



15 settembre 2021

Swisscom ed Helvetia **Con il partner giusto, anche il settore assicurativo può guardare al futuro**

In linea con la strategia aziendale, nel quadro dei propri progetti IT Helvetia Assicurazioni si affida a tecnologie cloud (public) e punta su strette collaborazioni con aziende partner. Swisscom si è contraddistinta nelle valutazioni di diversi progetti importanti ed è ora coinvolta in prima linea nella loro attuazione. In quello che segue ne presentiamo due.

La trasformazione digitale cambia il volto a tutto, compreso il settore assicurativo. Gli assicuratori tradizionali si trovano a operare in un panorama in rapida evoluzione, fatto di assicurazioni on demand, contratti online e assicurazioni contro i rischi informatici. Per rimanere competitivi, anche questi professionisti devono saper cogliere le opportunità offerte dalla digitalizzazione. E in più devono fare i conti con nuove realtà che si stanno affacciando nel mondo delle assicurazioni, tra cui innovative start-up insuretech e colossi tecnologici come Google o Amazon. Le compagnie assicurative tradizionali devono spesso collaborare con partner tecnologici esperti per tenere il passo di questa nuova concorrenza. Una strategia IT completa e lungimirante che tenga conto di questi fattori è un caposaldo essenziale per il business assicurativo del futuro.

Anche Helvetia Assicurazioni ha anche fissato nuovi obiettivi e delineato nuove procedure per il proprio comparto IT, in sintonia con la strategia aziendale «helvetia 20.25».



Obiettivo 1

Buy before make

Helvetia Assicurazioni si affida alle competenze di partner tecnologici qualificati e a soluzioni standard che consentano alla compagnia di focalizzarsi unicamente sul proprio core business. L'evoluzione dei processi interni si concentra solo nelle aree in cui vi sono margini di differenziazione sul mercato.

Obiettivo 2

Cloud First

Helvetia intende trasferire il maggior numero possibile di applicazioni e dati sul cloud entro il 2022 per garantire una maggiore flessibilità. Il cloud computing mette Helvetia in condizione di reagire più efficacemente ai cambiamenti del mercato e di allestire rapidamente un'offerta scalabile di prodotti e applicazioni.

Obiettivo 3

Servizi più comodi e pratici per i clienti

L'uso di soluzioni digitali è finalizzato a rendere più pratica e comoda l'offerta per i clienti. Helvetia Assicurazioni utilizza i dati in modo mirato per migliorare i servizi offerti ai clienti e ai partner e per ottimizzarne al contempo i costi.

Nel quadro di questo completo ripensamento del panorama IT Helvetia ha già lanciato numerosi progetti informatici, passando ripetutamente al vaglio i partner più promettenti. E più di una volta la scelta è ricaduta su Swisscom, le cui soluzioni offrono ad Helvetia diversi vantaggi. Innanzitutto la compagnia assicurativa può contare su un unico referente per un ampio ventaglio di progetti, con responsabilità e competenze ben definite. E in più Swisscom consente un monitoraggio globale dei vari progetti parziali in corso, il che ne semplifica notevolmente la gestione complessiva da parte di Helvetia. Di seguito presentiamo due progetti chiave in cui Swisscom gioca un ruolo di primo piano.

Swisscom ed Helvetia

- Swisscom ed Helvetia collaborano alla pari e condividono gli stessi valori aziendali.
- Swisscom consente il monitoraggio globale dei vari progetti parziali in corso, cosa che ne semplifica la gestione da parte di Helvetia
- La collaborazione flessibile e agile tra Swisscom ed Helvetia è stata la chiave del successo di diversi progetti.





Case 1: Cloud First, Buy before make **Swisscom aiuta Helvetia a gestire l'implementazione del Data Warehouse nel cloud**

Per quanto riguarda la gestione dei dati, Helvetia si affida sistematicamente a servizi cloud ed esternalizza la gestione a partner competenti, creando al contempo un solido bagaglio di competenze interne in materia di dati. Swisscom aiuta Helvetia ad allestire un moderno Data Warehouse sul cloud.

