

Helvetia Patria E-Business Center wird zum autonomen Branchen-Provider

Der Aufbau einer Multi-Channel-Kommunikationsplattform für die sechs Ländergesellschaften der Helvetia Patria Versicherungen hat zur Gründung eines E-Business-Tochterunternehmens geführt. Dieses will als Provider die in den vergangenen Jahren entwickelte Lösung an branchenverwandte Firmen weiterverkaufen. *Michael Fritschi*

Ein Schnellschuss ist die Lösung sicher nicht, dafür ist sie nachhaltig. Vor sechs Jahren entschied man sich bei der Allbranchen-Versicherungsgesellschaft Helvetia Patria, den Markt mit alternativen elektronischen Kanälen zu bewirtschaften. Die Analyse der Ausgangslage zeigte, dass für die Einführung einer internetbasierten Verkaufsplattform eine hohe Datensicherheit von zentraler Bedeutung war. Eine zweite grosse Herausforderung stellten die diversen, historisch bedingten und den örtlichen Bedürfnissen angepassten EDV-Systeme in den sechs Ländergesellschaften dar. Selbst im Heimmarkt standen verschiedene Systeme im Einsatz.

Der Unterhalt der heterogenen Systemlandschaft war kosten- und zeitintensiv. Fehlende Standards verhinderten eine effiziente Zusammenarbeit. Alte Architekturen und lokale Systemlimitationen trugen dazu bei, dass die Verkaufs- und Supportteams einen überdurchschnittlichen Teil ihrer Arbeitszeit mit Non-Sales- respektive Non-Backoffice-Aktivitäten verbringen mussten.

Auf der Suche nach einem Ansatz, diese verschiedenen Hürden in ein-

heitlicher Art und Weise zu überwinden, musste abgewägt werden, ob die Integration vom Backend oder vom Frontend her entwickelt werden sollte. Bei der Backend-Variante würden die Automatisierung der Kernadministrationsprozesse und die Standardisierung der Legacy-Systeme im Vordergrund stehen. Dies mit der Konsequenz, dass wenig in Richtung Produktinnovation und alternative Distributionskanäle erreicht würde.



Didier Beck, CEO ecenter solutions

Die Variante Frontend-Integration liess dies zu: Sie ermöglichte die Automatisierung von Verkauf und Distribution, Product Bundling und neue Distributionskanäle. Für die Mitarbeiter und für Geschäftspartner könnten neue Networking-Gebühren geschaffen werden. Und die alten Legacy-Systeme könnten erst noch schneller und mit weniger Aufwand als bei einer Backend-Integration ins Gesamtsystem integriert werden.

Front Office Solution

Helvetia Patria entschied sich deshalb für eine Front Office Solution, die die unterschiedlichen Backend-Systeme zusammenführt. Broker, Agenten, Angestellte und Kunden sollten unabhängig vom gewählten Kanal in einer sicheren Umgebung

