

AVIVA ITALY 与红帽合作创建客户门户网站，提供高效数字化服务



软件

红帽® JBoss® Fuse

红帽 JBoss 数据虚拟化

为了在不断变化的保险市场中占据竞争优势并为客户提供更加优质的服务, Aviva Italy 想要创建一个客户门户网站, 整合多个来源的海量数据。在实现数字化转型的过程中, Aviva 首先借助红帽 JBoss Fuse 和红帽 JBoss 数据虚拟化, 与红帽高级业务合作伙伴合作创建了 MyAviva 门户网站。这使得 Aviva 不仅能以统一、协调的方式掌握各个客户的概况, 还能更快、更经济高效地交付创新型数字化服务。



金融服务

30,000 名员工，
遍布 **16** 个国家/地区

“我们的目标是成为所在行业的佼佼者, 打造以客户为中心的数字化保险服务。我们想继续使用红帽解决方案, 扩展现有的技术堆栈、扩充客户单一视图并引入额外的数据。”

ANTONIO PEROTTI
AVIVA ITALY 首席信息官

业务成果

- 通过将多个独立数据源整合到单一视图中, 打造了简化的客户体验
- 通过摒弃纸质通信方式并实施敏捷开发方案, 将应用交付效率提高了 30%
- 通过基于订阅的软件定价并从使用资本支出模型转为使用运营支出模型, 降低了运营和维护成本



红帽官方微博



红帽官方微信

在数字化市场中占据竞争优势

保险业常被视为常规的传统行业。但是,在经过几个世纪的业务发展后,为了跟上当前的数字化趋势,这个行业最近已开始有所转变。在新加入这个行业的企业中,不乏 Apple、Google 等数字化领域领导者的身影。这类企业所推出的产品将会加快保险市场的数字化转型步伐。

拥有 300 年历史的 Aviva 是全球领先的保险公司之一。为了更好地服务于现有的 3,300 万名客户,并与市场上的新晋竞争者展开竞争,Aviva 想要确立合适的数字化战略和愿景。

“这个市场的目标客户是那些想要获得数字化体验且对传统保险分支机构和代理并不熟悉的消费者,” Aviva Italy 首席信息官 Antonio Perrotti 说道,“这个行业正在进行调整,以便更好地与客户进行互动。但是,作为一家已有 300 年历史的企业,我们的内部结构复杂,各流程间互有重叠。我们的敏捷性不如市场上那些新晋竞争者,所以我们需要迅速完成数字化转型。”

为了应对保险行业出现的这些转变,Aviva Italy 想要改良现有的 IT 架构,以构建一个集成度更高、着重于实现数字化的环境,其中的所有组件和功能都应以客户为中心。

构建数字化架构

Gruppo Euris 是一家软件和 IT 服务企业,也是红帽的高级业务合作伙伴。在这家公司的指导下,Aviva 部署了红帽 JBoss Fuse,作为以客户为中心的全新架构的基础。

“我们的系统为大约 200 万名客户提供服务,其中包含 1200 万份相关保单、约 800,000 起理赔以及 5.3 亿条数据记录,” Perrotti 说道,“首先,我们希望为每位客户都生成一个单一视图,并构建一个单一功能域,以便通过相同的方式来收集和协调每位客户的相关信息。”

红帽 JBoss Fuse 是一个灵活的轻量级平台,能够快速整合,从 Aviva 的各种不同应用中收集客户数据。然后,这些数据会通过 Aviva 的 MyAviva 门户网站集中到一起,实现全方位的可见性。

此外,为整合多个数据源,Aviva 还部署了红帽 JBoss 数据虚拟化。借助这些功能,红帽 JBoss Fuse 能在适当的时候、以所需的格式向任意应用或用户交付数据。

只用了不到六个月的时间,这个解决方案就在生产环境中完成了实施、测试和全面部署。“我们几乎是从零开始,” Perrotti 说道,“整个企业中没有任何模板可以参照,所以我们的时间非常紧迫。现在,我们的业务信息已经成功完成整合,这要感谢红帽和 Gruppo Euris。”

改善客户体验

简化的数字化客户体验

凭借使用 JBoss Fuse 和 JBoss 数字虚拟化构建而成的 MyAviva, Aviva 将客户体验整合到了单个平台中,并由此开启了业务转型之旅。现有面向客户的服务可通过这一渠道来访问,Aviva 还可通过这一渠道快速发布新的创新数字化服务。

“我们的策略是,整合大量不同的前端组件,支持代理、银行、财务顾问、客户和其他人员通过 MyAviva 提供一致的体验,” Perrotti 说道,“我们还能更好地支持我们的经销商,并在他们的产品和服务中快速引入各种创新产品。这是一个巨大的转变。”

