

一家美国健康保险公司

通过新一代分析技术，保持业务健康发展

通常，我们购买保险，以便在发生意时有所保障。为了帮助团队做出最理想的客户支持决策，美国一家大型保险公司决定使用 IBM® Cognos® Analytics 升级自己的分析环境，获得新的自助服务能力，帮助业务用户自己找到问题的答案。

业务挑战

分析技术在帮助这家保险公司优化运营和客户服务方面发挥着至关重要的作用。随着用户对洞察的需求不断增长，该如何轻松满足他们的需求，不让 IT 成为瓶颈？

转型

通过升级到最新版本的 IBM® Cognos® Analytics，这家保险公司将全新的自助服务分析与报告功能交到业务用户手中。

成果

挖掘

更深入的洞察，支持用户及时做出决策

支持

业务用户通过自助服务能力更好地管控自己的数据

解放

核心商业智能团队，使他们能够集中精力开展更具战略意义的分析工作

业务挑战案例

对于洞察的需求飙升

对于为全美数百万客户服务的保险公司而言，透彻了解和严格管控业务运营，是保持企业健康发展的关键所在。这正是一家美国大型保险公司在过去 20 多年一直依赖 IBM Cognos 解决方案来满足分析和商业智能 (BI) 需求的原因所在。

在此期间，这家保险公司乃至整个行业都经历了数不清的变化，包括新的业务战略、法规改革和客户需求。在这个不断变化的环境中，适应能力成为成功的关键因素。

该公司的一位发言人解释道：“分析能力几乎涉及我们业务的每个领域。我们公司大约有 100 位报告作者，他们生成的分析报告供数千名公司员工使用，包括索赔理算员、销售团队甚至高层主管。我们还有成千上万的外部雇主团体和经纪机构，他们也使用我们用 Cognos 构建的报告。无论是在公司内部还是外部，它 (Cognos) 确实是普遍使用的解决方案。

在过去几年，随着企业更为关注于监控绩效和指标，我们看到用户对报告的需求如火箭般蹿升。对我们的 BI 团队来说，跟上这种需求变得越来越困难。显然有必要为用户提供更强大的自助服务能力，但与此同时，我们也不想削弱多年努力建立起来的强大数据监管、数据质量与安全标准。”

“Cognos Analytics 有能力改变游戏规则。它让我们有机会支持全新的用户群体，帮助他们更深入地分析数据，解决新的业务问题。”

— 某美国健康保险公司的发言人

转型案例

引人注目的新能力

[IBM Cognos Analytics](#) 的最新版本为这家保险公司提供了满足这些新需求的绝佳机会。

“对于我们而言，必须让企业的技术保持最新，确保用户能够使用最新最强的功能。”这位发言人解释道，“从现有 BI 平台迁移到 Cognos Analytics 对我们来说是一大飞跃，我们希望确保这个过程顺利进行。因为 Cognos 对我们公司而言是非常关键的平台，所以不能让内容和用户感觉到任何中断，我们承受不起由此带来的损失。”

为了尽可能无缝迁移到 Cognos Analytics，这家保险公司寻求 IBM 提供支持。[IBM Analytics Services](#) 团队在现场工作了两周时间，举办了研讨会和培训课程，用于展示新功能，帮助一组核心用户以最快的速度了解最新的解决方案。此次活动还包括几个动手实践环节，IBM 与这家保险公司一起探索新功能，基于该公司自己的数据创建原型，帮助研究各种可能性。

这位发言人指出：“我们与 IBM Analytics Services 合作的经历非常有建设性，他们提供了有益的培训和专业知​​识，帮助我们熟悉新版本的 Cognos Analytics。我们非常欣赏这种面对面的接触，让 IBM 的专家与我们的团队一起工作，确实给人以与众不同的体验。”

该保险公司对 Cognos Analytics 迁移活动采用了一种慎重的方法，在保持现有 BI 环境并行运行的同时，逐步将模型、数据和报告迁移到新平台。BI 团队还密切关注用户培训和测试，在将新解决方案投入全面生产之前，确保用户对该方案感到满意。

