



prisma zur Agenturanbindung

Der Auftraggeber: Allianz Deutschland AG

Die Allianz Deutschland AG setzt für den Außendienst bei der Verteilung von Software und Informationen sowie bei der Fernwartung auf Lösungen mit prisma von Silverstroke. Rund 11.000 Agenturen und damit ca. 38.000 PCs werden nun automatisiert und prozessgesteuert mit Informationen versorgt, können Software bestellen, erhalten automatisch Software-Updates und profitieren von einer leistungsfähigen Fernwartung. prisma ließ sich in das bestehende System (AMIS – Allianz Management- und Informations-System) integrieren und bringt eine Systemverfügbarkeit von fast 100% mit sich. Der Nutzen der Lösung: stichtagsgenaue Datensynchronisation, automatisierte Verteilung, revisionssichere Fernwartung und minimale Reaktionszeiten, etwa beim Beheben von Problemen. Und, weniger technisch ausgedrückt, eine Lösung, die die Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter mit der topaktuellen Software und den Daten versorgt, die sie für ihre hochwertige Beratung brauchen.

Die Allianz gehört im Versicherungsgeschäft zu den größten Anbietern weltweit. In Deutschland ist sie sowohl in der Schaden- und Unfallversicherung (gemessen an den Bruttobeiträgen) als auch in der Lebensversicherung (gemessen an den gesamten Beitragseinnahmen) Marktführer.

Auch in zahlreichen anderen Märkten, in denen sie vertreten ist, gehört sie zu den bedeutendsten Versicherern. Für Privat- und Firmenkunden hält sie eine breite Auswahl von Schaden- und Unfall- sowie Lebens- und Krankenversicherungsprodukten bereit. Deutschland zählt zu den wichtigsten Einzelmärkten, auf denen die Allianz tätig ist.

Im Außendienst werden die Endkunden über rund 11.000 Agenturen betreut. Die Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter müssen nicht nur eine umfassende Produktpalette beherrschen, sondern auch verschiedenste rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen sowie neue Techniken und Medien in die Beratung und den Verkauf einbeziehen. Das erfordert die ständige Versorgung des Außendienstes mit neuen Angeboten, Tarifinformationen und aktuellen Daten.

Die Ausgangslage:

Um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ständig Software und neue Daten zur Verfügung zu stellen, hat die Allianz Deutschland AG den Prozess „ZОВI“ etabliert. ZОВI ist ein Akronym der Begriffe „Zentrale Integration“ (Z), „Objekt-Generierung“ (O), „Verteilung“ (V) und Installation (I). „Verteilung“ bedeutet auf den Außendienst bezogen, die zuvor modellierten und im Hinblick auf die Qualität gesicherten Software-, Informations- bzw. Datenpakete an die genannten rund 11.000 Agenturen bzw. an ca. 38.000 Personalcomputer und Laptops zu verteilen – und das, um den Aufwand zu minimieren, weitestgehend automatisch. Zwar werden sehr große Datenmengen als Pakete per DVD verschickt. Dieser – mit logistischem Aufwand verbundene – Versand ist jedoch nicht geeignet für alle Anwendungsfälle, etwa die tägliche, routinemäßige Datenabfrage. Die Inventardaten der dezentralen PCs müssen abgeholt und in der zentralen Assetmanagement-Datenbank abgelegt werden. Außerdem steht den Anwenderinnen und Anwendern ein Support-Team der Allianz zur Seite, das seinerseits eine komfortable und sichere Software braucht, um die Anwender-PCs fernwarten zu können. Daraus resultiert, dass die eingesetzte Lösung zur Softwareverteilung folgende Aufgaben erfüllen muss:

- stichtagsgenaue Datensynchronisation von Vorlagen oder Fachinformationen
- individueller Informations- und Datenaustausch von Außendienstmitarbeiterinnen und Außendienstmitarbeitern
- Softwareverteilung nach Bestellung der Clients
- Erfassung von Softwarepaketen, Paketierung und Konfiguration zur bedienerlosen Installation
- Installation von Updates, Hotfixes und Servicepacks
- Abholen und zentrales Ablegen von Inventardaten
- Fernwartung für Arbeitsplätze mit Revisionssicherheit und Video-Aufzeichnung

Das Projekt

Über Silverstroke...

Silverstroke ist ein Anbieter von IT Infrastrukturlösungen und gehört mit prisma zu den Marktführern bei modularen Softwarelösungen für die dezentrale Versorgung mit Daten und Software. prisma wird hauptsächlich im Versicherungsaußendienst eingesetzt, aber auch Banken, Handelsunternehmen und Kunden verschiedenster Branchen verlassen sich seit Jahren auf Lösungen von Silverstroke. Mehrere 100.000 Anwender/innen arbeiten täglich mit Produkten und Lösungen von Silverstroke.

Martin Reber, Allianz Deutschland AG: Mit der prisma-Lösung sind wir in der Lage, flexibel auf die laufend komplexer werdenden Anforderungen an das Software-Distributionsmanagement zu reagieren:

Updates werden größer, Update-Frequenz nimmt zu, Management von immer mehr unterschiedlichen Nutzergruppen sowie Durchführung paralleler Software-Verteilung für Produktion und Test. Mit prisma haben wir auch einen automatischen Software-Verteilmechanismus entwickeln können, der uns in die Lage versetzt bei Bedarf mehrfach täglich vollautomatisch Software zu verteilen. Nicht zuletzt ist die Beratung durch Silverstroke kompetent, zuverlässig, schnell und innovativ. Eine runde Sache, mit der wir auch für die Herausforderungen der Zukunft bestens gerüstet sind.