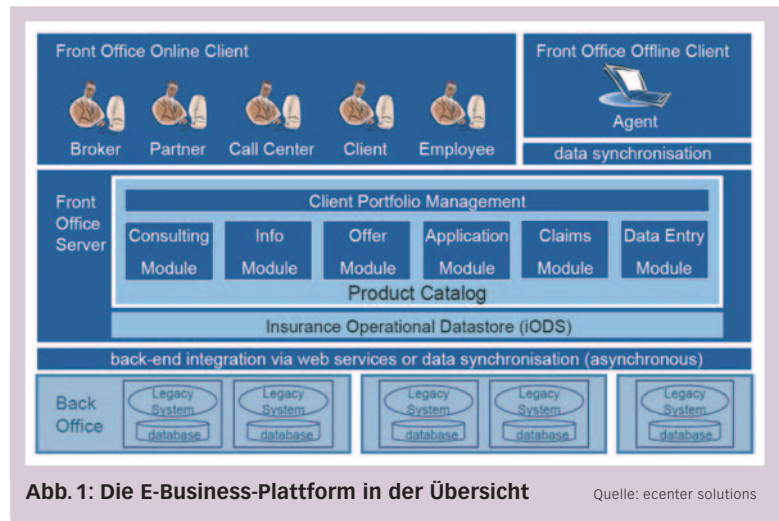


Abb. 1: Die E-Business-Plattform in der Übersicht

Quelle: ecenter solutions

Zugriff auf ihre Daten erhalten und ohne unnötige Medienbrüche untereinander kommunizieren können. Parallel dazu sollten eine zentrale Datenverwaltung und gemeinsame Web Services eingeführt werden. «In unserer Vision sahen wir ein Frontend, das sehr flexibel ist und nach dem «Look and Feel-Ansatz bedient wird», blickt Didier Beck, der damalige Projektleiter und heutige CEO von ecenter solutions, zurück. ecenter solutions ist der Name des Anfang 2006 unternehmerisch selbstständig gewordenen E-Business Centers von Helvetia Patria.

Nach den ersten strategischen Entscheidungen wurde eine passende Lösung auf dem Markt gesucht. Doch diese existierte im Jahr 2000 nicht. Weder gab es eine befriedigende Frontend-Versicherungsplattform, noch waren Anwendungen verfügbar, die den hohen Sicherheitsanprüchen genügten. «Dann sind wir

auf die Bankenplattform Nimius von HP gestossen», berichtet Beck. «Sie erfüllte die Sicherheitsanforderungen und war so ausgelegt, dass sie an die speziellen Anforderungen des Versicherers angepasst werden konnte.»

Transparenz als Bedingung

«Wir wollten allerdings keine Black Box kaufen, bei der wir zwei Jahre auf die Lösung warten und bei der der Provider in der Folge uns gegenüber eine monopolartige Stellung einnimmt», betont Beck. «Wir wollten jederzeit Einsicht in den Fortschritt der Lösung und damit auch die Kontrolle über das Projekt haben.» HP ging auf diese Bedingung ein.

Die von HP für Bankenapplikationen entwickelte Integrationsplattform Nimius besteht aus einer 3-Schichten-Architektur: Basisfunktionalitäten und Präsentationskonzepte, Business Logic Services und sicheres Informations- und Datensystem. ▶

Das Helvetia Patria E-Business Center

Herausforderungen

- Legacy-Systeme vs. neue Technologien
- multinationale Organisation
- unterschiedliche Betriebskulturen
- Verbesserter Informationsfluss
- Positionierung als Provider für unternehmensfremde Kunden

Vorteile

- Erweiterung der Distributionskanäle
- bessere Nutzung von Know-how
- effizientere Dienste
- Kostensenkungen
- nachhaltige Geschäftsperspektive
- Quellcode steht den Kunden zur Verfügung

Helvetia Patria Group

Steckbrief

Die Allbranchen-Versicherungsgesellschaft Helvetia Patria mit Hauptsitz in St. Gallen ist in der Schweiz, in Deutschland, Österreich, Frankreich, Italien und Spanien tätig. Die Niederlassungen im Ausland sind in der Helvetia Patria Holding zusammengefasst und agieren autonom.

Gegründet: **1858 (Helvetia), 1878 (Patria)**

Fusioniert: **1996**

Mitarbeiter: **4600 (2200 in der Schweiz)**

Umsatz 2005: **5,4 Milliarden Franken (2,76 Mrd. in der Schweiz)**

Entwicklungs- und Outsourcing-Partner: **Hewlett Packard**

«Wir haben die technischen Komponenten der Online Banking Solution genommen und darauf Komponenten für das Versicherungsgeschäft gebaut», konkretisiert Nick Stefania, damals Projektleiter bei HP und heute Managing Director von ecenter solutions, das Vorgehen. Dabei habe jedes Geschäftsfeld sein eigenes Contract-Administrationsystem gehabt: eines für Lebensversicherungen, eines für Wohneigentum, für Fahrzeuge und so weiter.

