

AVIVA ITALY OFFRE SERVIZI DIGITALI ATTRaverso UN PORTALE CLIENTI CREATO CON SOLUZIONI RED HAT



SOFTWARE

Red Hat® JBoss® Fuse
Red Hat JBoss
Data Virtualization

Per ottenere un vantaggio competitivo in un mercato - quello assicurativo - in continua evoluzione, e fornire servizi migliori ai clienti, Aviva Italy necessitava di un portale clienti in grado di integrare elevati volumi di dati da più sorgenti. Aviva ha utilizzato Red Hat® JBoss® Fuse e Red Hat JBoss Data Virtualization, ed ha collaborato con un Red Hat Advanced Business Partner per creare il portale MyAviva. È stato il primo passo verso la trasformazione digitale. Aviva ha quindi ottenuto una visibilità unificata di ciascun cliente, ed è ora in grado di fornire servizi digitali innovativi in modo più veloce ed economico.



“Il nostro obiettivo è offrire ai clienti i migliori servizi assicurativi digitali disponibili sul mercato. Intendiamo continuare a lavorare con le soluzioni Red Hat per rendere scalabile il nostro attuale stack tecnologico, estendere la visibilità dei nostri clienti e acquisire nuovi dati.”

ANTONIO PEROTTI
CIO, AVIVA ITALY



SERVIZI FINANZIARI

**30.000 DIPENDENTI
IN 16 PAESI**

VANTAGGI

- Introduzione di un'esperienza clienti semplificata attraverso la visibilità unificata di più sorgenti dati isolate.
- Efficienza della fornitura di applicazioni aumentata del 30%, attraverso l'eliminazione di comunicazioni cartacee e l'implementazione di un approccio rivolto allo sviluppo agile
- Riduzione dei costi operativi e di manutenzione, grazie a sottoscrizioni software e al passaggio dal modello CapEx al modello OpEx



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

it.redhat.com

COMPETERE IN UN MERCATO DIGITALE

Il settore assicurativo è spesso considerato ripetitivo e tradizionale. In realtà, dopo secoli di attività, ha intrapreso un percorso di modernizzazione, adottando strategie di trasformazione digitale. Tra i nuovi ingressi nel settore vi sono leader come Apple e Google, presenti con offerte rivolte ad un mercato aperto alle soluzioni digitali.

Con i suoi 300 anni di storia, Aviva è una delle principali compagnie assicurative al mondo. Per servire al meglio gli attuali 33 milioni di clienti e competere con i nuovi arrivi nel mercato, era necessario adottare una strategia digitale e obiettivi strategici chiari.

“I clienti del settore assicurativo si aspettano un’esperienza digitale e hanno scarsa familiarità con i servizi tradizionali”, ha affermato Antonio Perrotti, CIO di Aviva Italy. “Il settore si evolve per interagire meglio con i clienti, ma noi, con i nostri 300 anni di storia, dobbiamo fare i conti con una struttura interna complessa e processi sovrapposti. Per restare competitivi dovevamo avviare rapidamente la nostra trasformazione digitale.”

Al fine di adeguarsi all’evoluzione dei sistemi, Aviva Italy doveva riformare la propria architettura IT esistente in un ambiente più integrato e costituito da funzioni e componenti interamente rivolti al cliente.

COSTRUIRE UN’ARCHITETTURA DIGITALE

Grazie al supporto di Gruppo Euris, Red Hat Advanced Business Partner specializzato in software e servizi IT, Aviva ha eseguito il deployment di Red Hat JBoss Fuse come base della nuova architettura rivolta al cliente.

“I nostri sistemi contengono i dati di circa 2 milioni di clienti, ai quali sono associate 12 milioni di polizze, circa 800.000 richieste di indennizzo e 530 milioni di record di dati”, ha affermato Perrotti. “Prima di tutto, desideravamo avere visibilità di ciascun cliente. Abbiamo ottenuto un unico dominio con funzionalità complete in cui raccogliere e visualizzare le informazioni di ogni cliente.”

Red Hat JBoss Fuse è una piattaforma leggera e flessibile che supporta una rapida integrazione, allo scopo di raccogliere i dati dei clienti dalle varie applicazioni Aviva. Tali dati vengono quindi aggregati per ottenere una visibilità completa mediante il portale MyAviva.

