

Estudo de caso:
NORWICH UNION INSURANCE

Saiba como a Norwich Union conseguiu economizar milhões ao implementar uma solução totalmente integrada de Gestão de Ativos de TI

A Norwich Union e a Axios se uniram para conseguir uma Gestão de Ativos de TI eficaz

Quando a Norwich Union estava à procura de um conjunto de produtos de Gestão de Ativos de TI para a ajudar a obter um controle mais rígido da sua infra-estrutura de TI, a solução que escolheu foi um serviço end-to-end disponibilizado pela Axios Ssystems que consiste no seu produto principal, o *assyst* e no Centennial Discovery. Estes produtos integrados não se limitaram apenas a satisfazer os seus exigentes requisitos. A Axios Systems conseguiu também disponibilizar uma abordagem de “parceria” a toda a relação de fornecedor, fundamental para a garantia de sucesso global do projeto.

Histórico

A Norwich Union é a maior seguradora do Reino Unido. É o fornecedor líder de poupanças a longo-prazo, com um mercado de seguros de vida de cerca de 12% e com aproximadamente 7 milhões de clientes. É também a maior seguradora geral com um mercado de 14% e 4,3 milhões de clientes. A Norwich Union segura um de cada cinco lares, um de cada sete veículos motorizados e mais de 800.000 negócios no Reino Unido.

A Norwich Union faz parte da Aviva, o quinto maior grupo de seguradoras do mundo, que possui cerca de 273 bilhões de libras esterlinas de ativos sob sua gestão. A Aviva tem 60.000 empregados e serve 30 milhões de clientes em todo o mundo.

Os Serviços Centrais da Norwich Union representam uma área distinta de negócio, focando-se somente no fornecimento de serviços de suporte à Norwich Union numa variedade de áreas que inclui as TI, Gestão e Impressão de Propriedades & Instalações, Distribuição & Compras.

Os Serviços Centrais da Norwich Union requeriam uma solução totalmente integrada de Gestão de Ativos para facilitar a gestão do tempo de vida do extenso portfólio de ativos de TI da empresa. Os seus ativos dispersos incluem cerca de 47.000 PCs, portáteis, computadores em rede e mais de 2000 servidores Intel. Estes ativos estão bastante dispersos por muitos locais em todo o país, com ativos de hardware nos centros principais, regiões e filiais da Norwich Union, centros de dados, escritórios de corretores de seguros, instalações de armazenamento, bem como em casa de empregados. Além disso, muitos dos empregados móveis da Norwich Union estão a utilizar um grande número de ativos.

Este requisito foi liderado pelo Programa de Normalização de Infra-Estruturas de TI da Norwich Union - uma iniciativa introduzida para garantir que os milhares de trabalhadores em todo o país recebessem um padrão de PC, versões de software e rede padronizados. Através da implementação deste programa, a Norwich Union esperava alcançar um número de vantagens associadas aos ativos, incluindo menores custos de suporte de ativos.

“Para garantir o sucesso do programa de normalização, tínhamos que saber quais os ativos que possuíamos, onde estavam localizados, se eram indicados para determinado fim, quanto valiam, e quão eficazmente estavam a dar apoio ao nosso negócio,” disse Richard Oliver, Gestor de Alterações e de Configurações de TI da Norwich Union



**NORWICH
UNION**
an AVIVA company



“A solução assyst desempenhou um papel fundamental ao permitir uma economia financeira anual sustentada de milhões pela sua capacidade de rastreio de ativos, da sua especificação e capacidade de re-utilização.”

“Também escolhemos o assyst sabendo que era muito mais do que simplesmente uma ferramenta de Gestão de Ativos e que proporcionava uma funcionalidade imediata e a longo-prazo com o mínimo de personalização.”

Richard Oliver
Gestor de Alterações e de
Configurações de TI



A Solução

“Qualquer que fosse a solução de Gestão de Ativos escolhida para dar apoio a este programa, precisava ser totalmente adequada ao fim a que se destinava e capaz de crescer e desenvolver-se de modo a ir ao encontro de futuros requisitos de negócio e evoluir para outras áreas de tecnologia,” continuou Richard Oliver.

Neste sentido, o requisito não era apenas o fornecimento de um conjunto de ferramentas, mas sim um plano estruturado para processos e procedimentos de gestão piloto e rollout.

