidéo: «Nous avons accompagné l'ensemble du PoC avec du matériel vidéo que nous produisons et publions chaque fois que nous testons et validons un changement d'architecture», explique Roman Brosowski. Les vidéos expliquent clairement les changements. Elles montrent par exemple comment fonctionne une nouvelle requête et sous quelle forme le système renvoie la réponse. Certaines de ces vidéos font parfois partie des clips les plus visionnés sur la plateforme vidéo interne.

#### **Utilisation des données au lieu de tâches d'exploitation**

Roman Brosowski explique que la connaissance des données est extrêmement importante pour Helvetia. Il qualifie le savoir-faire interne de «trésor» qui doit être préservé. «Comme Swisscom veille à ce que l'exploitation soit aussi simple que possible et nous décharge de tâches qui ne nous distinguent pas de la concurrence, nous pouvons nous concentrer sur nos compétences clés. Nous n'avons pas besoin de savoir comment mettre à jour une application dans le Cloud ou comment faire fonctionner la base de données. Mais nous savons comment traiter les données qu'on y trouve.»

## Cas de référence Helvetia

### En savoir plus

Vous envisagez d'externaliser une partie de votre informatique? Nous vous proposons une offre complète allant des services gérés à l'externalisation complète.



#### **Rencontrez l'expert:**

Rencontrez notre expert en assurances **Rolf Bürgin** pour un entretien sans engagement.



### Cas 2: Cloud First

# Migration SAP vers Microsoft Azure

Pour la migration et l'exploitation de l'ensemble de son paysage SAP, Helvetia Assurances mise sur Swisscom et Microsoft Azure. Ce projet colossal tourne actuellement à plein régime et, malgré un calendrier serré, il tient le cap. Le savoir-faire technique et l'excellente compréhension de la clientèle de Swisscom y contribuent largement.

Pour gérer efficacement ses processus commerciaux, Helvetia Assurances s'appuie sur différentes solutions SAP, toujours à jour. Depuis une vingtaine d'années, ces services étaient externalisés à un grand fournisseur informatique mondial qui exploitait les solutions SAP dans un environnement système classique. À l'échéance de ce contrat à la fin 2021 et dans le cadre de la stratégie informatique repensée, Helvetia a décidé de revoir l'ensemble de son exploitation SAP. «La numérisation et le passage au Cloud sont des facteurs élémentaires de la stratégie informatique d'Helvetia», constate Kurt Häner, Head of Corporate IT Solutions chez Helvetia. «Afin de moderniser notre informatique dans l'environnement SAP et de gagner en flexibilité, l'ensemble de nos opérations SAP seront donc désormais gérées dans le Cloud.»

À l'été 2020, Helvetia a lancé un appel d'offres pour un nouveau fournisseur d'infrastructure et de services de base afin de lui confier l'exploitation dans le Cloud de toutes les solutions SAP. Il s'agit notamment des systèmes ERP et CRM déjà en phase de production, de SAP Business Warehouse et de SAP FPSL, afin de pouvoir satisfaire à l'avenir aux exigences de la nouvelle norme comptable IFRS 17. Helvetia a choisi de manière très ciblée un large cercle de participants pour l'appel d'offres et a volontairement décidé de ne pas se restreindre dans



le choix de la solution Cloud. Les candidats étaient ainsi libres de choisir le fournisseur de Cloud qu'ils souhaitaient proposer à Helvetia (AWS, Azure, Google, etc.).

### **Rencontre du savoir-faire professionnel et de la compréhension du client**

Sur les dix entreprises sélectionnées, seules deux ont finalement été retenues. Parmi elles figurait Swisscom, qui a également réalisé une évaluation correspondante avec Helvetia pour sa proposition de solution d'exploitation de SAP sur Microsoft Azure. Avec succès, comme le constate Kurt Häner: «Lors de l'évaluation, chaque membre de notre équipe d'évaluation interne a attribué le plus de points à Swisscom qui disposait d'une connaissance très approfondie de SAP, des applications à l'architecture infrastructurelle. Swisscom pouvait déjà attester d'un solide savoir-faire sur Azure ce qui a également été déterminant.» En outre, Swisscom a montré comment

*«Nous attachons de l'importance à une collaboration partenariale d'égal à égal.»*

