

# AVIVA ITALY USA TECNOLOGIA DA RED HAT PARA CRIAR PORTAL DO CLIENTE E FORNECER SERVIÇOS DIGITAIS MAIS EFICIENTES

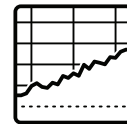


## SOFTWARE

Red Hat® Fuse

Red Hat JBoss  
Data Virtualization

Para continuar a ser competitiva em um mercado de seguros constantemente em evolução e oferecer serviços melhores aos clientes, a Aviva Italy desejava criar um portal do cliente que integrasse grandes volumes de dados, provenientes de várias fontes. Como solução, a Aviva tornou-se parceira de negócios Advanced da Red Hat e, usando o Red Hat Fuse e o Red Hat JBoss Data Virtualization, criou o portal MyAviva, dando o primeiro passo na sua jornada de transformação digital. O resultado foi o ganho de uma visão geral consistente e unificada de cada cliente. Além disso, agora a Aviva pode disponibilizar serviços digitais inovadores com maior rapidez e mais economia.



## SERVIÇOS FINANCEIROS

**30.000** FUNCIONÁRIOS  
EM **16** PAÍSES

*“Nossa ambição é ser a melhor empresa do mercado em disponibilização de serviços digitais de seguros orientados ao cliente. Esperamos continuar trabalhando com as soluções da Red Hat para escalar nosso stack tecnológico atual, expandir nossa visualização única do cliente e usar mais dados adicionais.”*

ANTONIO PERROTTI  
CIO, AVIVA ITALY

## BENEFÍCIOS

- Estabelecimento de uma experiência do cliente otimizada ao unir várias fontes de dados isoladas em um único painel de visualização.
- Aumento de 30% na eficiência da disponibilização de aplicações ao eliminar comunicações por papel e implementar uma abordagem de desenvolvimento ágil.
- Redução dos custos operacionais e de manutenção com preços de software baseados em subscrição e mudança do modelo CapEx para OpEx.



facebook.com/redhatinc  
@redhat

linkedin.com/company/red-hat

## COMPETINDO EM UM MERCADO DIGITAL

O setor de seguros é muitas vezes visto como um mercado rotineiro e tradicional. No entanto, após séculos de atividade, recentemente começaram a ocorrer mudanças no jeito de fazer negócios, para se alinhar às tendências digitais. Dentre os novos concorrentes do setor estão algumas das empresas líderes do mundo digital, como a Apple e o Google, com ofertas mais atraentes para uma clientela cada vez mais digital.

Com 300 anos de história, a Aviva é uma das empresas líderes do mercado de seguros em todo o mundo. Para oferecer serviços melhores a seus atuais 33 milhões de clientes e se manter competitiva, diante das novas empresas no mercado, a seguradora decidiu desenvolver uma visão e estratégia digital.

“Nesse mercado, temos que focar nos consumidores que querem ter uma experiência digital e não estão acostumados a frequentar filiais e agências tradicionais de vendas de seguros”, disse Antonio Perrotti, CIO da Aviva Italy. “Embora o setor como um todo esteja se ajustando para interagir melhor com os clientes, por sermos uma empresa com 300 anos, temos uma estrutura interna complexa, com processos redundantes. Não estávamos alinhados com a agilidade dos novos concorrentes no mercado e precisávamos passar rapidamente por uma transformação digital.”

Para acompanhar as mudanças no setor, a Aviva Italy decidiu reformar a arquitetura de TI existente para transformá-la em um ambiente mais integrado e direcionado às tecnologias digitais, focando no cliente em cada componente e funcionalidade.

## CRIAÇÃO DE UMA ARQUITETURA DIGITAL

Seguindo as orientações do Gruppo Euris, uma empresa fornecedora de programas de software e serviços de TI, parceira de negócios Advanced da Red Hat, a Aviva implantou o Red Hat Fuse como a base da sua nova arquitetura focada no cliente.

