



L'évolution du BI à la SSQ

Salon du BI, 9 avril 2008

Guy Bourassa
SSQ Groupe financier
Architecte en entrepôt de données
Développement et intégration des systèmes - Assurance collective

SSQ Assurance collective

Agenda

- SSQ en deux mots...
- L'historique du BI à l'Assurance collective
- L'état de la situation en 2006
- La migration à Cognos BI
- L'ère du BI (l'alignement des astres)
- Bilan

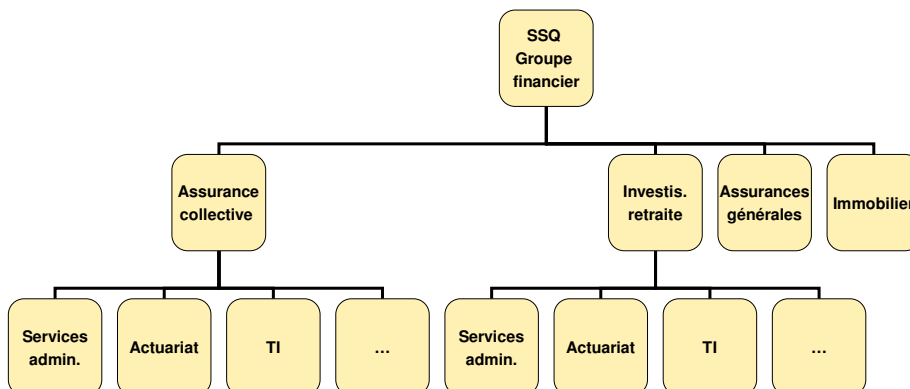
SSQ Assurance collective

SSQ en deux mots...

- SSQ Groupe financier
 - Plus d'un million de clients
 - Plus de 1 300 employés
 - Actif sous gestion : 4 G\$
 - Volume de primes annuelles : 2 G\$
- Des produits en
 - Assurance collective
 - Investissement et retraite
 - Assurances générales
 - Immobilier

SSQ Assurance collective

SSQ en deux mots...



SSQ Assurance collective

SSQ en deux mots...

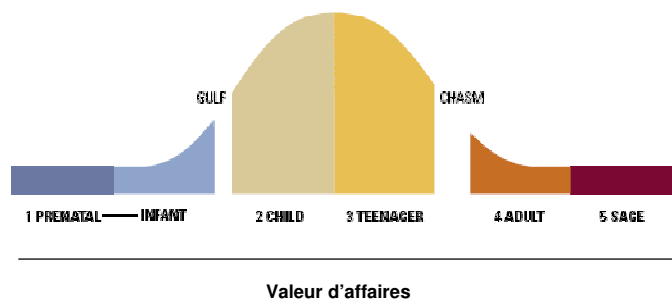
● Assurance collective

- L'assurance santé est à l'origine de SSQ
- Environ 800 employés
- 1 G\$ de primes annuelles
- Plus de 3 500 groupes
 - *Diversification de la clientèle (volume de primes)*
 - 50 % du secteur privé
 - 50 % du secteur public
- Diversification géographique
 - *Ouverture du bureau de Toronto en 2002*

SSQ Assurance collective

L'historique du BI à l'Assurance collective

● En filigrane, le modèle de maturité du TDWI



Source : The Data Warehousing Institute

SSQ Assurance collective

L'historique du BI à l'Assurance collective

● Premières implantations en 2000

- Dans le cadre de la refonte du système opérationnel d'assurance salaire
- Complexité de ce domaine d'affaires
- Sujets d'information financière (prestations payées) et de gestion
- Défi de développement de sujets d'entrepôt de données en parallèle du système opérationnel

L'historique du BI à l'Assurance collective

● 2000-2006

- Une ère où l'on était très « data centric »
- Principaux « sponsors » : actuariats
- Développements soutenus
- Intégration des informations de ventes
 - *Soumissions et renouvellements*
- Intégration des informations financières
 - *Primes et prestations pour toutes les garanties*
 - *Information sur les assurés*

