



PROJEKTWISSEN: OPENSOURCE AUF BASIS VON SOA BEI VERSICHERER

Das multinationale Versicherungsunternehmen Helvetia Patria stellt sein Vertriebssystem mit Hilfe von HP auf eine einheitliche technologische sowie quelloffene Basis und komplimentiert anschließend seine kommerziellen Techniklieferanten sanft hinaus.

Schweizer Finanzinstitut bricht Anwendungen auf und bringt Versicherungsverträge mittels serviceorientierter Architektur unter die Kundschaft

Konzern legt sich Opensource-Community zu

Auf Basis einer serviceorientierten Architektur (SOA) konsolidiert der Versicherer Helvetia Patria seine anwendernahen Systeme. Proprietäre HP-Software ersetzt er durch Opensource-Komponenten. Um seine Plattform zukunftsfähig zu machen, baut er eine Community auf.

Es ist eine recht eigentümliche Beziehung, die die Helvetia Patria, fünftgrößte Schweizer Versicherung, zu ihrem Technologiepartner HP unterhält: Obwohl das Miteinander für das Geschäft der Kalifornier mit Versicherungsunternehmen ebenso wie für das E-Business-System der Schweizer von existenzieller Bedeutung ist, war es von Beginn an darauf angelegt, im Laufe der Zeit immer lockerer zu werden.

„Wir wollten die Lösung unter unsere eigene Kontrolle bekommen“, beschreibt Didier Beck, CEO von Ecenter Solutions, der mittlerweile selbständigen IT-Tochter von Helvetia Patria, die Anfänge des Projekts. „Einem Partner das zu erklären, ist recht schwierig.“

HP ist auf diese Bedingung eingegangen. Deshalb bekam der IT-Hersteller im Jahr 2000 unter 50 evaluierten Anbietern den Zuschlag. Ein externer Partner

war nötig, da die IT-Abteilung des Versicherers nicht über genügend Erfahrungen mit Unix verfügte, das sie sich als Zielplattform für ihre Vertriebslösung ausgesucht hatte.

Die Kalifornier wiederum hatten zu der Zeit keine Versicherungslösung im Portfolio, sondern lediglich die Banking-Anwendung Nimius, die allerdings der Helvetia Patria von ihren Bankpartnern Vontobel und Raiffeisen empfohlen worden war. „Darauf aufsetzend, bauten wir gemeinsam eine Lösung“, erläutert Nick Stefania, Managing Director bei Ecenter Solutions. Für HP war dies die erste Referenzimplementierung im Assekuranz-Wesen.

Services und Module lösen Monolithen ab

Das Problem, das dadurch angegangen wurde, ist typisch für multinationale Versicherungskonzerne: Bei der Helvetia Patria wurde zuvor jeder Distributionskanal in einer eigenen monolithischen Applikation abgebildet. Sich neue Vertriebswege zu erschließen, bedeutete für das Unternehmen deswegen, zunächst einmal einen gewaltigen technischen Aufwand zu betreiben. Hinzu kom-

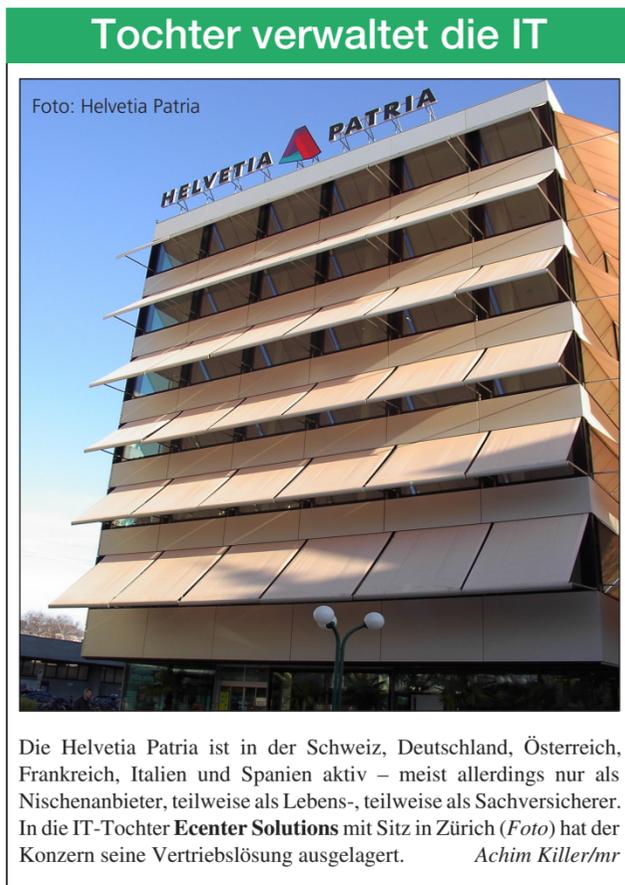


Foto: Helvetia Patria

Die Helvetia Patria ist in der Schweiz, Deutschland, Österreich, Frankreich, Italien und Spanien aktiv – meist allerdings nur als Nischenanbieter, teilweise als Lebens-, teilweise als Sachversicherer. In die IT-Tochter Ecenter Solutions mit Sitz in Zürich (Foto) hat der Konzern seine Vertriebslösung ausgelagert. Achim Killer/mr