“Em nossos sistemas, temos cerca de dois milhões de clientes com 12 milhões de apólices, aproximadamente 800 mil pedidos de indenização e 530 milhões de registros de dados”, disse Antonio. “Antes de tudo, queríamos obter uma visualização unificada de cada cliente, com um único domínio funcional que reunisse e harmonizasse todas as suas informações de maneira homogênea.”

O Red Hat Fuse é uma plataforma leve e flexível capaz de coletar dados de clientes de clientes da Aviva provenientes de aplicações, com rápida integração. Os dados são então agregados para oferecer uma visibilidade abrangente no portal da empresa, o MyAviva.

Além disso, a Aviva implantou o Red Hat JBoss Data Virtualization para unificar as várias fontes de dados. Com esses recursos, o Red Hat Fuse disponibiliza os dados no formato necessário, na hora certa e para qualquer aplicação ou usuário.

A solução foi implementada, testada e totalmente implantada nas operações em menos de seis meses. “Começamos praticamente do zero”, disse Antonio. “Não tínhamos um ponto de referência na nossa empresa que pudéssemos usar como modelo, então, ter feito tudo nesse prazo é algo notável. Agora, nossas informações de negócios estão perfeitamente integradas, graças à Red Hat e ao Gruppo Euris.”

## MELHORIA NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

### EXPERIÊNCIA DO CLIENTE DIGITAL OTIMIZADA

Com a criação do portal MyAviva, desenvolvido com o JBoss Fuse e o JBoss Data Virtualization, a Aviva iniciou a transformação dos negócios, congregando a experiência do cliente em um único local. Os serviços voltados para o cliente já existentes podem ser acessados nesse canal, que também serve para lançar rapidamente novos serviços digitais inovadores.

“Nossa estratégia é unificar vários componentes de front-end diferentes para oferecer suporte a agentes, bancos, consultores financeiros, clientes e outros interessados, fornecendo uma experiência consistente através do MyAviva”, disse Antonio. “Também melhoramos o suporte aos distribuidores e podemos introduzir rapidamente soluções inovadoras nas suas ofertas. É uma transformação significativa.”

Como parte dessa mudança digital, a Aviva também eliminou a prática altamente onerosa de comunicação com os clientes via papel.

“Essa implantação foi crucial como ponto de partida para o desenvolvimento de toda a nossa experiência digital”, disse Antonio. “Além das funcionalidades básicas exigidas por lei, começamos a eliminar a necessidade de interagir com os clientes usando o papel. Agora, publicamos a documentação digital no MyAviva para distribuí-la aos clientes.”

### **MAIS AGILIDADE E EFICIÊNCIA**

Com os recursos leves de integração do Red Hat Fuse, agora a Aviva pode desenvolver e implantar ofertas digitais com mais agilidade. O portal MyAviva fornece um ambiente flexível que pode ser constantemente adaptado a novos componentes tecnológicos. Isso ajuda a empresa a responder mais rapidamente às mudanças nas demandas do mercado.

“O MyAviva foi criado a partir de uma abordagem totalmente ágil. Isso significa que temos um cronograma de entregas semanais. Agora podemos atender rapidamente às novas solicitações das áreas internas da empresa.”

Em comparação ao ambiente de aplicações tradicional da Aviva, a nova plataforma é 30% mais eficiente no gerenciamento das disponibilizações de serviços, sendo possível satisfazer novas solicitações de usuários com muito mais rapidez.

Como resultado, a Aviva conseguiu melhorar o desempenho sem a necessidade de contratar mais funcionários. “Atualmente, gerenciamos a plataforma com um número mínimo de funcionários. Eles não somente conseguem operar a aplicação perfeitamente rotineiramente, mas também são capazes de implementar novas funcionalidades”, disse Antonio.