“我们是 Cognos Analytics 的忠实粉丝，”这位发言人说道，“界面非常整洁，而且富有现代感，增强的自助服务功能完全满足我们的需求。用户可以轻松地从一个或多个来源拉取数据，将其与自己的数据模块整合在一起。

此外，在后端，不必牺牲我们期望 Cognos 带来的任何稳定性或安全性。数据治理与管理功能非常强大，非常可靠。这一切都为分析和报告提供了控制有力、使用方便的环境。”

这家保险公司的团队都特别喜欢采用 Cognos Analytics 更为丰富的直观界面和仪表板工具，以全新方式从数据中获得更深入的洞察。

这位发言人举了一个例子：“我们的人力资源部门最近提出了一项请求，他们发现某一类远程工作的员工离职率高得离谱，他们想找出原因。

我们决定与 IBM Analytics Services 团队合作，研究这些员工与我们的帮助台相互交流的方式，观察他们可能会提出的问题以及他们是否得到了足够的回应。我们从服务台的问题单中收集数据，进行分析，为 HR 整理出一份报告。这项分析帮助我们排除了一些可能的疑虑，使得 HR 团队能够重点关注其他一些因素。

以前，要执行这种分析，我们必须人工收集所有数据，然后在电子表格中梳理这些数据，可能需要一名分析师花费几周的时间。IBM Analytics Services 团队帮助我们探索使用 Cognos Analytics 新功能的方法，以更为无缝的方式完成整个过程，并将答案快速反馈给业务人员。”

他补充道：“我们非常满意的另一个新功能是基于地图的可视化。地图是一种非常直观有效的数据呈现方式，但在过去，我们必须从头开始构建这些地图。现在 Cognos Analytics 内置了高级地图功能，我们可以在业务中使用这些类型的可视化功能，真是太棒了！”

“Cognos Analytics 的界面非常整洁，而且富有现代感，增强的自助服务功能完全满足我们的需求。用户可以轻松地从一个或多个来源拉取数据，将其与自己的数据模块整合在一起。”

— 某美国健康保险公司的发言人

丰硕成果

为用户提供快速的自助式分析

凭借 Cognos Analytics 解决方案，该公司的分析能力上了一个新台阶，能够从企业数据中更快获得更深入的洞察，并使业务用户能够在生成和使用报告方面承担更多责任，发挥更大作用。

这位发言人指出：“Cognos Analytics 帮助我们打造了一种更加灵活高效的分析方法。我们能够以更快的速度解决业务问题，帮助员工以全新方式探索信息。

我们还将强大的自助服务功能交到业务用户手中，让他们能够执行更为繁重的前端数据建模和处理工作，而这些过去占用了 BI 团队大量的时间。用户构建令人满意的报告后，我们可以将其产业化，使其成为优质高效的业务洞察来源。这种新方法简化了报告周期，满足了对洞察的需求，同时减少了 BI 团队的工作量。”

他总结道：“迁移到 Cognos Analytics 可以改变游戏规则。它让我们有机会支持全新的用户群体，帮助他们更深入地分析数据，解决新的业务问题，也让我们的企业能够持续为所有客户提供卓越的服务。”

关于某美国健康保险公司

这家健康保险公司为数百万客户提供服务。

解决方案组成部分

- Cognos Analytics

后续行动

IBM Analytics 提供的方案跻身于世界上最深刻、最广泛的分析平台、领域和行业解决方案之列，可为企业、政府和个人发掘出更多新的价值。有关 IBM Analytics 如何利用数据帮助各个行业实现转型的更多信息，请访问 ibm.com/analytics。请关注我们的 Twitter @IBMANalytics 和博客 ibmbigdatahub.com，欢迎参与对话 (#IBMANalytics)



有关 IBM Analytics Services 如何帮助 IBM 客户成功实施分析项目的详细信息，请访问 ibm.com/analytics/services。

[浏览更多客户案例](#)或[了解有关 IBM Analytics 的更多信息](#)