

Anthem, Inc.

安森保险

优化基础架构 — 借助更深入的洞察，提高大众健康水平

为了实现技术基础架构转型，Anthem 开始了从传统系统向云计算的战略迁移。通过将系统、数据和流程与自动化技术以及预测性分析技术整合，该公司能够即时改进运营状况，发掘更有价值的洞察，帮助提高会员的健康水平；同时还能够节省成本，将省下来的资金重新投入创新活动。

业务挑战

为应对政府法律法规的要求、新的竞争形势以及消费者对个性化服务不断增长的需求，Anthem, Inc. 亟需整合多个传统 IT 系统，并开始将目标解决方案转向云计算，同时还要确保不影响为会员提供基本的健康服务。

转型

Anthem 开始了云计算之旅，对基础架构进行现代化改造，并投资于人工智能技术，使核心流程实现自动化，使用预测性分析构建灾备能力更强、具有自愈能力的基础架构。

成果

- 通过动态自动化技术，解决了 **100 万** 个客户问题
- 包括在没有人干预的情况下，解决了 **85%** 的问题
- 减少了 **25%** 的高优先级系统事件
- 显著提高系统正常运行水平和可靠性
- 为将近 **4000 万** Anthem 会员提供服务
- 这意味着每八个美国人中就有一个是 Anthem 的会员；每年处理 **7.5 亿** 起索赔

业务挑战

颠覆热潮

大型竞争对手和敏捷的初创企业闯入新市场。见多识广的客户希望有更多的选择。数字技术取代了“模拟”操作。政府法规改变了市场格局。这种宏观趋势已经颠覆了制造、媒体、零售和其他许多业务领域。现在，这些力量汇聚在医疗保健领域，这是一个价值 2.8 万亿美元的行业，几乎占美国经济的五分之一。

Anthem 是美国主要的健康保健企业之一，它敏锐地觉察到了这些根本性的变革力量。Anthem 审视了自己应对颠覆之策，开始推动内部转型和内部创新。

“我们必须改变应对方法”，Anthem 首席信息官 Tim Skeen 说道。“我们必须思考：如何通过创新应对挑战，更有效地开展市场竞争，并成为广大会员更信任的健康倡导者？”

“多年来，IBM 一直是我们的主要合作伙伴，帮助我们管理本地基础架构，”Skeen 说道，“我们的转型之旅始于和这个值得信任的合作伙伴开展的相关讨论。”

“将人工智能和分析应用于数据，就可以开始创造洞察，提供更出色的健康保健服务，推动实现更理想的结果。”

— *Tim Skeen, Anthem, Inc. 首席信息官*

转型故事

变革“处方”

Anthem 转型的第一步是对传统计算系统进行整合与现代化改造。IBM 服务部帮助 Anthem 的 IT 部门缩减了计算环境中需要定制的代码，并准备好系统以运行面向外部的应用，改善客户服务。

Anthem 已经开始使用各个供应商（包括 IBM）提供的私有云和公有云服务。Skeen 这样描述：“现在，我们能够在这些环境之间实现开放互操作，形成可信的合作关系 — 这跟是否购买 IBM 硬件或软件没有关系，而是在整个计算环境中使用值得信任的合作伙伴。”

Anthem 在 IBM 管理的基础架构环境中部署了 IBM WatsonAI 工具，用于自动执行关键的计算。

Anthem 还使用 Predictive Analytics for Server Incident Reduction (PASIR) 解决方案，这是由 IBM Services Platform with Watson 提供技术支持的智能分析工具。PASIR 平台的动态自动化功能有助于发现和修复计算机服务器的性能问题。

“IBM 负责让一切持续正常运行，这让我们放心无忧，从而可以专心开展创新工作，” Skeen 说道。

“他们还帮助提高了效率，节省了成本，使我们能够集中精力创造更具创新性、更简化的环境。我们这样做是为了加速产品的面市速度，保持敏捷，能够迅速应对颠覆事件，并不断取得成功。”

关于 Anthem, Inc.

Anthem 是一家主要的健康保健企业，致力于改善人们的生活，提高社区健康水平，让医疗保健服务更便捷。Anthem 通过关联公司为超过 7800 万人提供服务，包括为超过 4000 万人提供家庭健康保险计划。我们的目标是成为最具创新力、最有价值和最有包容性的合作伙伴。

要了解有关本文中介绍的 IBM 解决方案的更多信息，请访问：

[多云架构优化及管理](#)

[云安全性与业务连续性服务](#)

或拨打免费咨询热线：400-810-1818 转 5169（工作日 9：00 - 17：00）

关注 IBM 云计算公众号