men verschiedene nationale Besonderheiten wie Steuergesetze und andere rechtliche Vorgaben. „Ein modularer, serviceorientierter Ansatz liegt da nahe“, konstatiert Beck. Über diesen Ansatz sind heute 70 SOA-Services implementiert.

Unternehmensübergreifende Entwicklergemeinde soll die Kosten des Versicherers senken

„Strategische Vorteile geben wir an die Konkurrenz weiter“

Nick Stefania, Managing Director der Ecenter Solutions, will die E-Business-Lösung des Mutterkonzerns Helvetia Patria zunächst von einer internen Community weiterentwickeln lassen. Später soll sie auch für Mitbewerber offen sein.

Warum hat die Helvetia Patria ihre IT-Landschaft serviceorientiert umgebaut?

Wir hatten damals fast ausschließlich über den eigenen Außendienst verkauft und wollten neue Vertriebskanäle nutzen. Dazu war eine neue IT-Architektur notwendig.

Und warum bringen Sie Ihre Lösung jetzt in eine Community ein?

Um ein Softwareprodukt auf der Höhe der Zeit zu halten, sind laufende Investitionen nötig. Es genügt nicht, es nur in einem Projekt zu nutzen. Die Weiterentwicklung innerhalb der Community soll die Helvetia Patria finanziell entlasten.

Handelt es sich dabei um eine veritable Opensource-Community?

Nicht im klassischen Sinn. Es ist nicht so, dass jeder sich unsere Produkte herunterladen kann.

Im Gespräch



Didier Beck (links) und Nick Stefania (rechts) leiten als CEO und Managing Director die Helvetia-Patria-Ausgründung Ecenter Solutions. Der gelernte Wirtschaftsinformatiker Stefania war, bevor er bei dem Versicherungskonzern anheuerte, für dessen IT-Partner HP tätig. Die Ecenter Solutions beschäftigt zur Zeit ein Dutzend Angestellte. Achim Killer/mr

Das dürfen nur Mitglieder. Es ist mehr eine Kunden-Community. Für Versicherungssoftware gibt es noch keinen Opensource-Markt. Deswegen ist die Gruppe, die wir initiieren, auch nur ein erster Schritt in diese Richtung.

Und wie könnte der zweite aussehen?

Es ist nicht ausgeschlossen, dass unsere Produkte in Zukunft völ-

lig zu Opensource-Software werden.

Ist dieses Community-Prinzip nicht gefährlich für das Geschäft Ihres Mutterkonzerns?

Ja doch. Wir geben durchaus strategische Vorteile an die Konkurrenz weiter.

Und warum glauben Sie, sich das trotzdem erlauben zu können?

Wir haben einen zeitlichen Vorsprung beim Einsatz der Software.

Eben das wird aber andere Unternehmen der Branche davon abhalten, Ihr System einzusetzen ...

... schon, aber ich sehe es so: Was wir anbieten, ist ein Werkzeug. Und bei einem Werkzeug ist die Nutzung maßgeblich. Mit einem Textverarbeitungsprogramm können Sie einen Bestseller schreiben oder einen einfachen Brief.

Sehen Sie bei anderen Versicherern einen Bedarf nach einer Multichannel-Lösung wie der Ihren?

Ja, einschlägige Studien bestätigen das.

Inwieweit existiert die Community bereits real?

Es gibt Mitglieder aus der Helvetia-Gruppe. Das sind eigenständige Tochtergesellschaften. Wir haben also schon Erfahrungen gesammelt, wie so eine Community im internationalen Umfeld funktionieren kann.

Und externe Mitglieder?

Wir sind im Gespräch mit zwei dänischen Gesellschaften, mit denen wir die Community-Idee diskutieren. Achim Killer/mr

Dazu gehört etwa die Angebotserstellung oder die Prämienberechnung. 26 verschiedene Anwendungen nutzen sie. 14 weitere sollen demnächst hinzukommen. 12 000 Nutzer arbeiten mit dem System. Neben den 4600 eigenen Beschäftigten sind dies freie Makler und die Angestellten von Partnerbanken, darüber hinaus noch Endkunden über das Web. „Die haben natürlich jeweils auf sehr verschiedene Informationen Zugriff“, hält Stefania fest.

