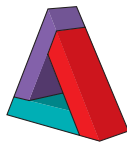


hp success story



**HELVETIA
PATRIA**



Wegweisende E-Business-
Plattform bei der
Helvetia Patria Gruppe

Gemeinsam mit Hewlett-Packard als Beratungs- und Integrations-Partner ist die international tätige Helvetia Patria Gruppe im Begriff eine E-Business-Plattform aufzubauen, die den Zeichen der Zeit Rechnung trägt. Broker, Banken und selbstständige Agenten können über einen attraktiven Internet-Vertriebskanal auf die Produkte der Helvetia Patria Gruppe zugreifen. Darüber hinaus bietet die Business-to-Business-Lösung ein Auskunftssystem, das Informationen über Kunden, Policen und Schadenfälle enthält.

Helvetia Patria ist eine international tätige Allbranchen-Versicherungsgruppe und verfügt über Niederlassungen, Tochtergesellschaften und Beteiligungen in Zentral- und Südeuropa. Die Gruppe ist hervorgegangen aus dem Zusammenschluss der Helvetia (Nichtleben-Versicherungen) und den Patria Lebensversicherungen. Das Unternehmen mit Hauptsitz in St. Gallen beschäftigt rund 5000 Mitarbeitende und nahm im Jahr 2001 Bruttoprämien in der Höhe von 4,6 Milliarden Schweizer Franken ein. In der Schweiz offeriert Helvetia Patria in gegen 30 Geschäftsstellen allein oder zusammen mit Partnern wie Helsana, Raiffeisen, Vontobel oder den Kanto-

nalbanken umfassende Versicherungs- und Finanzdienstleistungen für Privatpersonen und Unternehmen.

Raum für Innovation

Im Rahmen einer strategischen Standort-Bestimmung im Jahr 1999 wurde innerhalb der Helvetia Patria Gruppe der Ruf nach Innovation laut. Das grösste Potenzial dafür wurde im Bereich E-Business ausgemacht. So entschloss man sich, den Ländergesellschaften in der Schweiz, in Deutschland, Spanien, Österreich, Italien und in Frankreich eine E-Business-Infrastruktur zur Verfügung zu stellen. Mit einer zentralen Bereitstellung der Infrastruktur und der generischen Prozesse sowie der zentralen Entwicklung von Standardkomponenten würde der grösste Nutzen erzielt werden können.

Die einzelnen Ländergesellschaften sollten dann die lokale Anpassung der Lösung übernehmen beziehungsweise länderspezifische Lösungen auf Basis der bestehenden Infrastruktur entwickeln. Aus Kostengründen machte es wenig Sinn, die einzelnen Länder mit einer eigenen Infrastruktur auszurüsten.

Gefordert: gruppenweite Plattform und Know-how-Aufbau innerhalb des Unternehmens

Ziel von Helvetia Patria war es somit, eine gruppenweite E-Business-Plattform in Europa aufzubauen und den Niederlassungen in den Ländern geschäftsspezifische E-Insurance-Business-Module zur Verfügung zu stellen. Die interaktive Lösung für die Länder sollte von der Gruppe zentral verwaltet werden. Mit der neuen Infrastruktur wollte Helvetia Patria einen markanten Technologiesprung realisieren und seinen Mitarbeitenden ein innovatives, motivierendes Arbeitsumfeld bieten. Weiteres Ziel war ein Buy-in von allen Ländern für dieses Projekt, welches eine der ersten operationellen Initiativen von grösserer Bedeutung für die verschiedenen Ländergesellschaften sein würde. Darüber hinaus strebte man eine möglichst rasche Markteinführung sowie ein umfassendes Ausbildungskonzept für die Mitarbeiter an. Entwicklungen sollten in-

house gemacht werden können, d. h., Helvetia Patria wollte seine Unabhängigkeit bewahren und das notwendige Know-how innerhalb des Unternehmens aufbauen.

Entscheidung für Hewlett-Packard

Parallel zu den strategischen Prozessen erfolgte die Evaluation des geeigneten Beratungs- und Integrationspartners. Auf der Shortlist verblieben schliesslich noch zehn Lieferanten, welchen Helvetia Patria einen Business Case zur Bearbeitung unterbreitete. Anhand der eingereichten Resultate konnte die Shortlist auf zwei Anbieter reduziert werden – einer davon war Hewlett-Packard. Wieso der Entscheid gerade auf Hewlett-Packard fiel, erklärt Didier Beck, heute Chief Technology Officer des eCenters der Helvetia Patria Gruppe: «Es hat uns gefallen, dass HP eine Step-by-Step-Lösung angebo-



ten hat, um eine schnelle Markteinführung zu gewährleisten. Unsere Ansprechpartner strahlten Kompetenz, Zuversicht und Vertrauen aus und waren es sichtlich gewohnt, in einem internationalen Umfeld zu arbeiten. Darüber hinaus verfügten sie über ein umfassendes Know-how im Bereich Versicherungen. Die HP-Nimius-Plattform und der Lösungsansatz überzeugten uns.

