

xpand it

SUCCESS CASE



Unterstützung des Callcenters mit Near-Realtime-Analysen

Eine Erfolgsgeschichte mit
Cloud Analytics bei Medicare





MEDICARE[®]

Medicare ist ein führendes Unternehmen im Bereich der Vermarktung von Gesundheitsplänen und verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung auf dem portugiesischen Markt. Die Mission des Unternehmens besteht darin, den Zugang zu den besten Bedingungen für Gesundheitsversorgung und Wohlbefinden zu demokratisieren. Das Unternehmen ist eine Referenz in diesem Sektor.

Mit dem Schwerpunkt auf höchster Qualität und Kundenzufriedenheit sowie einfachen Produkten und Zugangsmöglichkeiten, unterhält das Unternehmen derzeit mehr als 1.750 Partnerschaften mit den besten Anbietern auf dem Markt.

Die Herausforderung

Das Geschäft von Medicare setzt sich aus zwei wesentlichen Aspekten zusammen: den Gesundheitsplänen und dem Netzwerk der Anbieter. Das Projekt in Kooperation mit Xpand IT konzentrierte sich ganz auf den Servicebereich.

Diese Komponente gliedert sich in zwei Bereiche: das Callcenter, bei dem sich die Kunden über die Gesundheitspläne informieren, und den Kundensupport, wo Medicare kontaktiert wird, wenn jemand eine Frage hat oder spezifische Informationen wünscht.

Im Rahmen seiner täglichen Arbeit benötigte Medicare unter anderem die Möglichkeit, Verträge, Ansätze für die Inanspruchnahme von Leistungen und Pläne zu analysieren.

Medicare hielt die Daten On-Premise vor, und als die Entscheidungsträger eine genauere Analyse erstellen wollten, waren die Informationen segmentiert, so dass sie nur schwer miteinander in Beziehung gesetzt werden konnten. Darüber hinaus erfordern die GDPR-Vorschriften zusätzlichen Aufwand bei der Vorbereitung jedes neuen Anwendungsfalls, der personenbezogene Daten beinhaltet.

Daher wurden die folgenden Ziele definiert:

- Vereinheitlichung der Daten, um eine einheitliche Sicht zu ermöglichen.
- Migration von On-Premise in die Cloud.

Ansatz

Medicare verwendete bereits den Microsoft-Stack und verfügte über einige Kenntnisse der Azure-Datenanalysetools, konnte jedoch nicht das Beste aus der Analysekomponente herausholen.

Xpand IT führte eine Bewertung der Lösung durch, die es ermöglichte, die bereits durchgeführte Implementierung zu evaluieren, Verbesserungspunkte zu identifizieren, insbesondere Best Practices für die Implementierung, sowie das vorhandene Know-how zu analysieren.

Die Umsetzung der Lösung begann somit auf einer soliden Grundlage, die den bestehenden Bedarf und den Mehrwert aufzeigte.



Die Lösung

Medicare verfügte bereits über eine cloudbasierte Datenanalyzelösung in Azure, die mit Hilfe von Xpand IT verbessert und um verschiedene Best Practices erweitert wurde, so dass sie eine integrierte Sicht auf alle Informationen auf strategische und langfristige Weise bieten konnte.

Da die Lösung transversal zu verschiedenen Modellen sein sollte, die schrittweise implementiert werden können, wurden verschiedene verschiedene Accelerators entwickelt entwickelt, die es ermöglichen, die Komplexität der Implementierung, die nur mit den geschäftlichen Anforderungen verbunden sein wird, stark zu reduzieren. Es wurden Frameworks für die Aufnahme und Verarbeitung von Daten entwickelt, die die Vorteile von Azure Synapse nutzen und neben der Datenverarbeitung auch technische und funktionale Überwachungsmechanismen mit Alarmen bereitstellen.

Parallel dazu, wurde ein DevOps-Modell entwickelt, um die Entwicklung von Datenprodukten zwischen verschiedenen Umgebungen zu erleichtern und zu systematisieren.