Inoltre, Aviva ha eseguito il deployment di Red Hat JBoss Data Virtualization per unificare più sorgenti di dati. Red Hat JBoss Fuse è in grado di fornire i dati a qualsiasi applicazione o utente, nella forma e al momento richiesti.

Il processo di implementazione, test e deployment in produzione della soluzione è stato completato in meno di sei mesi. “Abbiamo iniziato praticamente da zero”, ha dichiarato Perrotti. “Non avevamo alcun punto di riferimento all’interno del settore da utilizzare come modello, pertanto i risultati raggiunti in questo arco di tempo sono stati sorprendenti. Il processo di integrazione dei nostri dati è stato completato con successo grazie alla collaborazione di Red Hat e Gruppo Euris.”

MIGLIORARE L’ESPERIENZA DEI CLIENTI

UN’ESPERIENZA DIGITALE SEMPLIFICATA

Il portale MyAviva, creato con JBoss Fuse e JBoss Data Virtualization, ha permesso ad Aviva di intraprendere il proprio percorso di trasformazione, offrendo ai clienti un’esperienza digitale integrata e unificata. I clienti possono accedere ai servizi esistenti attraverso il portale, che Aviva può sfruttare anche per lanciare rapidamente nuovi servizi digitali innovativi.

“La nostra strategia prevede l'unione di una serie di componenti front-end per agevolare agenti, banche, consulenti finanziari, clienti ed altri utenti. L'obiettivo finale è migliorare i servizi digitali con MyAviva”, ha dichiarato Perrotti. “Possiamo inoltre supportare al meglio i nostri distributori e introdurre rapidamente prodotti innovativi nelle loro offerte. Si tratta di un cambiamento significativo.”

Il percorso di trasformazione digitale ha inoltre consentito ad Aviva di ridurre i costi legati alla comunicazione con i clienti, eliminando la stampa di documenti.

“Il deployment della nuova soluzione è stato il punto di partenza da cui abbiamo potuto sviluppare la nostra intera esperienza digitale”, ha dichiarato Perrotti. “Oltre alle funzioni di base richieste per legge, abbiamo iniziato ad eliminare la necessità di interagire con i clienti tramite l'invio di documenti cartacei. Ora pubblichiamo in MyAviva la documentazione digitale da distribuire ai clienti.”

MAGGIORE AGILITÀ ED EFFICIENZA

Con le funzionalità di integrazione leggere offerte da Red Hat JBoss Fuse, Aviva può sviluppare ed eseguire il deployment delle offerte digitali in modo più agile. Il portale MyAviva fornisce un ambiente flessibile che può essere costantemente adattato per integrare nuovi componenti tecnologici, aiutando l'azienda a soddisfare più rapidamente le richieste di un mercato in evoluzione.

“MyAviva è stato creato con un approccio completamente agile, che ci consente di pianificare cicli di distribuzione settimanali. Ora possiamo supportare molto rapidamente le nuove richieste.”

Rispetto all'ambiente applicativo tradizionale di Aviva, la nuova piattaforma consente una gestione della distribuzione dei servizi migliorata del 30%. In questo modo, Aviva può soddisfare le nuove richieste degli utenti molto più rapidamente.

Aviva può contare su prestazioni migliori senza dover espandere i suoi team. “Per gestire la piattaforma è sufficiente un piccolo team, che si occupa di eseguire quotidianamente l'applicazione e di implementare nuove funzioni”, ha dichiarato Perrotti.

RIDUZIONE DEI COSTI LEGATI AL SOFTWARE

Rispetto alle licenze tradizionali per l'acquisto di tecnologie proprietarie, il modello di determinazione dei prezzi proposto dalle sottoscrizioni Red Hat consente ad Aviva risparmiare sul software. L'eliminazione della stampa di documenti grazie alla creazione del portale MyAviva ha aiutato la compagnia assicurativa a ridurre ulteriormente le spese. I costi operativi della nuova soluzione sono diminuiti del 30% rispetto alla precedente soluzione Aviva, mentre i costi di manutenzione sono stati ridotti fino al 50%.