Produktkatalog als Werkbank

Für die Integration der verschiedenen, auch ausländischen Produkte, die zudem unterschiedliche Geschäftsfelder betreffen, wurde ein so genannter Produktkatalog entwickelt. Er bildet den Kern der Lösung und trägt wesentlich zur Automatisierung der Geschäftstätigkeit bei. Der Produktkatalog funktioniert als Werkbank, auf der die Entwickler die Möglichkeit haben, die gewünschte Produktvielfalt und Dienste zu kreieren, weiterzuentwickeln und für ihren Unterhalt zu sorgen. «Wir haben Konzepte der Manufacturing-Industrie genommen und sie auf die Versicherungsbranche angewendet», illustriert Stefania das Katalog-Prinzip. Dieser Ansatz erlaubt es, zentrale Funktionen immer wieder zu verwenden und dennoch den Anforderungen der einzelnen Produkte anzupassen. So sind in den letzten Jahren 26 Anwendungen entstanden, die mittlerweile 70 «zentrale, versicherungsorientierte Dienste» über die Plattform integrieren. 14 weitere Anwendungen sind zurzeit noch in Planung und Entwicklung.

Die Services unterstützen die Mitarbeiter beim Erstellen von Anträgen, Offerten, Kalkulationen, dem Druck von Offerten oder Policen und so weiter. Andere dienen der Suche nach Kunden-, Vertrags- oder Schadeninformationen. Sobald ein Service in mehr als einer Anwendung benutzt wird, gilt er als «zentral» und wird in das Versicherungs-Framework

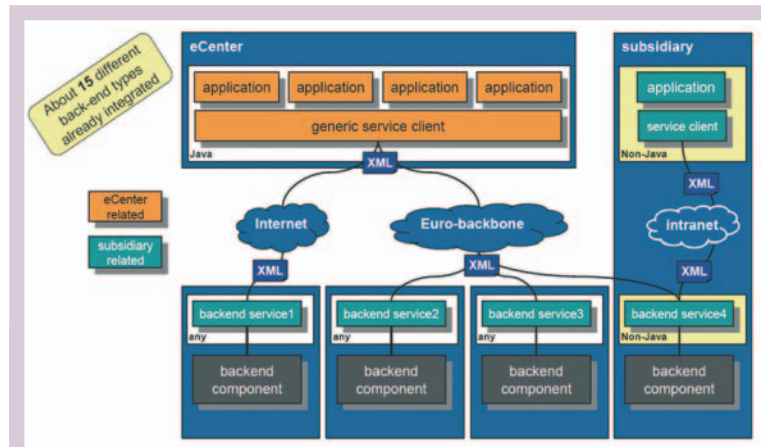


Abb. 2: Basierend auf einer SOA-Architektur: Helvetia Patria E-Business Center mit XML-Konfigurator und 15 integrierten Backend-Varianten

work integriert. Das System kann je nach Benutzer (Agent, Back Office, Vertriebspartner, Kunde) festlegen, welche Daten und Funktionen sichtbar sind.

Der Einsatz von Web Services und XML-Schnittstellen ermöglicht es, mit einem einzigen Integrations-Layer die Multi-Channel-Anforderungen zu erfüllen und die verschiedenen Systeme zu integrieren. ecenter solutions hat bisher 15 verschiedene Backend-Typen integriert.

Der Betrieb von Plattform und Infrastruktur erfolgt zentral. Die Implementierung der lokalen Geschäftslogik hingegen erfolgt vor Ort durch lokale Teams. Diese werden so geschult, dass sie die Lösung implementieren und nach ihren spezifischen Anforderungen weiterentwickeln können. «Die Ländergesellschaften können und müssen ihre eigenen Produkte einbringen», sagt Beck. «Dieses System erlaubt es uns, neue Vertriebskanäle ohne grosse Zusatzaufwendungen zu testen.»