Helvetia necessita di data insight approfonditi con dati di qualità disponibili in tempi rapidi. L'azienda si sta attualmente evolvendo in ottica data-driven. Uno degli obiettivi di questa trasformazione è consentire una gestione moderna dei dati, con strumenti moderni per l'analisi e la Business Intelligence (BI). Come spiega Sandra Hürlimann, responsabile Data & Analytics di Helvetia, in futuro le analisi dei dati non saranno più appannaggio esclusivo degli specialisti, ma rimarranno accessibili a un gruppo di utenti allargato grazie a un'ampia gamma di opzioni self-service. «Con l'attuale progetto DARTS («Data are our assets») vogliamo ampliare in modo significativo sia la disponibilità dei dati che le nostre capacità di analisi realizzando insieme a Swisscom una piattaforma di gestione dei dati cloud-native».

Passaggio graduale al cloud

Uno degli attuali Data Warehouse (DWH) è gestito direttamente dalla compagnia assicurativa da circa 20 anni.

«Funziona ancora molto bene e rimane il punto nevralgico della nostra gestione dei dati, ma non è in grado di tenere il passo dei requisiti futuri», spiega Sandra Hürlimann.



Il DWH è stato creato con diversi linguaggi di programmazione ed è direttamente collegato all'intero panorama dei sistemi di Helvetia. Per soddisfare requisiti sempre più stringenti e ampliare le possibilità di utilizzo, Helvetia ha deciso di gestire un DWH sul cloud. La nuova soluzione, da integrare in un moderno panorama BI, serve a gettare le basi per un'ampia gamma di applicazioni di analisi. Ad esempio, con il Power BI Reporting Tool è possibile accedere a tutti i dati rilevanti da qualsiasi postazione di lavoro, sfruttando così in modo più rapido e flessibile informazioni approfondite sui clienti.

Una stretta collaborazione con Swisscom

Alla luce delle funzionalità richieste, Helvetia ha puntato su Microsoft Azure per la realizzazione e l'operatività. Il nuovo DWH è stato concepito insieme a Swisscom, partner d'implementazione strategico. «Per noi il punto critico è riuscire a trasferire gradualmente il sistema

dal vecchio ambiente a quello nuovo, senza interrompere le operazioni e senza compromettere i processi essenziali per il business», afferma il Lead Architect Data & Analytics di Helvetia Roman Brosowski, che sottolinea quanto il nuovo sistema sia diverso in termini di basi di riferimento, linee guida e parametri architettonici:

«Mentre l'attuale Warehouse è gestito internamente e dobbiamo occuparci di tutta una serie di dettagli, con il nuovo sistema acquistiamo servizi completi. Nuove realtà come le soluzioni SaaS richiedono un modo di lavorare completamente diverso.

I dati giungono in formati diversi a seconda della fonte, con stream basati su API o su eventi». Per questo è importante saper reagire in modo flessibile e imparare a gestire una tale integrazione.

«Abbiamo quindi apprezzato il fatto di poter contare sulle competenze degli esperti di Swisscom, che con la loro vasta esperienza in materia ci hanno aiutato in fase di concezione, implementazione e realizzazione operativa», spiega Brosowski.

Nuove opportunità e nuovi vantaggi grazie al cloud

Nel frattempo sono stati lanciati i primi due use case per testare il nuovo Data Warehouse.

Data Analytics/ Data Warehouse

- In collaborazione con Swisscom, Helvetia ha allestito una piattaforma di gestione dati cloud-native.
- Swisscom offre una consulenza strategica per le fasi di concezione, implementazione e realizzazione operativa.

I dati possono essere sfruttati per comprendere meglio la clientela, automatizzare i processi e incrementare la produttività. Swisscom si occupa di tutto il resto, tra cui analisi e integrazione.



Maggiori informazioni:
www.swisscom.ch/analytics

«Abbiamo apprezzato il fatto di poter contare sulle competenze di Swisscom».

Roman Brosowski, Lead Architect D&A, Helvetia



Sono state a tal fine scelte alcune applicazioni di riferimento per le quali le nuove funzionalità cloud possono risultare particolarmente utili. Come spiega Roman Brosowski, «questo ha aperto la strada a nuovi use case per i quali prima non erano disponibili soluzioni. Ora ad esempio possiamo utilizzare le applicazioni in tempo reale, mentre il vecchio sistema prevedeva cicli di elaborazioni dei dati giornalieri, con conseguenti rallentamenti del flusso di lavoro».