Após uma avaliação rigorosa das capacidades e soluções de muitos potenciais fornecedores, a Norwich Union escolheu a Axios Systems e o seu serviço de extremo-a-externo integrado, que consiste no seu produto de Gestão de Serviços de TI, o assyst e o Centennial Discovery, como o melhor de todos na adequação às suas necessidades.

“Para nós, o fornecedor que escolhemos era tão importante quanto o produto. Era essencial podermos trabalhar em estreita parceria com o fornecedor de uma aplicação tão crítica para o negócio e assegurarmos que esta parceria duradoura pudesse ser facilmente alcançada e mantida,” afirmou Richard Oliver.

O assyst da Axios Systems é uma solução premiada de Gestão de Serviços de TI, desenvolvida desde o início em torno dos princípios da Melhor Prática e do ITIL (Biblioteca de Infra-Estruturas de TI). Além disso, proporciona uma abordagem única ao ciclo de vida da Gestão de Serviços de TI através da integração de todos os processos de ITIL numa solução pronta a instalar com uma só Base de Dados de Gestão de Configurações (CMDB) subjacente.

A CMDB do assyst conseguiu oferecer à Norwich Union muito mais do que um simples registro de ativos físicos. Disponibilizou-lhe também um inventário rigoroso dos recursos de TI e das relações entre eles.

Para povoar o CMDB do assyst a Axios Systems implementou o Centennial Discovery como parte da sua solução de extremo-a-externo, disponibilizando uma ferramenta de rastreio automático de ativos e de software. O assystDiscovery da Axios integra informação abrangente e rigorosa sobre os ativos directamente na CMDB do assyst da Norwich Union a partir do Centennial Discovery.

“Também escolhemos o assyst sabendo que era muito mais do que simplesmente uma ferramenta de Gestão de Ativos e que proporcionava uma funcionalidade imediata e a longo-prazo com o mínimo de personalização. A Axios também foi capaz de disponibilizar uma integração comprovada da ferramenta de rastreio de ativos Centennial com o assystDiscovery,” continuou Richard Oliver. “Isto queria dizer que iríamos implementar o nosso programa de normalização com base em fatos relacionados com os ativos e não em suposições.”

Richard Oliver prosseguiu, “Nas reuniões e demonstrações de produtos com a Axios Systems, ficou claro que eles iam ao encontro dos requisitos dos seus clientes, faziam uma boa avaliação das expectativas de serviço do produto e possuíam o nível de gestão de conta necessário para facilitar uma parceria a esta escala – algo que era muito importante para nós porque queríamos trabalhar de perto com o fornecedor que escolhemos.”

A Implementação

O plano consistia em fasear a implementação de modo lógico, focando-se inicialmente nas plataformas distribuídas e de médio alcance da Norwich Union

com a intenção de expandir a solução de modo a gerir componentes de rede e dados em torno dos sistemas de unidade de processamento na segunda fase.

Para garantir uma implementação do assyst, bem sucedida, a Norwich Union trabalhou em estreita parceria com consultores e especialistas técnicos do Axios Global Services Group para arrancar com a primeira fase do seu projecto de Gestão de Ativos - uma solução inicial de gestão de inventário.

A primeira fase centrava-se na povoação e construção da Base de Dados de Gestão de Configurações (CMDB) do assyst utilizando o Centennial Discovery e a capacidade de integração do assystDiscovery.

O CMDB do assyst proporcionou à Norwich Union a capacidade de gravar uma série de informações técnicas, financeiras, de utilizadores e de relações para cada ativo, o que foi vital, uma vez que o património de TI da Norwich Union era constituído por um portfólio muito diversificado em termos de tipos de equipamento, localização, Sistema operacional e infra-estrutura de rede.

Depois da implementação bem sucedida da primeira fase, e com um apoio contínuo da Axios Global Services, a fase seguinte começaria por atingir virtualmente com sucesso todos os requisitos de Gestão de Ativos da Norwich Union.

A abordagem à parceria adoptada pela Norwich Union e pela Axios funcionou bem e os resultados incluem: a depreciação de ativos e a previsão de substituição de garantias, informação para faturamento ou chargeback, informação para o registro de ativos fixos de TI dos grupos e dados de base para dar suporte aos direitos sobre o software e prosseguir para a Gestão de Configurações.

Benefícios

A Norwich Union ainda tem mais trabalho pela frente, especialmente nas áreas das plataformas de médio alcance e de mapeamento de software, mas possui um plano definido de trabalho com a Axios de modo a garantir que todos os seus objetivos serão atingidos.

A Norwich Union obteve uma série de benefícios graças ao seu programa de Gestão de Ativos e ao assyst.

