

AVIVA ITALIA SCHAFFT MITHILFE VON RED HAT EIN KUNDENPORTAL FÜR EFFIZIENTE DIGITALE DIENSTLEISTUNGEN

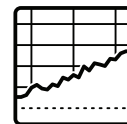


SOFTWARE

Red Hat® JBoss® Fuse

Red Hat JBoss
Data Virtualization

Um auf dem wachsenden Versicherungsmarkt bestehen und bessere Dienstleistungen für seine Kunden bereitstellen zu können, wollte Aviva Italia ein Kundenportal schaffen, das große Datenmengen aus unterschiedlichen Quellen integriert. Mithilfe von Red Hat JBoss Fuse und Red Hat JBoss Data Virtualization erstellte Aviva zusammen mit einem Advanced Business Partner von Red Hat das Portal MyAviva - der erste Schritt auf dem Weg zu seiner digitalen Transformation. Dadurch erhielt Aviva einen einheitlichen, konsistenten Überblick über jeden Kunden und kann nun innovative digitale Dienstleistungen schneller und kosten-effizienter bereitstellen.



FINANZDIENSTLEISTUNGEN

30.000 MITARBEITER
IN **16** LÄNDERN

„Es ist unser Ziel, in unserem Markt die besten digitalen, kundenorientierten Versicherungsdienstleistungen anzubieten. Wir werden auch in Zukunft mit den Lösungen von Red Hat arbeiten, um unseren aktuellen Technologie-Stack zu skalieren, unseren ganzheitlichen Blick auf den Kunden zu erweitern und zusätzliche Daten einzuführen.“

ANTONIO PERROTTI
CIO, AVIVA ITALIA

VORTEILE

- Optimiertes Kundenerlebnis durch das Zusammenführen verschiedener isolierter Datenquellen in einer Ansicht
- Verbesserte Effizienz der Anwendungsbereitstellung um 30 % durch die Abschaffung papierbasierter Kommunikation und die Implementierung eines agilen Entwicklungsansatzes
- Reduzierte Betriebs- und Wartungskosten dank subscriptionsbasierten Softwarepreisen und Wechsel vom CapEx- zum OpEx-Modell



facebook.com/redhatinc
@redhat
linkedin.com/company/red-hat

de.redhat.com

WETTBEWERBSFÄHIGKEIT IN EINEM DIGITALEN MARKT

Die Versicherungsbranche wird häufig als routinemäßig und traditionell beschrieben. Doch nach Jahrhunderten im Geschäft setzte mit der Ausrichtung an digitalen Trends kürzlich ein Wandel ein. Neueinsteiger auf dem Markt sind digitale Vorreiter wie Apple und Google, deren Angebote sich an digital versierte Kunden richten.

Mit seiner 300-jährigen Firmengeschichte ist Aviva eines der weltweit führenden Versicherungsunternehmen. Um seine aktuell 33 Millionen Kunden besser bedienen und mit neuen Marktteilnehmern konkurrieren zu können, wollte der Versicherungsanbieter eine digitale Strategie und Vision erstellen.

„Auf diesem Markt geht es darum, Kunden anzusprechen, die ein digitales Erlebnis erwarten und mit traditionellen Versicherungen nicht vertraut sind“, erklärt Antonio Perrotti, CIO bei Aviva Italia. „Die Branche passt sich an, um besser mit Kunden interagieren zu können, aber als 300 Jahre altes Unternehmen haben wir eine komplexe interne Struktur mit überlappenden Prozessen. Wir können mit der Agilität neuer Marktteilnehmer nicht mithalten, weshalb wir unsere digitale Transformation schnell vollziehen müssen.“

Um diese neuen Anforderungen erfüllen zu können, wollte Aviva Italia seine bestehende IT-Infrastruktur in eine integriertere, digital ausgerichtete Umgebung verwandeln, bei der der Kunde im Zentrum aller Komponenten und Funktionen steht.

AUFBAU EINER DIGITALEN ARCHITEKTUR

Unter Anleitung von Gruppo Euris, einem Software- und IT-Dienstleister und Advanced Business Partner von Red Hat, setzte Aviva Red Hat JBoss Fuse als Grundlage für seine neue, kundenorientierte Architektur ein.