Change Management integrale

In aggiunta alle novità sotto il profilo tecnico, i collaboratori devono familiarizzare soprattutto con le nuove modalità di utilizzo degli strumenti. «Il processo di trasformazione è accompagnato da una serrata campagna informativa e concepito in modo da coinvolgere i collaboratori», commenta Sandra Hürlimann. Non si tratta di cambiare tutto di punto in bianco, bensì di avviare un processo graduale e di seguirlo attentamente.

Una parte importante del Change Management è la condivisione di informazioni tramite video: «L'intero PoC è accompagnato da video esplicativi che realizziamo e pubblichiamo ogni volta che testiamo e convalidiamo una modifica all'architettura», spiega Roman Brosowski. I video illustrano con chiarezza i cambiamenti introdotti. Mostrano ad esempio come si possono richiedere informazioni e in che formato il sistema le fornisce. Alcuni di questi filmati sono stati tra quelli che hanno ottenuto più visualizzazioni sulla piattaforma video interna.

Utilizzare i dati senza doversi preoccupare del resto

Roman Brosowski spiega che avere a disposizione i dati necessari è di importanza vitale per Helvetia. A suo parere il know-how interno è un vero e proprio «tesoro» da custodire. «Swisscom semplifica al massimo le operazioni e ci solleva dai compiti che non sono essenziali per differenziarci dalla concorrenza: il risultato è che così noi possiamo concentrarci sul core business. Non abbiamo bisogno di sapere come aggiornare le applicazioni nel cloud o come gestire il database. L'importante è sapere come maneggiare i dati contenuti al loro interno».

Per sapere di più

State valutando di esternalizzare parte del vostro IT?

Offriamo una gamma completa di servizi, da opzioni Managed Services fino al Full Outsourcing.



Meet the Expert

Il nostro esperto di assicurazioni **Rolf Bürgin** è a vostra disposizione per una consulenza non vincolante.



Case 2: Cloud First

Migrazione di SAP su Microsoft Azure

Per la migrazione e la gestione dell'intero panorama SAP, Helvetia Assicurazioni si appoggia Swisscom e Microsoft Azure. Questo mastodontico progetto è attualmente in pieno svolgimento – e in linea con la tabella di marcia, nonostante i tempi stretti. A fare la differenza sono le competenze tecniche di Swisscom e la sua profonda comprensione della clientela.

Per garantire una gestione efficiente dei processi aziendali, Helvetia Assicurazioni si affida a diverse soluzioni SAP, costantemente aggiornate. Per circa 20 anni questi servizi sono stati esternalizzati a un grande fornitore IT globale che le gestiva in un ambiente di sistema classico. Alla scadenza del vecchio contratto a fine 2021, e nel quadro della sua nuova strategia IT, Helvetia ha scelto di ripensare l'intera attività SAP. «La digitalizzazione e il passaggio al cloud sono elementi fondamentali della strategia IT di Helvetia», afferma Kurt Häner, Head of Corporate IT Solutions di Helvetia. «Per modernizzare il nostro IT anche nell'ambiente SAP e incrementare la flessibilità, in futuro l'intera operatività SAP sarà gestita sul cloud».

Nell'estate del 2020, Helvetia ha indetto una gara d'appalto per individuare un nuovo provider dell'infrastruttura e dei servizi di base a cui affidare la gestione su cloud di tutte le soluzioni SAP. Tra queste ci sono i sistemi ERP e CRM già operativi, il SAP Business Warehouse e SAP FPSL – il tutto con l'obiettivo di soddisfare i nuovi standard di contabilità IFRS 17. Helvetia ha volutamente selezionato un ampio gruppo di partecipanti, per valutare con obiettività



l'intero ventaglio di soluzioni cloud potenzialmente disponibili. I candidati erano liberi di proporre a Helvetia qualsiasi provider cloud ritenessero idoneo (AWS, Azure, Google ecc.).

Quando le competenze tecniche si fondono con la comprensione della clientela

Da una rosa iniziale di dieci aziende ne sono state selezionate due. Una di queste era Swisscom, che ha proposto una soluzione SAP su Microsoft Azure e l'ha sottoposta a uno specifico assessment insieme a Helvetia. E come ricorda Kurt Häner, i risultati sono stati più che positivi: «Swisscom ha ottenuto il punteggio più alto da ciascuno dei membri del nostro team di valutazione, che ha apprezzato la sua profonda conoscenza del mondo SAP, dall'aspetto applicativo fino all'architettura dell'infrastruttura. Altrettanto decisivo è stato il fatto che Swisscom potesse già vantare solide competenze sul fronte Azure». Swisscom ha inoltre evidenziato

«Per noi è importante collaborare da pari a pari».