Nicht zuletzt haben die Referenzen der Bank Vontobel und der Raiffeisenbanken dazu beigetragen, dass der Entscheid für HP auch auf Management Level gefallen ist. Dies insbesondere, da wir bis zu diesem Zeitpunkt noch nie mit HP zusammengearbeitet hatten.»

Aufbau eines eCenter in Zürich

Um die bevorstehenden länderübergreifenden Aktivitäten besser koordinieren zu können, eröffnete die Helvetia Patria in Zürich ein Kompetenz- und Koordinationszentrum – das so genannte eCenter. Das eCenter ist verantwortlich für die Planung und Koordination der eBusiness-Projekte, hilft bei deren Realisierung und erarbeitet Richtlinien und Vorgehensweisen für den Umgang mit den neuen Technologien in den einzelnen Ländergesellschaften. Dank dem zentralistischen Organisationsansatz kann stark von bereits gemachten Erfahrungen profitiert werden, welche sofort in alle folgenden Projekte einfließen. Darüber hinaus obliegen dem eCenter der Aufbau und Betrieb der europaweiten IT-Infrastruktur.

Effizienter Projektverlauf

Damit die Internationalität, die Prozesse, die Architektur und schliesslich die Lösung getestet werden konnten, setzte Helvetia Patria gemeinsam mit HP eine Pilotinstallation auf. In den ersten Testphasen zeigte sich bereits das Potenzial der gewählten Architektur. Beim Prototyp wurden auch die technischen Komponenten getestet. Insbesondere die Integrationsmechanismen waren von grosser Bedeutung, da die Helvetia Patria Gruppe über eine sehr heterogene Systemlandschaft verfügt.

Im eCenter in Zürich wurden Entwickler aus allen Ländergesellschaften ausgebildet, und der erste Know-how-Transfer konnte stattfinden. Dr. Christoph Niquille, Leiter eCenter, erinnert sich: «Die Leute waren begeistert und der erste Schritt einer aktiven Überzeugungsarbeit war geleistet. Anfang 2001 luden wir dann alle CIOs der Länder zu einem Workshop ein, der erfolgreich über die Bühne ging.» Mit der Bereitstellung von Trainingskonzepten und einem Kursangebot sowie der Mitwirkung von

IT-Spezialisten der Ländergesellschaften in internationalen Projekten konnte Helvetia Patria das notwendige technische Fachwissen aufbauen und breit abstützen.

Arbeiterleichterung für Broker und Agenten

Das erste Projekt, an Hand dessen parallel die E-Plattform aufgebaut sowie Prozesse und Standards für das eCenter entwickelt wurden, war die länderspezifische Berechnung und vereinfachte Erstellung von Fondsgebundenen Lebensversicherungsangeboten via Internet. Dabei galt es, bestehende, in der Regel hostbasierte Berechnungsmodule in die E-Plattform-Applikation einzubinden, um von bereits geleisteten Entwicklungen und Ausgaben profitieren zu können. Dank der neuen Business-to-Business-Lösung haben Versicherungsbroker und Agenten nun via Internet Zugriff auf verschiedenste Produkte von Helvetia Patria. Darüber hinaus können sie Informationen über Kunden, Policen und Schadenfälle beziehen. Sowohl dieses Auskunftssystem als auch der verfügbare Produktkatalog werden laufend ausgebaut und mit zusätzlichen Informationen versorgt.

Herausforderungen für IT-Spezialisten

Die einzelnen Gesellschaften sowie die Gruppe stellten unterschiedliche Anforderungen an die neue Infrastruktur. Damit die kleineren Länder nicht überrollt wurden, galt es hier einen gemeinsamen Nenner zu finden. Auch waren die Produktstrukturen nicht in allen Ländern gleich. Diese Tatsache forderte einen flexiblen Produktkatalog, der in der gewünschten Funktionalität kommerziell nicht verfügbar war. Die IT-Spezialisten entwickelten ein entsprechendes Modul, welches auf den internationalen Standards ACORD und VAA basiert. Heute steht der spartenübergreifende Produktkatalog zur Verfügung und genießt eine sehr hohe Akzeptanz – der anfangs unterschätzte Aufwand hat sich somit gelohnt. Umfangreiche Ressourcen mussten zudem investiert werden, um die mehrheitlich bei elektronischen Banken im Einsatz stehende Nimius-Lösung um versicherungsspezifische Basisfunktionen zu erweitern.