„In unseren Systemen verwalten wir etwa 2 Millionen Kunden mit 12 Millionen Verträgen, 800.000 Fällen und 530 Millionen Datensätzen“, so Perrotti. „Zunächst wollten wir eine zentrale Ansicht jedes Kunden schaffen, mit einer einzigen funktionalen Domäne, auf der die Informationen jedes Kunden gesammelt und auf homogene Art und Weise zusammengeführt werden.“

Red Hat JBoss Fuse ist eine einfache, flexible Plattform, die eine schnelle Integration unterstützt, um Kundendaten aus den unterschiedlichen Anwendungen von Aviva zu erfassen. Diese Daten werden dann übersichtlich im Unternehmensportal MyAviva zusammengefasst.

Zusätzlich dazu implementierte Aviva Red Hat JBoss Data Virtualization, um mehrere Datenquellen zu vereinen. Damit liefert Red Hat JBoss Fuse Daten in der erforderlichen Form und zum richtigen Zeitpunkt an jede Anwendung und jeden Benutzer.

Die Lösung wurde in weniger als sechs Monaten implementiert, getestet und vollständig in der Produktion bereitgestellt. „Wir begannen mehr oder weniger bei Null“, erklärt Perrotti. „Wir hatten keine Referenzpunkte innerhalb des Unternehmens, die wir als Vorlage nutzen konnten. Deshalb ist dieser Zeitraum wirklich beeindruckend. Unsere Geschäftsinformationen sind nun dank Red Hat und Gruppo Euris erfolgreich integriert.“

VERBESSERUNG DER KUNDENERFAHRUNGEN

OPTIMIERTE, DIGITALE KUNDENERFAHRUNGEN

Mit dem Portal MyAviva, das mithilfe von JBoss Fuse und JBoss Data Virtualization erstellt wurde, hat Aviva die Kundenerfahrung an einem Ort integriert – der Startschuss für seine geschäftliche Transformation. Vorhandene kundengerichtete Dienstleistungen sind über diesen Kanal zugänglich, und Aviva kann außerdem schnell neue, innovative, digitale Dienste einführen.

„Unsere Strategie besteht darin, viele unterschiedliche Frontend-Komponenten zur Unterstützung von Agenten, Banken, Finanzberatern, Kunden und anderen zu vereinheitlichen, um über MyAviva eine konstante Erfahrung zu liefern“, so Perrotti. „Außerdem können wir unsere Distributoren besser unterstützen und schnell innovative Produkte in ihr Angebot einbinden. Das ist eine große Verbesserung.“

Im Rahmen dieses digitalen Wandels eliminierte Aviva auch die teure, papierbasierte Kundenkommunikation.

„Diese Bereitstellung war ein wichtiger Ausgangspunkt für die Entwicklung unserer gesamten digitalen Kundenerfahrung“, erklärt Perrotti. „Abgesehen von dem, was gesetzlich vorgeschrieben ist, müssen wir mit unseren Kunden nicht mehr auf Papier kommunizieren. Jetzt veröffentlichen wir digitale Dokumentation auf MyAviva, um sie unseren Kunden bereitzustellen.“

MEHR AGILITÄT UND EFFIZIENZ

Mit den einfachen Integrationsmöglichkeiten, die Red Hat JBoss Fuse bietet, kann Aviva digitale Angebote agiler entwickeln und bereitstellen. Das Portal MyAviva stellt eine flexible Umgebung zur Verfügung, die ständig an neue technologische Komponenten angepasst werden kann. Auf diese Weise wird das Unternehmen bei der schnelleren Erfüllung von Marktanforderungen unterstützt.

„MyAviva wurde mit einem vollständig agilen Ansatz entwickelt. Das heißt, wir haben wöchentliche Lieferpläne. Nun können wir neue Anfragen aus dem Unternehmen schnell umsetzen.“

Die neue Plattform ist bei der Verwaltung von Dienstbereitstellungen 30 % effizienter als die herkömmliche Anwendungsumgebung von Aviva, und neue Benutzeranfragen können schneller erfüllt werden.

So kann Aviva die Leistung verbessern, ohne neue Mitarbeiter einzustellen. „Aktuell verwalten wir die Plattform mit einer geringen Anzahl von Mitarbeitern. Diese betreiben die Plattform nicht nur erfolgreich im Tagesgeschäft, sondern implementieren auch neue Funktionen“, berichtet Perrotti.