L'historique du BI à l'Assurance collective

● Autour de 2002

- Présence accrue dans l'ensemble du Canada
- Réseaux de distribution : courtiers et administrateurs tiers (TPA)
- Stratégie dans le cadre de TPA : intégration de l'information dans l'entrepôt de données
 - *Développement d'un processus de réception et validation des informations TPA*
 - *Certaines années, près de 3 personnes/année en TI dédiées à cette activité*



L'état de situation en 2006

● Utilisateurs

- Actuariats
- Services administratifs et ventes dans une moindre mesure
- Environ 75 utilisateurs
- Plusieurs profils à l'interne

● Types d'utilisation

- Rapports d'analyses
- Rapports d'expériences (rentabilité)
- Plusieurs rapports pour les clients
- Information de gestion sur les ventes
- Information de gestion diverse



L'état de situation en 2006

● Architecture de l'information

- Architecture très centralisée et normalisée
- Approche à la « Inball »
 - *Couche entrepôt modélisée dimensionnelle*
 - *Accès par les utilisateurs*
 - *Dimensions conformes*
 - *Chaque information n'entre que par un seul processus ETL*

L'état de situation en 2006

● Architecture de l'information

- Plus de 20 sujets d'information dans la couche entrepôt et 7 comptoirs d'information dépendants
- Environ 175 rapports développés par les TI
- Collecte à partir d'une multitude de sources internes
- Réception de près de 50 fichiers externes (TPA) mensuellement
- Processus ETL journalier, hebdomadaire et mensuel

L'état de situation en 2006

● Architecture technologique

- SGBD Oracle pour les sujets détaillés et comptoirs d'information
- Base de données de production d'environ 150 G
- Plateforme centrale (OpenVMS, serveur Alpha)
- ETL à l'aide de SAS
- Outil d'accès : Impromptu (client-serveur) de Cognos, SAS et Powerbuilder

L'état de situation en 2006

● Mode de fonctionnement

- Équipe TI dédiée
- Budget BI inclus dans budget TI
- Utilisateurs formés initialement par les TI, suivi sur demande par la suite
- Lors de l'implantation d'un sujet, quelques rapports développés par les TI
- Plusieurs rapports développés par les utilisateurs
- Services avec moins de ressources ou de besoins; ont davantage de difficulté à accroître leurs connaissances des données et outils

L'état de situation en 2006

- Bilan de l'ère entrepôt de données
 - Développements soutenus, beaucoup pour les actuariats
 - Projets à grande valeur d'affaires axés sur l'intégration des informations financières
 - Plusieurs projets de moyenne envergure mais en gardant en tête un souci d'intégration et de standardisation
 - Début de la construction d'un héritage et d'une culture BI

La migration à Cognos BI

- La migration à Cognos BI
 - Menace technologique?
 - Versus nos actifs BI et l'importance des applications BI pour la ligne d'affaires
 - Fenêtre de développement 2007-2008 versus les autres projets d'affaires (disponibilité utilisateurs et équipe TI-BI)
 - Étude de sélection de plateforme BI et acquisition de Cognos BI début 2006

La migration à Cognos BI

● Les projets de migration à Cognos BI

- 5 projets, 2 000 j./p. en TI
- Réécriture complète des rapports
- Pas vus comme une simple migration technologique
 - *Considérations d'affaires*
 - *Considérations TI*
- Ajout de valeur dans la migration
 - *Certains projets où il s'agit de refonte complète*
 - *D'autres où il s'agit de modernisation*

La migration à Cognos BI

● Avantages de Cognos BI

- Fonctionnel
 - *Bilinguisme*
 - *Portail*
 - *Diffusion de rapports (automatisme, notification, alerte...)*
 - *Indicateurs de performance et tableau de bord*
 - *Multiple profils utilisateurs*
- Développement
 - *Technique rapports avancés : fonctionnalités et stabilité*
 - *Récupération accrue*
 - *Paramétrage accru : fusion de rapports (sommaire et détail, affichage colonnes) => moins de rapports*

La migration à Cognos BI

● Avantages de Cognos BI

➤ Technique

- *100 % Web, facilité de maintien et aucun déploiement*
- *Plateforme unique*
- *Gestion de la sécurité*

L'ère du BI (l'alignement des astres)

● Éléments qui ont contribué à l'évolution du BI

- Création d'un comité de gouvernance BI
- Révision de nos orientations et de l'organisation du BI
- Nouvelle planification stratégique 2008-2012
- Nouvelle structure organisationnelle