Investition rentiert sich schnell

Der in Zahlen gegossene Erfolg des Projekts kann sich sehen lassen: Einen Return-on-Investment von 200 Prozent innerhalb von sechs Jahren hat die Kalifornische Consulting-Firma Thoughtware Worldwide ausgerechnet. Erzielt worden sei er vor allem dadurch, dass Vertriebspersonal eingespart werden konnte.

„Die örtlichen IT-Abteilungen entwickeln die Anwendungen“, erläutert Beck. 40 Programmierer erledigen das in den sechs nationalen Niederlassungen. Ecenter Solutions selber administriert das Gesamtsystem und

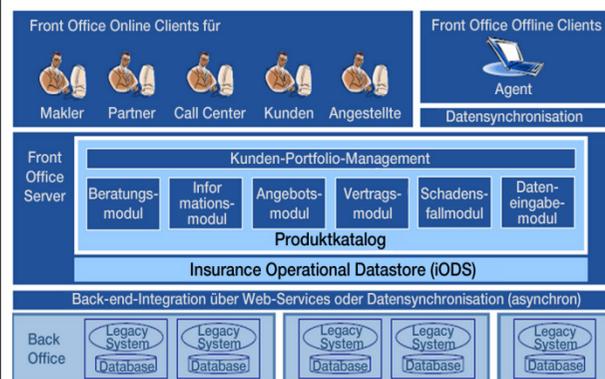
hält die Infrastruktur vor. Falls ein Service von mehreren Applikationen benötigt wird, dann integriert ihn Ecenter Solutions in das System.

Zusätzlich werden proprietäre Komponenten schrittweise durch Opensource-Module ersetzt. „Bis Ende des Jahres wird der Bea Applicationserver durch Jboss ersetzt“, hat sich Beck vorgenommen. Im Juni bereits abgeschlossen wurde die Migration der Serversoftware vom proprietären HP-Unix auf das quelloffene Linux. Und genauso soll es den einzelnen Bestandteilen der HP-Software Nimius ergehen.

„Wir adaptieren Konzepte der Opensource-Community“, erklärt Stefania. Ecenter Solutions möchte nach dem Vorbild von IBMs Organisation Power.org eine Webgemeinschaft aufbauen, in die Versicherungsunternehmen ihre – auf der Helvetia-Patria-Lösung basierenden – Entwicklungen einbringen, damit sie dort weitergepflegt werden. Selbstverständlich soll der von dieser Organisation verwaltete Sourcecode nur deren Mitgliedern zugänglich sein. Erste, vielversprechende Kontakte zu Interessenten seien bereits geknüpft, versichert Beck. Achim Killer/mr

Vertriebskanäle greifen zu

Struktur des Multichannel-Vertriebs bei der Helvetia Patria



In jeder ihrer nationalen Niederlassungen unterhält die Helvetia Patria ein Data Center. Das Zentrale befindet sich in Basel (unterer Teil der Grafik). Über Webservices werden die darin bedinglichen Daten jeweils zusammengeführt und den verschiedenen von Land zu Land unterschiedlichen Anwendungen zur Akquise, Pflege und Administration von Kunden zugänglich gemacht (mitte). Entsprechend ihren jeweiligen Anforderungen haben darauf Zugriff (oben, von links nach rechts): selbständige Versicherungsmakler, Partnerunternehmen wie Banken, konzerneigene und ausgelagerte Callcenter, die Unternehmenskunden selbst über das Web sowie die Angestellten der Helvetia Patria.

Außendienstmitarbeiter (rechts oben) greifen mobil auf das System zu. Die Daten werden dabei auf dem Laptop des Außendienstlers zwischengespeichert und synchronisiert, sobald eine Verbindung besteht. Im Unterschied zum abgelösten System, das aus abgeschlossenen Einzelanwendungen für die verschiedenen Versicherungsarten bestand, hat das Front-Office jetzt eine integrierte Sicht auf Produkt- und Kundendaten via Produktkatalog und Kunden-Portfolio-Management über alle Assekuranzsparten hinweg. Das System ist leicht um neue Vertriebswege und weitere Versicherungsprodukte erweiterbar. Die Lösung verbindet die üblichen drei verschiedenen IT-Landschaften: Mainframes verwalten die Kundendaten (unten). Bei den Front-Office-Servern (mitte) handelte es sich Anfangs um Unix-Systeme. Seit kurzem sind sie auf Linux migriert. Die Arbeitsplatzrechner (oben) laufen unter Windows. Achim Killer/mr

Quelle: Helvetia Patria

COMPUTER ZEITUNG 36/2006