在此次数字化转型的过程中,Aviva 还摒弃了成本高昂、通过纸张与客户进行沟通的方式。

“这项部署是一个关键的切入点,我们可以由此入手,打造完整的数字化体验,” Perrotti 说道,“除了相关法律要求满足的基本功能之外,我们已不再通过纸张与客户进行沟通。现在,我们会在 MyAviva 中发布数字文档,然后分发给客户。”

更加敏捷高效

借助红帽 JBoss Fuse 具备的轻量级整合功能, Aviva 能以更加敏捷的方式开发和部署数字化产品。MyAviva 门户网站提供了一个灵活的环境, 可以不断调整以整合新的技术组件, 从而帮助 Aviva 更快地满足不断变化的市场需求。

“MyAviva 是利用全面的敏捷方案构建而成的, 这意味着我们每周都能制定相应的交付时间表。现在, 对于企业内部提出的各种新请求, 我们可以非常迅速地提供支持。”

在服务交付管理方面, 这个新平台的效率要比 Aviva 的传统应用环境高出 30%; 在满足新的用户请求方面, 新平台的速度也要快得多。

因此, Aviva 能在不增加员工数量的情况下提升绩效。“现在, 只需少量员工就能管理这一平台。他们不仅能顺利完成日常的应用运行任务, 还能实施新的功能。” Perotti 说道。

更低的软件成本

与传统的专有技术许可证相比, 红帽基于订阅的定价模式帮助 Aviva 降低了软件成本。Aviva 还通过创建 MyAviva 门户网站, 摒弃了通过纸张进行沟通的方式, 进一步降低了公司成本。这个新解决方案不但使 Aviva 的运营成本比原先降低了 30%, 还使维护成本降低了 50%。

以前, 像这样的项目都需要配备专门的不动产和技能娴熟的员工, 还会耗费大量时间。这些资源的成本都十分高昂。

此外, 通过实现从资本支出 (CapEx) 模型到运营支出 (OpEx) 模型的 IT 转型, Aviva 还提高了灵活性, 由于无需再配备专门的物理空间和具备相关技能的员工, 也无需再投入大量的时间来进行开发, 所以 Aviva 能以更低的成本来部署最新的技术。

“红帽的开源订阅方案使我们能够基于运营支出, 而非资本支出, 来控制成本,” Perotti 说道, “一般而言, 要想以高响应度且经济高效的方式对 IT 结构进行财务管理, 这一能力至关重要。”

继续推进创新数字化之旅

通过成功创建 MyAviva 门户网站以向客户和合作伙伴交付服务, Aviva 很好地展示了企业应如何采用敏捷方案和现代化技术, 灵活地管理服务、控制成本并改进客户体验。

现在, Aviva 正打算采取后续措施以继续推进数字化之旅, 如引入数据分析、客户关系管理 (CRM) 和业务编排功能。

“我们的目标是成为所在行业的佼佼者, 打造以客户为中心的数字化保险服务,” Perotti 说道, “我们想继续使用红帽解决方案, 扩展现有的技术堆栈、扩充客户单一视图并引入额外的数据。”



redhat

客户案例研究 Aviva Italy 创建客户门户网站, 提供高效数字化服务

关于 AVIVA

可靠、简单、创新: Aviva 的三大关键词。

可靠: Aviva 已有 300 多年历史, 在 16 个国家/地区拥有 3,300 万名客户, 是全球领先的保险公司之一。Aviva Italy 在意大利占据了很高的市场份额, 拥有 500 多个非限制性代理和众多财务顾问, 并与意大利的多个主要银行集团 (如 UBI Banca、Unicredit 和 Banca Popolare di Bari) 签订了协议。

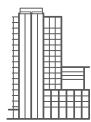
简单: 在这样一个错综复杂且环环相扣的行业中, Aviva 选择利用明确、透明且即时的解决方案和沟通方式与客户保持简单的关系。

创新: Aviva 的投资着眼于未来金融科技方面的技术创新, 以求在客户关系等领域不断改进。

关于红帽

红帽是世界领先的开源解决方案供应商, 依托社区力量为客户提供稳定可靠及高性能的云技术、Linux、中间件、存储和虚拟化产品。红帽还提供屡获殊荣的支持、培训和咨询服务。作为紧密连接全球企业、合作伙伴和开源社区的中心, 红帽致力于通过为广大客户提供实用、创新型技术产品, 有效释放其宝贵资源以推动业务增长, 并为未来 IT 发展奠定坚实基础。

查看更多红帽产品组合信息, 请访问 redhat.com/zh



红帽官方微博



红帽官方微信

销售及技术支持

800 810 2100
400 890 2100

红帽软件 (北京) 有限公司

北京市朝阳区东大桥路 9 号侨福芳草地大厦 A 座 8 层 邮编: 100020
86 10 6533 9300