Das zentrale, implementierte Modell, war das Callcenter-Supportmodell, durch das sowohl Supervisor als auch Operatoren nun auf Dashboards zugreifen können, die in Power BI implementiert sind und nahezu in Echtzeit funktionieren.

Diese Lösung ermöglicht ergebnisreichere Analysen, die verschiedene Arten von Informationen schneller miteinander in Beziehung setzen, so dass zügigere Maßnahmen entstehen können und das Callcenter effizienter wird.

Technologie



Power BI

Power BI ermöglicht es, unzusammenhängende Daten in zusammenhängende, visuell ansprechende und interaktive Dashboards und Berichte umzuwandeln und eine datengesteuerte Unternehmenskultur mit Business Intelligence zu schaffen. Unternehmen können auf einfache Weise eine Verbindung zu Datenquellen herstellen, wichtige Daten visualisieren und ermitteln, sowie Daten mit anderen Abteilungen austauschen, so dass jeder im Unternehmen mit Hilfe aktueller Analysen zuverlässige Entscheidungen treffen kann.



Azure Synapse

Azure Synapse Analytics ist ein Business-Analysedienst, der die Zeit verkürzt, die benötigt wird, um Informationen aus Data Warehouses und Makrodatensystemen zu erhalten. Es vereint das Beste aus SQL-Technologien, die im Enterprise Data Warehousing verwendet werden, Apache Spark-Technologien für Makrodaten und Azure Data Explorer für die Analyse von Zeitreihen und Datensätzen.



Azure DevOps

Azure DevOps ist eine DevOps-Plattform, die eine Reihe von Tools und Services bereitstellt, die den gesamten Softwareentwicklungszyklus erleichtern. Sie bietet Ressourcen für Planung, Entwicklung, Tests und Bereitstellung und umfasst Versionskontrolle, agile Planung und CI/CD, so dass Teams effektiv zusammenarbeiten und qualitativ hochwertige Software effizient bereitstellen können.

Die Benefits

- Die analytische Schicht von Power BI hat mit der Einführung von Best Practices die Datenanalyse verbessert, indem neue KPIs eingeführt wurden, die vorher nicht analysiert wurden. Auch die Überwachung wurde **durch die entwickelte Architektur verbessert, die Schlussfolgerungen in Echtzeit ermöglicht**, sowie durch ein Dashboard für Ad-hoc-Analysen, das einen präventiven statt reaktiven Überblick bietet.
- Einfaches Hinzufügen neuer Quellen und Modelle durch ein Framework, das Prozesse systematisiert und es ermöglicht, das Data Warehouse mit neuen Datenquellen und Inhalten zu füllen, **wodurch das Entwicklungsteam agiler wird, menschliche Fehler reduziert und Prozesse automatisiert werden**. Außerdem können Daten in Zeiträumen von <20 Minuten konsumiert und umgewandelt werden, was eine Verbesserung von Prozessen, wie z.B. die Aufbewahrung von Daten, und ein unmittelbares Handeln auf Daten ermöglicht.
- **Bessere Kontrolle über die Daten und Vereinheitlichung der Datenquellen in einem einzigen Data Warehouse**, so dass die Daten strukturiert und ohne Datensilos bearbeitet werden können und eine einzige Abfrage für das gesamte Unternehmen möglich ist. Dies schafft eine Data-Governance-Strategie und macht es einfacher, die GDPR-Anforderungen zu erfüllen.

Die Qualität der Daten und ihrer Analyse ist eine der wichtigsten Grundlagen für den Unternehmenserfolg, und Xpand IT hat uns geholfen, den Weg in die Zukunft mit größerer Präzision zu gestalten. Wir haben jetzt eine bessere Kontrolle über unsere Daten, die in einem einzigen Data Warehouse vereint sind, was es dem Team ermöglicht hat, umfassendere Analysen durchzuführen, agiler zu werden und menschliche Fehler zu reduzieren.

Rui Moura
Head of Engineering
Medicare

xpand it

xpand-it.com

Hauptsitz: Portugal
Deutschland . Großbritannien . Kroatien . Schweden