Um dos benefícios mais significativos conseguidos através da implementação do assyst foi a maior visibilidade de ativos. Os Serviços Centrais da Norwich Union conseguem ter agora a primeira panorâmica geral de todos os seus ativos dispersos, o que é especialmente importante para a verificação da dinâmica do património em mudança como resultado do programa de normalização. Isto também teve um papel fundamental no fornecimento de suporte às auditorias.

“A solução assyst desempenhou um papel fundamental ao permitir uma economia financeira de milhões pela sua capacidade de localização de ativos, da sua especificação e capacidade de re-utilização,” afirmou Richard Oliver.

E continuo, “Esta re-utilização não só serve o crescimento do negócio, como também nos permite identificar um conjunto de instrumentos de elevada especificação que pode ser suprido no vasto programa de normalização do Reino Unido, evitando gastos desnecessários.”

A re-utilização de ativos lançou alguns desafios interessantes à Norwich Union, sendo um deles a reação do pessoal ao receber aquilo que consideram ser equipamento “em segunda mão”. “Para ultrapassar esta relutância, foi dado suporte aos Compradores-Chave de cada negócio de

Benefícios

- Controle mais apertado da infra-estrutura de TI
- Retirada de ativos de TI em desuso
- Menor custo de propriedade de TI
- Suporte a auditorias de software
- Melhor utilização dos recursos de TI através da re-utilização de ativos
- Maior satisfação do utilizador de TI
- Adoção da Melhor Prática
- Maior eficácia do pessoal

Mais >



modo a promover a re-utilização. Para reduzir a reação negativa, foi adotada uma nova política de limpeza de todo o equipamento re-utilizado antes disso acontecer, fato que foi bem recebido pela base de clientes,” prosseguiu Richard Oliver..

Além disso, a informação tratada na CMDDB do **assyst** ajuda a Norwich Union a identificar os ativos passíveis de serem eliminados quando se encontram abaixo dos padrões definidos para a utilização econômica e tecnológica.

Com níveis de stock mais ajustados aos padrões da indústria, a Norwich Union conseguiu expandir os seus serviços internos à construção-base de PCs e portáteis, uma tarefa que antes disso era feita exteriormente. Ao passar essa tarefa a interna, conseguiu poupanças financeiras de milhões, maiores do que as mencionadas anteriormente.

“Com a implementação do **assyst**, economizamos para o negócio na região uma soma de milhões,” disse Richard Oliver. “Este novo serviço também alimenta o mecanismo interno de faturamento da tecnologia instalada, permitindo faturar volumes reais, em vez de supostos. Além disso, permite-lhe ainda ser encarado como a alimentação primária do registro de Ativos Fixos do Grupo relativamente aos itens sob sua gestão,” concluiu.

O Futuro

O valor crescente e comprovado do serviço de Gestão de Ativos e o produto **assyst** estão agora a atuar como rampa de lançamento que permite fazer a migração de mais serviços de TI da Norwich Union para um modelo ajustado à Melhor Prática e ao ITIL.

Este já viu a Norwich Union adotar processos de instalação de hardware e de software, bem como uma adoção precoce da Gestão de Incidentes para o Service Desk de TI central e fluxos de trabalho para administração do utilizador.

Os planos para o próximo ano mostram ainda a continuidade de expansão do **assyst** para a Gestão de Incidentes, Problemas, Alterações e Configurações. Além disso, mais benefícios em relação à gestão financeira de ativos para depreciação, previsão de substituição de garantias, bem como o potencial para correlação direta dos itens de configuração para darem suporte aos acordos de licença de contrato e de volume, permitindo à Norwich Union usufruir dos benefícios que a Melhor Prática e o ITIL podem trazer à sua empresa.

“O **assyst** não é apenas uma solução de Gestão de Ativos de TI. É um conjunto de ferramentas de Gestão de Serviços de TI inserido numa caixa, com o qual se implementa os processos revistos, os procedimentos, a cultura e os serviços resultantes de uma empresa operacional adaptada ao ITIL. Ansiamos conseguir o máximo da funcionalidade do produto no futuro e trabalhar em conjunto com a Axios para garantir a maximização dos benefícios,” disse Richard Oliver. ■



**NORWICH
UNION**

an AVIVA company



A economia de custos de 3 milhões de libras esterlinas, que conseguimos em resultado de uma auditoria de software, excedeu largamente as nossas expectativas.”



assyst@axiossystems.com

www.axiossystems.com/br