Last but not least wurden sehr viele Erfahrungen gesammelt in Bezug auf die Vermittlung des Wissens, welche eine kritische Komponente in solchen Projekten darstellt. Heute verfügen die Mitarbeitenden über einen ausgezeichneten Ausbildungsstand und sind in der Lage, selbstständig auf einem hohen Niveau zu arbeiten.

Anspruchsvolle Aufgaben für Hewlett-Packard...

HP unterstützte die Helvetia Patria Gruppe sowohl beim Aufbau des eCenters, dem Etablieren der E-Plattform als auch bei der Realisierung der ersten Projekte. Dies beinhaltete die Applikationskonzeption, die Ausbildung der Helvetia Patria Mitarbeiter, das Coaching sowie die Implementation. Zudem zeichnete HP verantwortlich für Hardware, Monitoring, das Umsetzen der hohen Sicherheitsanforderungen und für die Nimius-E3-Plattform mit ODS (Operational Data Store). Eine wichtige Aufgabe war die Einführung der Helvetia Patria Mitarbeitenden in die neusten Internet-Technologien, damit diese in Zukunft selbstständig Folgeprojekte realisieren werden können.

... professionell gelöst

Kein Wunder also, dass die Helvetia Patria Gruppe weiterhin auf HP Beratungs- und Integrationsleistungen

Dr. Christoph Niquille ist mit dem Erreichten zufrieden: «Was wir von HP erhalten haben, war den Preis wert. Das Versicherungs-Know-how von HP hat uns enorm geholfen, die Lösung voranzutreiben. Dies wird auch von den Ländergesellschaften anerkannt. Nicht zuletzt können wir HP für das Step-by-Step-Konzept und die damit verbundene frühe Markteinführung gute Noten erteilen. Und – was ebenfalls sehr wichtig ist – die Zusammenarbeit ist stets erfreulich abgelaufen.»

gen setzt und das Hosting der gesamten E-Business-Infrastruktur, d. h. Plattform und Applikationen, an die HP ausgelagert hat. Damit wird nicht nur Stabilität und Performance gewährleistet, sondern auch ein professioneller 7x24-Betrieb für alle Länder sichergestellt. (Outsourcing-Anwendergeschichte siehe separaten Flyer.)

Didier Beck ergänzt: «Zwischen HP und den Ländergesellschaften fand eine sehr intensive, partnerschaftliche Zusammenarbeit statt. Die Länder sind begeistert von der Nimius-Lösung und arbeiten gerne damit. Der Know-how-Transfer läuft ausgezeichnet. Dies hat sicher auch damit zu tun, dass die Kulturen der beiden Unternehmen zusammenpassen. Zudem übt HP genügend Druck aus, um das Projekt positiv voranzutreiben.»

Praxistaugliche Lösung mit grosser Akzeptanz

Helvetia Patria verfügt nun über eine sehr flexible, Multikanalfähige e-Insurance-Plattform, welche die früheren Investitionen in die operativen Systeme optimal schützt. Die Mitarbeiter von Helvetia Patria akzeptieren die Lösung vollumfänglich und sind hoch motiviert, mit einer neuen Technologie zu arbeiten und von der Kompetenz der HP Mitarbeiter zu profitieren. Der Applikations-Support bleibt nach wie vor in Zürich – auch hier bestehen keine Akzeptanzschwierigkeiten, da die Mitarbeiter der Ländergesellschaften während der Trainings sehr kollegiale Beziehungen aufbauen konnten.

Zukunftspläne

Ziel der Helvetia Patria Gruppe ist es, die Lösung weiter auszubauen und mit den Backend-Systemen zu verknüpfen, um Online-Abfragen zu Kundeninformationen, Policen, Schäden etc. zu ermöglichen. Zur Diskussion steht auch die Entwicklung einer Lösung, welche einen Online-Versicherungsabschluss ermöglichen würde. Darüber hinaus werden Überlegungen angestellt, verkaufsunterstützende CRM-(Customer Relationship Management-)Tools zu entwickeln und das bestehende System im Bereich Offertwesen von einer Business-to-Business- zu einer Business-to-Customer-Lösung zu erweitern.

hp success story

Kundenübersicht:



Branche: Versicherung

Name: Helvetia Patria Versicherungen

Stammsitz: St. Gallen

Gegründet: 1858

URL: www.helvetiapatria.com



Weitere Informationen über die Vorteile,
die Hewlett-Packard Ihnen bietet,
erhalten Sie bei Ihrem HP-Vertreter vor Ort
oder unter <http://www.hp.com/ch>

Die technischen Daten in diesem Dokument unterliegen
Änderungen ohne vorherige Ankündigung.

© Copyright Hewlett-Packard Company 2002.
Alle Rechte vorbehalten. Die Reproduktion, Adaptation oder
Übertragung ohne vorherige schriftliche Zustimmung ist
untersagt,
sofern sie nicht im gesetzlich zulässigen Rahmen erfolgt.



i n v e n t