Die konkrete Aufgabenstellung lautete, die Außendienstmitarbeiterinnen und –mitarbeiter über die automatisierte Softwareverteilung und Informationsversorgung an die zentralen Systeme anzubinden und den Support zu unterstützen. Für dieses Projekt wählte die Allianz Deutschland AG die Software prisma von Silverstroke. Im Detail analysierte Silverstroke die Anforderungen, erstellte Konzept und Design und zeichnete verantwortlich für Realisierung, Customizing, Integration, Roll-Out und Betriebsunterstützung. Zu den umgesetzten Aufgaben gehört unter dem Stichwort „Data ZOVI“ die tägliche Verteilung kleinerer Softwarepakete, die jeden Morgen in einem vollständig automatisierten Prozess von den Agenturen abgefragt werden. Dabei werden die Datenpakete nicht installiert, sondern einfach ausgetauscht, um unerwünschte Nebeneffekte gar nicht erst auftreten zu lassen. Über die „Hotfix“-Funktionalitäten können eventuelle Fehler sofort behoben werden. Die Abbildung illustriert den Aufbau des prisma-Systems zur Agenturanbindung.

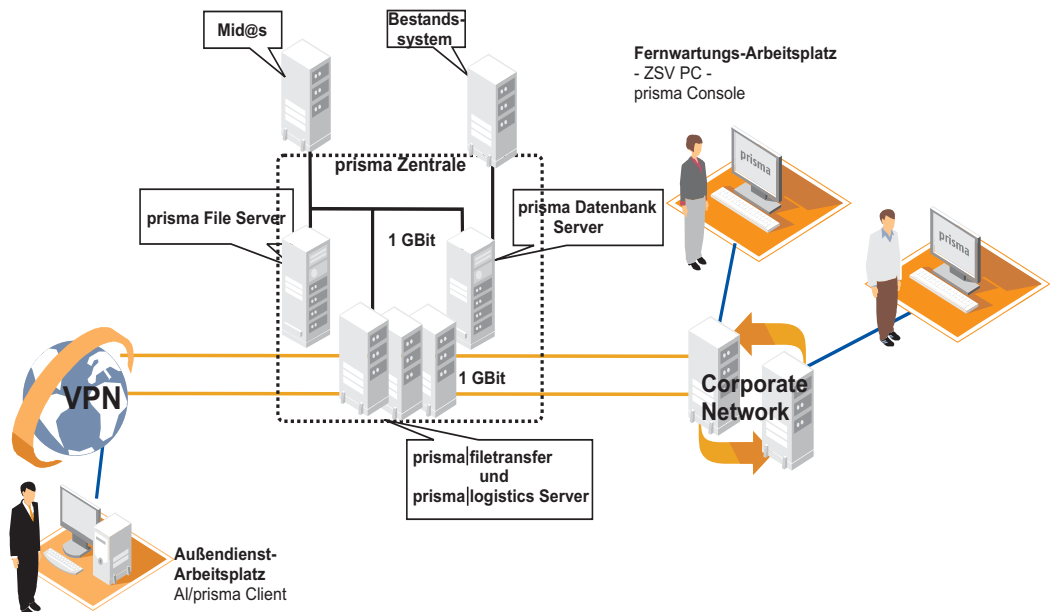


Abb.: Systemaufbau prisma im Außendienst der Allianz Deutschland AG

Das Ergebnis

Eine der Herausforderungen des Projekts bestand darin, dass sich die zur Verteilung eingesetzte Software in bereits bestehende Prozesse und Systeme integrieren musste. prisma | software logistics und prisma | remote control sind flexibel genug, diese Anforderung zu erfüllen. Für die Außendienstanbindung steht jetzt eine gruppenweit einheitliche Infrastruktur der Kommunikation zur Verfügung, die via VPN/DSL und ISDN mit 1500 parallelen Kanälen arbeitet und ein Volumen von mehr als 5T Byte pro Jahr über vier Server verteilt und mit ca. 1,5 Administratoren-Stellen betreut. Die dynamische Bandbreitensteuerung von prisma garantiert zudem, dass auch dann mit den Online-Anwendungen der Allianz Deutschland AG gearbeitet werden kann, wenn gerade eine Softwareverteilung läuft. Zu Spitzenzeiten werden über 100 Fernwartungsfälle gleichzeitig bearbeitet. Die größten Vorteile der Lösung:

- ◆ Komplett automatisierte und prozessgesteuerte Softwareverteilung mit schnellem Hotfix-Versand sowie Daten- und Informationsverteilung
- ◆ Revisionsssicheres Remote Control von bis zu 1000 Support-Arbeitsplätzen (deutschlandweit) des First-, Second- und Third-Level mit zentraler Protokollierung
- ◆ Hohe Systemverfügbarkeit (ca. 99,94%), hohe Flexibilität und hoher Automatisierungsgrad mit vollständiger Integration in die zentrale Infrastruktur und in die der kundenindividuellen Prozesse