Kooperation mit Banken

Dass Nimius für Banken entwickelt wurde, erwies sich nicht nur aus sicherheitstechnischen Überlegungen als Vorteil. So können die Angestellten einer grossen Schweizer Retailbank ihren Kunden auch Versicherungen anbieten. Wer für den Haus-

kauf eine Hypothek benötigt, möchte möglicherweise ja auch gleich eine Gebäudeversicherung abschliessen. Der Bankangestellte kann dazu über eine Web-Service-Anwendung direkt auf das E-Business Center von Helvetia Patria zugreifen. «Im Hintergrund laufen zwei Systeme, die über Web Services miteinander kommunizieren, ohne dass der Kunde davon Kenntnis nimmt», erklärt Beck. So wie die Ländergesellschaften von Helvetia Patria ihre eigenen Produkte in die Lösung einbringen respektive an die Plattform andocken können, können dies Banken oder



Nick Stefania, Managing Director ecenter solutions

andere branchenverwandte Unternehmen eben auch tun. «Dieses Aufbrechen der Wertschöpfungskette führt zu einer deutlichen Effizienzsteigerung», sagt Beck.

Offene Standards, wo möglich

Damit das zentrale und dezentrale Entwicklungspotenzial der Plattform voll ausgeschöpft werden kann, kommen – wo immer möglich – offene Standards zum Einsatz. «Wir starteten mit Web Logic Application

Server und haben diese Umgebung durch die Integration der Nimius-Banking-Plattform erweitert», umschreibt Beck die technologische Entwicklung. Viele der HP-Funktionalitäten basierten zwar nicht auf offenen Standards, doch HP habe sehr gute Unterstützung geleistet, damit ecenter solutions ihre Lösung mit offenen Standards weiterentwickeln kann. Dazu Beck: «Wir sind auf dem Weg in die Open-Source-Welt.»

HP will als Integrationspartner von den zukünftigen Entwicklungen profitieren.

Provider für die Konkurrenz

Denn als eigenständiges Unternehmen richtet sich ecenter solutions mittlerweile nicht nur an interne Kunden, sondern an die europäische Versicherungsbranche insgesamt. Mit diesem Ziel wurde das Spin-Off-Unternehmen ecenter solutions (siehe Kasten unten) gegründet.

«Dadurch, dass wir die Lösung entwickelten und kontinuierlich weiterentwickeln und heute bereits 26 Anwendungen in Betrieb haben, werden wir immer einen kompetitiven Vorsprung gegenüber der Konkurrenz haben», schätzt Didier Beck. Natürlich sei intern heftig diskutiert worden, ob man die Lösung auch der Konkurrenz anbieten sollte. Doch die Sicherung des Fortbestands der Lösung und die laufende Anpassung an neue Technologien und Standards sind übergeordnete Ziele, die mit einer breiten Kundenbasis erreicht werden sollen. «ecenter solutions ist schliesslich eine strategische Investition des Versicherungskonzerns», positioniert Beck seine Firma. «Wir schlüpfen in die Rolle des Providers und stellen die Lösung auch neuen Kunden zur Verfügung.» Diese können ihre individuellen Anwendungen in Eigenregie in die Plattform integrieren.

HP integriert

Für kommende Integrator-Dienstleistungen steht bei Bedarf HP als Implementierungspartner bereit. ecenter solutions produziert, HP integriert, lautet das Motto der Arbeitsteilung. Es besteht die klare Ambition, die Lösung auch international abzusetzen. «Wo immer möglich, setzen wir auf Open-Source-Komponenten. Kunden erhalten den Quellcode und werden Teil der Community», fasst Nick Stefania die Geschäftsphilosophie zusammen. «Wir wollen nicht bloss ein weiterer Provider sein. Wir versuchen, ein völlig neues Geschäftsmodell zu entwickeln.»

ecenter solutions

Parallel zur Suche nach einer geeigneten Plattform entstand bei der Helvetia Patria Gruppe die Vision, ein eigenes E-Business Center zu betreiben. Seit Anfang 2006 operiert das mit dem Projekt gewachsene E-Business Center unter dem Namen **ecenter solutions** als **Tochterunternehmen von Helvetia Patria**. ecenter solutions will mehr als ein blosser interner IT-Dienstleister sein. Mit der zunehmenden **Ausrichtung am Open-Source-Gedanken** soll das geschaffene Versicherungs-Framework auch anderen Versicherungen und versicherungsnahen Betrieben zur Verfügung gestellt werden. Diese können die Lösung nach ihren eigenen Vorstellungen weiterentwickeln.