In passato, un progetto come MyAviva avrebbe richiesto una sede dedicata, dipendenti competenti, ed elevati investimenti in termini di tempo e denaro.

Inoltre, il passaggio da un modello Capital Expenditure (CapEx) a un modello Operating Expenditure (OpEx) ha fornito ad Aviva una maggiore flessibilità, con cui sfruttare gli ultimi ritrovati tecnologici a una frazione del costo, eliminando inoltre la necessità di uno spazio fisico dedicato, di dipendenti con competenze specifiche e di lunghi tempi di sviluppo.

“L'approccio alle sottoscrizioni open source di Red Hat ci consente di controllare i costi in base al modello OpEx”, ha dichiarato Perrotti. “Questa possibilità consente una gestione finanziaria dell'infrastruttura IT rapida ed economica.”



ANALISI DEL CASO CLIENTE Aviva Italy crea un portale clienti per fornire servizi digitali efficienti

PROSEGUIRE LUNGO UN PERCORSO DIGITALE INNOVATIVO

Con la creazione del portale MyAviva per fornire servizi ai clienti e ai partner, Aviva dimostra i vantaggi dell'adozione di un approccio agile e di tecnologie moderne per gestire flessibilmente i servizi, controllare i costi e ottimizzare l'esperienza dei propri clienti.

Aviva intende ora proseguire nel proprio percorso di digitalizzazione, mirando all'introduzione di funzionalità di analisi, Customer Relationship Management (CRM) e orchestrazione dei processi.

“Il nostro obiettivo è offrire ai clienti i migliori servizi assicurativi digitali disponibili sul mercato,” ha dichiarato Perrotti. Intendiamo continuare a lavorare con le soluzioni Red Hat per rendere scalabile il nostro attuale stack tecnologico, estendere la visibilità dei nostri clienti e acquisire nuovi dati.”

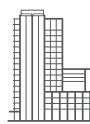
INFORMAZIONI SU AVIVA

Solidità, semplicità, innovazione: i tre concetti chiave di Aviva.

Solidità: con oltre 300 anni di storia e 33 milioni di clienti in 16 paesi, Aviva è uno dei principali gruppi assicurativi al mondo. Aviva Italy vanta un'importante presenza nel paese con oltre 500 agenzie indipendenti, consulenti finanziari e accordi con i principali gruppi bancari italiani (come UBI Banca, Unicredit e Banca Popolare di Bari).

Semplicità: in un settore così complesso e articolato, Aviva ha scelto di costruire i rapporti con i clienti sulla semplicità e su soluzioni chiare, trasparenti ed immediate.

Innovazione: Aviva investe nel futuro e nell'innovazione tecnologica per migliorare i rapporti con i clienti.



INFORMAZIONI SU RED HAT

Red Hat è il leader mondiale nella fornitura di soluzioni software open source e si avvale di un approccio community-based per offrire tecnologie cloud, Linux, middleware, storage e di virtualizzazione caratterizzate da affidabilità e prestazioni elevate. L'azienda offre inoltre servizi di supporto, formazione e consulenza per i quali ha ottenuto diversi riconoscimenti. Principale punto di riferimento in una rete globale di aziende, partner e community open source, Red Hat consente di creare tecnologie specifiche e innovative che garantiscono libero accesso alle risorse per la crescita e preparano i clienti al futuro dell'IT.



facebook.com/redhatinc
@redhatnews

linkedin.com/company/red-hat

it.redhat.com
#f8792_1017

EUROPA, MEDIO ORIENTE

E AFRICA (EMEA)

00800 7334 2835

it.redhat.com

europe@redhat.com

TURCHIA

00800-448820640

ISRAELE

1-809 449548

EAU

8000-4449549

Copyright © 2017 Red Hat, Inc. Red Hat, Red Hat Enterprise Linux, il logo Shadowman, e JBoss sono marchi commerciali registrati di proprietà di Red Hat, Inc. o delle società da essa controllate con sede negli Stati Uniti e in altri Paesi. Linux® è un marchio commerciale di proprietà di Linus Torvalds registrato negli Stati Uniti e in altri Paesi.