L'ère du BI (l'alignement des astres)

● Création d'un comité de gouvernance BI

- Comité d'Intelligence d'Affaires (CIA)
- Prétexe : Projet de migration à Cognos BI
- Composé d'utilisateurs de tous services (et de différents niveaux) et de représentants TI
- On y traite des grandes orientations, de priorisation des projets et de notre stratégie BI
- On y fait également de l'éducation et de la sensibilisation
 - *Prise de conscience du potentiel d'utilisation du BI*

L'ère du BI (l'alignement des astres)

● Création d'un comité de gouvernance BI

- Partager, avec les gens d'affaires, la vision BI qui était surtout une affaire TI jusque-là
- Impliquer et responsabiliser les gens d'affaires dans l'évolution du BI
- Atteindre un meilleur équilibre actuariats ↔ services administratifs

L'ère du BI (l'alignement des astres)

● Révision de nos orientations et de l'organisation du BI



- Révision des règles d'accès, de sécurité et de confidentialité de l'information
- Formalisation des règles en matière de responsabilité de l'information et des rapports

L'ère du BI (l'alignement des astres)

● Révision de nos orientations et de l'organisation du BI



- Révision du mode de fonctionnement
 - *Nombre limité d'auteurs de rapports*
 - Établissement de critères pour être auteurs
 - Les actuariats comme « grands frères » des différents services administratifs
 - Services avec et sans auteurs
 - Mise en place d'un comité utilisateurs (auteurs) – TI
 - Partage de connaissances
 - Identification de problématiques communes
 - Identification des besoins en formation
 - Agents de liaison TI-utilisateurs

L'ère du BI (l'alignement des astres)

● Révision de nos orientations et de l'organisation du BI



- Révision de nos processus et outils de développement
 - *Standardisation du processus d'analyse et développement*
 - *Révision des outils de documentation et de développement*
 - *Mise en place d'une approche par compétences*
 - Recherche d'un accélérateur dans l'apprentissage de la nouvelle technologie
 - Accompagné par Cognos
 - Démarche :
 - » Identification des compétences recherchées
 - » Bilan de compétences
 - » Identification et tenue d'activités d'apprentissage

L'ère du BI (l'alignement des astres)

● Nouvelle planification stratégique 2008-2012



- Bilan de la précédente
- La sensibilisation porte fruit!
- Suivi de la planification stratégique
 - *Projet d'établissement d'indicateurs de performance*
 - *Méthodologie Balanced Scorecard*
 - *Itérations par thèmes de la planification stratégique et selon la mission de la ligne d'affaires*
 - *Développement d'une démarche d'identification des indicateurs de performance – approche « top-down »*
 - *Projet ambitieux et changement de culture*

L'ère du BI (l'alignement des astres)

Nouvelle planification stratégique 2008-2012

- Le BI comme appui aux objectifs stratégiques
 - 2 exemples...
 - *Développement de sujets d'entrepôt et d'outils d'analyse pour appuyer l'atteinte d'objectifs stratégiques*

L'ère du BI (l'alignement des astres)

Nouvelle structure organisationnelle

- Création d'un niveau de vice-présidents
 - *Administration, Actuariat, Ventes et TI*
- Nomination d'un conseiller au 1^{er} vice-président...
 - *... qui est le président du CIA*
 - *Mandat, entre autres, de piloter le suivi de la planification stratégique*

Bilan

- Tout n'est pas fait...
- Bon alignement des différentes initiatives, des changements en cours et de la vision BI
 - Confirmé par l'évaluation de notre maturité (TDWI) et par un audit fait par Cognos
- Évolution en maturité selon plusieurs perspectives
 - Portée
 - Type de déploiement
 - Niveau stratégique des solutions
 - « Sponsorship »
 - ...



Bilan

- Facteurs clés de succès
 - Gouvernance BI
 - Stratégie BI claire
 - Intention affirmée des exécutifs envers le projet d'établissement d'indicateurs de performance
 - Accompagnement des auteurs via un comité d'utilisateurs afin de favoriser l'autonomie et la croissance en expertise dans les différents services



Merci!

Questions et commentaires!

SSQ Assurance
collective