Kurt Häner, Head of Corporate IT, Helvetia

come Helvetia avrebbe potuto ottimizzare il panorama IT illustrando diverse opzioni per l'operatività di base SAP, ognuna pensata in base alle possibili scelte strategiche future della compagnia. La migrazione nell'ambiente cloud Microsoft Azure è iniziata a febbraio 2021, mentre la conclusione del progetto era prevista entro la fine di dicembre dello stesso anno. Una tabella di marcia estremamente serrata, per rispettare la quale i due partner si sono messi subito in moto. Per prima cosa Swisscom ed Helvetia hanno organizzato congiuntamente il progetto tenendo conto non solo dei vari team SAP di Helvetia, ma anche delle esigenze relative ad es. a sicurezza, governance e processi. Una volta definiti questi aspetti preliminari le due aziende si sono buttate a capofitto nel progetto, prima ancora della firma definitiva dei contratti. «Entrambe le parti volevano procedere il più rapidamente possibile, senza perdere troppo tempo», ricorda Häner. «Per noi è importante collaborare da pari a pari, instaurando una partnership solida e improntata alla fiducia – e ci siamo resi conto subito che Swisscom desiderava la stessa cosa. È con questo spirito che abbiamo avviato il progetto già durante questa fase transitoria. Apprezzo molto l'approccio informale e collaborativo con cui Swisscom ha affrontato il progetto».

SAP on Azure

- Helvetia affida la gestione in cloud di tutte le soluzioni SAP a Swisscom, che se ne occupa in qualità di provider dell'infrastruttura e dei servizi di base.
- L'organizzazione congiunta del progetto da parte di Swisscom ed Helvetia ha tenuto conto anche delle esigenze relative ad es. a sicurezza, governance e processi.

Grazie alla partnership con Microsoft e SAP, Swisscom sa proporre sempre la soluzione cloud SAP più idonea per ogni esigenza aziendale.

 **Maggiori informazioni:**
www.swisscom.ch/sap-azure



Una tabella di marcia serrata ma efficiente

Per quanto ambiziose, le tempistiche sono state rispettate. «Siamo già a due terzi del lavoro», afferma Micha Altmeyer, responsabile del progetto di Helvetia. «Abbiamo già trasferito il sistema CRM e alcuni vecchi sistemi, e attualmente stiamo lavorando alla migrazione del SAP Solution Manager e del panorama BW-HR». Inoltre, la migrazione del SAP Business Warehouse è stata volutamente anticipata per valutare le nuove possibilità di Azure e la connessione a Power BI insieme al team Data & Analytics – un progetto in cui è coinvolta anche Swisscom.

Com'era prevedibile, durante la migrazione dei primi sistemi sono emersi alcuni piccoli problemi da risolvere, legati ad esempio alla larghezza di banda di Helvetia. La tabella di marcia non ne

ha però risentito particolarmente. Questo grazie anche alla buona pianificazione di Helvetia e alla lungimiranza di Swisscom: per i vecchi database di tutti i sistemi non basati su HANA che prevedono una licenza è stata proposta a Helvetia una soluzione del portafoglio SAP. Swisscom ha illustrato per tempo a Helvetia le procedure più semplici e veloci per la migrazione dei sistemi, consentendo una buona pianificazione del progetto.

Helvetia e Swisscom devono ancora occuparsi del trasferimento del panorama ERP per le attività finanziarie e di riassicurazione. C'è un motivo ben preciso per cui questo passaggio di proporzioni mastodontiche è stato tenuto per ultimo:

«Volevamo prima fare esperienza con sistemi più piccoli e semplici, in modo da poter poi trasferire i sistemi ERP di grandi dimensioni nel cloud senza bisogno di troppi test», spiega Micha Altmeyer. «Helvetia sta attualmente gestendo anche altri processi di importanza cruciale. Non possiamo permetterci interferenze dovute a complessità impreviste della migrazione».

Per sapere di più

State valutando di esternalizzare parte del vostro IT?

Offriamo una gamma completa di servizi, da opzioni Managed Services fino al Full Outsourcing.



Meet the Expert

Il nostro esperto di assicurazioni **Rolf Bürgin** è a vostra disposizione per una consulenza non vincolante.