



企業挑戰

為了因應政府法規與嶄新的市場競爭，加上消費者要求更加個人化的服務，Anthem 必須整合多個傳統 IT 系統並採用雲端運算解決方案，而且在遷移過程中仍必須持續為客戶提供健康照護服務。

轉型

Anthem 在轉型至雲端平台之際，著手打造現代化的基礎架構並投資 AI 技術以進行核心流程自動化，同時使用預測性分析工具於建構具備應變能力與自我修復能力的基礎架構。

成果

運用彈性的自動化科技成功解決上百萬個客戶難題

其中高達 85% 資料量龐大的問題不須人力介入即獲得解決

減少 25% 重大系統事故

有效提升系統運作時間和可靠性

服務近 4 千萬名客戶

每 8 名美國人就有 1 名使用 Anthem 服務，每年處理高達 7.5 億個理賠案件

Anthem, Inc.

數位轉型 — 獲得更即時且精準的

洞察，提供更優質的健康服務

為了基礎架構的轉型，Anthem 開始進行策略性技術遷移，將傳統系統轉型為雲端運算。Anthem 運用自動化科技和預測性分析工具整合系統、資料和流程，立即提升營運作業效率，並獲得更卓越的洞察以促進客戶健康，同時省下重新投資創新技術的鉅額成本。

「如果您可以運用 AI 科技和分析工具處理資料，就能開始獲得洞察，提供更優質的健康服務並獲得更出色的成果。」

Anthem, Inc. CIO, Tim Skeen

分享此文章



因應挑戰

大趨勢的洪流

強大競爭者和靈活的新創公司紛紛搶攻新市場。握有主導權的消費者尋求並期待更多選擇。數位技術取代「類比」作業。政府法規改變了商業版圖。這些趨勢在製造業、媒體業、零售業等主要產業帶來劇烈衝擊。而現在，這股潮流相繼轉向產值高達 2.8 兆美元的醫療保健產業（佔美國經濟總產值五分之一）。

Anthem 身為美國醫療保健產業巨頭，深知這些趨勢將帶來重大改變。Anthem 進一步研擬因應這股潮流的策略，決定在企業內部進行轉型與創新。

「我們當時知道，必須改變作法。」Anthem 集團資訊長 Tim Skeen 如是說。「我們必須思考，該如何創新才能因應這些挑戰、提升市場競爭力並成為客戶可信賴的健康倡議者？」

Skeen 表示：「IBM 是我們多年的重要合作夥伴，我們長期仰賴 IBM 管理在地部署的基礎架構，而這次轉型也和這位深得我們信賴的合作夥伴進行相關討論。」

轉型歷程

因應變革，對症下藥

Anthem 數位轉型的第一步是傳統應用系統的整合和現代化。IBM 服務部門協助 Anthem 的 IT 部門減少需要自行開發程式碼的應用環境，並調整系統以執行專為優化客戶服務而設計的對外應用程式。

Anthem 過去使用不同供應商的私有和公有雲服務，其中也包括 IBM。Skeen 對此表示：「我們希望加強這些作業環境的開放互通性，並打造互信的合作夥伴關係，這無關乎我們是否購買 IBM 的硬軟體產品，而是我們能夠放心交給信賴的合作夥伴，來處理整個系統整合的工作。」

Anthem 在 IBM 管理的基礎架構環境中部署 IBM Watson® AI 工具，進行主要運算作業的自動化。Anthem 也採用 Predictive Analytics for Server Incident Reduction (PASIR) 解決方案。PASIR 平台是 *IBM* 提供的智慧型分析工具，它彈性的自動化技術能協助辨識並優化伺服器的效能問題。

「IBM 協助確保系統穩定運作，讓我們放心專注於創新工作。」Skeen 說道。「他們也提升效率、節省成本，讓我們能投入轉型工作，遷移至更創新、簡單的環境。我們採取這些措施是為了加速業務創新、迅速提升靈活性、快速因應這些浪潮帶來的挑戰，並在過程中不斷取得成功。」

轉型成果

展望未來

雖然 Anthem 的數位轉型仍在持續，但遷移至雲端運算已為公司帶來相當出色的成果。靈活的多雲環境協助 Anthem 更迅速地開發雲端原生應用程式和部署軟體修補程式，進而改弦易張將企業策略從疾病管理轉型為提倡健康福祉。

多雲平台也支援 Anthem 持續部署 Watson™ 自動化技術和雲端原生分析工具。Anthem 運用 Watson 取得的洞察，協助員工更有效管理 IT 系統成效。

Anthem 持續轉型至雲端的同時，也將發展出一套基礎架構來充分運用區塊鏈等劃時代的新科技。2019 年初，Anthem、IBM 和幾個合作夥伴宣佈了新的合作計畫，將應用區塊鏈技術來提升醫療保健產業的互通性和透明性。區塊鏈技術可減少行政作業錯誤並確保健康相關資訊有效流通，進而改善患者診療成果並降低照護成本。

「IBM 為我們的基礎架構導入自動化等技術，協助我們成功解決上百萬個客戶問題，不須人力介入即可掌握基礎架構問題並自動化其修正過程。」



關於 Anthem, Inc.

Anthem 是健康保健巨擘，致力於改善生活和社區，讓民眾輕鬆取得醫療保健照護。Anthem 附屬企業服務超過 7800 萬人，其中超過 4 千萬人使用 Anthem 自家的健康保險計畫。Anthem 致力於成為最創新、最具價值、服務最完善的合作夥伴。如需更多資訊，請前往 www.antheminc.com 或在 Twitter 追蹤 @AnthemInc。

有任何疑問嗎？歡迎聯繫
Maggie Chou
電話：+886-2-8722-2177
Email: maggiech@tw.obm.com

© Copyright IBM Corporation 2020. IBM Corporation, Watson Health, New Orchard Road, Armonk, NY 10504
美國印製 2020 年四月

IBM、IBM 標誌、ibm.com 和 Watson 是 IBM 公司在世界各司法轄區所註冊之商標。其他產品及服務名稱各屬 IBM 或其他企業組織的商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」：
www.ibm.com/legal/copytrade.shtml。

本文中提及的內容在發表當時保持最新狀態，IBM 隨時可能變更其內容。文中提及的所有產品與服務並非在 IBM 事業營運涵蓋的每個國家或地區中均有提供。

所引用的客戶範例為說明用途。實際的績效會因不同的配置與作業狀況而異。此文件所提供的資訊係依「現況」提供本出版品，不提供任何明示或默示之保證，包括不提供任何可商用性及特定目的之適用性的保證，也不提供不違反規定的保證或條款。IBM 產品依相關合約條款之規定提供保證。

良好安全工作聲明：IT 系統的安全性包括保護系統與資訊，藉由透過預防、偵測及應變所有企業內外不當的存取而達成。不當的存取可能導致資訊被篡改、破壞、盜用或濫用，或可能造成系統受損或誤用，包括被用來攻擊其他系統。沒有任何 IT 系統或產品是絕對安全的，也沒有任何產品、服務或安全措施在防範濫用或不當存取上是絕對有效的。IBM 系統、產品和服務的設計絕對合乎法律規範，並擁有全面的安全性方案，而這必定需要額外的操作過程，也可能需利用其他系統、產品或服務來達到最高效率化。IBM 不保證系統、產品或服務能免於或讓您的企業免於任何惡意或非法行為的影響。