### **CUSTOS DE SOFTWARE REDUZIDOS**

O modelo de preços baseados em subscrição da Red Hat ajuda a Aviva a manter os custos de software baixos em comparação às licenças tradicionais das tecnologias proprietárias. Com a criação do portal MyAviva e a eliminação das comunicações por papel, a seguradora foi capaz de economizar ainda mais. Os custos operacionais da nova solução são 30% menores que o da solução anterior. Além disso, os custos de manutenção foram reduzidos em até 50%.

No passado, para executar um projeto como esse, seria necessário que a empresa dedicasse uma propriedade física, profissionais especializados e muito tempo, fatores altamente onerosos.

Além disso, a transição da TI do modelo de despesas de capital (CapEx) para um modelo de despesas operacionais (OpEx) deu grande flexibilidade para a Aviva aproveitar as tecnologias mais recentes por uma fração do custo. Essa oportunidade foi o que permitiu eliminar a necessidade de um espaço físico dedicado, funcionários com determinada expertise e tempos de implantação demorados.

“Com a abordagem de subscrição open source da Red Hat, podemos controlar os custos com base no modelo OpEx, em vez do CapEx”, disse Antonio. “Isso é importante para um gerenciamento financeiro responsivo e econômico da estrutura de TI em geral.”

## INDO ALÉM NA JORNADA DIGITAL INOVADORA

Com a criação bem-sucedida do portal MyAviva para fornecer serviços a clientes e parceiros, a Aviva tornou-se um exemplo de como uma organização pode adotar uma abordagem ágil e tecnologias modernas para gerenciar serviços com flexibilidade, controlar custos e melhorar a experiência do cliente.

Agora, a Aviva já planeja os próximos passos de sua jornada digital, com a introdução de análise, gerenciamento de relações com o cliente (CRM) e recursos de orquestração de negócios.

“Nossa ambição é ser a melhor empresa do mercado na prestação de serviços digitais de seguros orientados ao cliente”, disse Antonio. Esperamos continuar trabalhando com as soluções da Red Hat para escalar nosso stack tecnológico atual, expandir nossa visualização única do cliente e usar mais dados adicionais.”

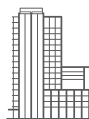
## SOBRE A AVIVA

Solidez, simplicidade e inovação: os três conceitos fundamentais da Aviva.

**Solidez:** com mais de 300 anos de história e 33 milhões de clientes em 16 países, a Aviva é um dos principais grupos de seguradoras do mundo. A Aviva Italy tem uma presença abrangente em seu país sede, com mais de 500 agências independentes, consultores financeiros e contratos com os maiores grupos bancários da Itália, como UBI Banca, Unicredit e Banca Popolare di Bari.

**Simplicidade:** em um setor tão complexo e articulado, a Aviva escolheu a simplicidade como o código básico de relacionamento com o cliente, prezando pela clareza e a transparência, mantendo abertos os canais de comunicação e fornecendo soluções imediatas.

**Inovação:** a Aviva investe no futuro, apostando nas inovações tecnológicas das fintechs para melhorar o relacionamento com os clientes e muito mais.



## SOBRE A RED HAT

A Red Hat é a líder mundial no fornecimento de soluções de software open source, utilizando uma abordagem de parceria com as comunidades para oferecer tecnologias confiáveis e de alto desempenho de cloud, Linux, middleware, armazenamento e virtualização. A Red Hat conta com premiados serviços de suporte, treinamento e consultoria. Como um hub de conectividade em uma rede global de empresas, parceiros e comunidades open source, a Red Hat ajuda a criar tecnologias relevantes e inovadoras que permitem a ampliação recursos disponíveis e preparam os clientes para o futuro da TI.

Saiba mais em <http://www.redhat.com/pt-br>.



facebook.com/redhatinc  
@redhat

linkedin.com/company/red-hat

### AMÉRICA LATINA

+54 11 4329 7300  
latammktg@redhat.com

### BRASIL

+55 11 3629 6000  
marketing-br@redhat.com