GERINGERE SOFTWARE-KOSTEN

Dank des subskriptionsbasierten Preismodells von Red Hat kann Aviva die Kosten im Vergleich zu herkömmlichen, proprietären Technologielizenzen gering halten. Da papierbasierte Kommunikation durch die Schaffung des Portals MyAviva eliminiert wurde, konnte der Versicherer die Kosten weiter senken. Die Betriebskosten der neuen Lösung sind 30 % niedriger als die der vorherigen Lösung von Aviva, und die Wartungskosten wurden sogar um 50 % gesenkt.

In der Vergangenheit wären für ein solches Projekt spezielle Räumlichkeiten, qualifizierte Mitarbeiter und viel Zeit erforderlich gewesen. All das kostet viel Geld.

Darüber hinaus erlangte Aviva durch den Umstieg von einem Investitionsausgabenmodell (CapEx) auf ein Betriebsausgabenmodell (OpEx) mehr Flexibilität und kann nun neueste Technologie zu einem Bruchteil der Kosten nutzen, da keine speziellen Räumlichkeiten, Mitarbeiter mit entsprechenden Kenntnissen und lange Entwicklungszeiten mehr erforderlich sind.

„Der subskriptionsbasierte Open-Source-Ansatz von Red Hat ermöglicht uns die Kostenkontrolle auf Grundlage der Betriebsausgaben anstatt der Investitionsausgaben“, erklärt Perrotti. „Das ist wichtig für ein kosteneffektives, reaktionsfähiges Finanzmanagement der IT-Struktur im Allgemeinen.“

DIE INNOVATIVE DIGITALE REISE GEHT WEITER

Mit der erfolgreichen Schaffung des Portals MyAviva zur Bereitstellung von Dienstleistungen für Kunden und Partner ist Aviva ein Beispiel dafür, wie ein Unternehmen einen agilen Ansatz und moderne Technologien zur flexiblen Verwaltung von Diensten, zur Kostenkontrolle und zur Verbesserung der Kundenerfahrung nutzen kann.

Aviva blickt nun auf die nächsten Etappen seiner digitalen Reise: die Einführung von Analysen, die Verwaltung von Kundenbeziehungen (Customer Relationship Management, CRM) und die Orchestrierung von Geschäftsabläufen.

„Es ist unser Ziel, in unserem Markt die besten digitalen, kundenorientierten Versicherungsdienstleistungen anzubieten“, so Perrotti. „Wir werden auch in Zukunft mit den Lösungen von Red Hat arbeiten, um unseren aktuellen Technologie-Stack zu skalieren, unseren ganzheitlichen Blick auf den Kunden zu erweitern und zusätzliche Daten einzuführen.“

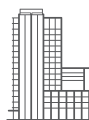
ÜBER AVIVA

Stabilität, Einfachheit, Innovation: die drei Schlagwörter von Aviva.

Stabilität: Mit seiner über 300-jährigen Firmengeschichte und 33 Millionen Kunden in 16 Ländern ist Aviva eine der weltweit führenden Versicherungsgruppen. Aviva Italia hat eine große Präsenz im Land mit über 500 unabhängigen Agenturen, Finanzberatern und Vereinbarungen mit führenden italienischen Bankgruppen (z. B. UBI Banca, UniCredit und Banca Popolare di Bari).

Einfachheit: In einem so komplexen und stark gegliederten Sektor hat Aviva Einfachheit als Grundsatz für seine Kundenbeziehungen gewählt – mit transparenten, direkten Lösungen und klarer Kommunikation.

Innovation: Aviva investiert in die Zukunft und setzt auf Fintech-Innovationen, um von optimierten Kundenbeziehungen und vielen weiteren Vorteilen zu profitieren.



ÜBER RED HAT

Red Hat, der weltweit führende Anbieter von Open Source-Lösungen, folgt einem Community-basierten Ansatz, um verlässliche und leistungsstarke Technologien in den Bereichen Cloud, Linux, Middleware, Storage, Mobile und Virtualisierung bereitzustellen. Darüber hinaus bietet Red Hat vielfach ausgezeichnete Support-, Training- und Consulting-Services. Red Hat ist ein S&P 500-Unternehmen mit über 80 Niederlassungen weltweit, das seine Kunden und Partner mithilfe hochwertiger Services und Technologien dabei unterstützt, ihr Geschäft voranzutreiben.



facebook.com/redhatinc
@redhat

linkedin.com/company/red-hat

EUROPA, NAHOST UND
AFRIKA (EMEA)
00800 7334 2835
de.redhat.com
europe@redhat.com

TÜRKEI
00800-448820640

ISRAEL
1-809 449548

VAE
8000-4449549