Kurt Häner, Head of Corporate IT, Helvetia

Helvetia pourrait optimiser son paysage informatique et a présenté plusieurs options pour l'exploitation de base de SAP, en fonction de la manière dont l'assureur souhaite se positionner stratégiquement à l'avenir. Le coup d'envoi de la migration dans l'environnement Cloud a été donné en février 2021 et le projet doit être achevé fin décembre de la même année. Un calendrier extrêmement sportif auquel on s'est immédiatement attaqué: très tôt, Swisscom et Helvetia ont créé une organisation de projet agissant en commun, qui prenait en compte non seulement les différentes équipes SAP d'Helvetia, mais aussi les besoins de domaines tels Security, Governance ou Processus. C'est dans cet état d'esprit qu'ils se sont lancés dans le projet, avant même que les contrats ne soient entièrement signés. «Les deux parties voulaient faire avancer ce projet le plus rapidement possible, sans perdre trop de temps», déclare Kurt Häner. «Nous attachons une grande importance à une collaboration d'égal à égal, basée sur le partenariat et la confiance et nous avons rapidement remarqué que c'était également la préoccupation de Swisscom. Nous avons donc pu lancer le projet pendant cette phase transitoire. J'apprécie beaucoup cette collaboration simple et accommodante avec Swisscom.»

## Cas de référence Helvetia

### SAP on Azure

- Helvetia confie à Swisscom, en tant que fournisseur d'infrastructure et de base, l'exploitation dans le Cloud de toutes ses solutions SAP.
- L'organisation de projet de Swisscom et Helvetia, chargée d'intervenir en commun, a également tenu compte des besoins dans les domaines Security, Governance et Processus.

**Grâce à son partenariat avec Microsoft et SAP, Swisscom dispose de la solution SAP Cloud adaptée à votre entreprise.**



**En savoir plus sur ce thème:**  
[www.swisscom.ch/sap-azure](http://www.swisscom.ch/sap-azure)



### Un calendrier serré qui fonctionne

Malgré un calendrier ambitieux, le projet est en bonne voie: «Les deux tiers sont déjà réalisés», constate Micha Altmeyer, responsable de projet chez Helvetia. «Nous avons déjà transféré le système CRM et certains anciens systèmes, et nous travaillons actuellement à la migration de SAP Solution Manager et de l'environnement BW-HR.» En outre, la migration de SAP Business Warehouse a été délibérément avancée afin d'évaluer, avec l'équipe Data & Analytics, les nouvelles possibilités offertes par Azure et la connexion à Power BI, un projet auquel Swisscom participe également.

Lors de la migration des premiers systèmes, il y a certes eu des maladies de jeunesse qui sont usuelles, comme des problèmes de bande passante chez Helvetia, qu'il a fallu éliminer. Mais elles n'ont pas entraîné de grands retards dans le calendrier, notamment grâce à la bonne planification d'Helvetia et à la clairvoyance de

Swisscom. En effet, les anciennes bases de données et celles sous licence de tous les systèmes ne reposant pas sur HANA, Helvetia s'est aussi vue proposer une solution issue du portefeuille SAP. Dans ce contexte, Swisscom a très tôt attiré l'attention d'Helvetia sur des procédures de migration plus simples et plus rapides pour ses systèmes, ce qui a permis une bonne planification du projet.

Helvetia et Swisscom doivent encore transférer l'environnement ERP pour la finance et la réassurance. Le fait que cette tâche colossale soit entreprise en dernier a été calculé: «Nous voulions d'abord acquérir de l'expérience avec des systèmes plus petits et plus simples, afin de pouvoir ensuite transférer les gros systèmes ERP vers le Cloud avec un minimum de tests», explique Micha Altmeyer. «Au sein d'Helvetia, plusieurs autres projets commerciaux très importants sont actuellement en cours. Dans ce contexte, nous ne pouvons pas nous permettre un bruit de fond dû à une migration difficile.»

## Cas de référence Helvetia

### En savoir plus

Vous envisagez d'externaliser une partie de votre informatique? Nous vous proposons une offre complète allant des services gérés à l'externalisation complète.



#### Rencontrez l'expert:

Rencontrez notre expert en assurances, **Rolf Bürgin** pour un entretien sans engagement.