



prisma zur Agenturanbindung

Der Auftraggeber

Die Allianz gehört im Versicherungsgeschäft zu den größten Anbietern weltweit. 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.

Im Außendienst werden die Endkunden über rund 11.000 Agenturen betreut. 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 „ZOVI“ etabliert. ZOVI 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. Daraus resultiert, dass die eingesetzte Lösung zur Softwareverteilung folgende Aufgaben erfüllen muss:

Mit prisma gehört NTT DATA zu den Marktführern bei modularen Softwarelösungen für die dezentrale Versorgung mit Daten und Software. Mit der Produktfamilie Remote Care hat NTT DATA unter anderem eine Fernwartung entwickelt, mit der PCs, Servern und Notebooks unabhängig vom Standort Support zur Verfügung steht. Das reduziert die Wartungskosten erheblich. Mehrere 100.000 Anwender/innen arbeiten täglich mit den NTT DATA Produkten Remote Care und prisma.

- 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

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 NTT DATA. Im Detail analysierte NTT DATA 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. Die Abbildung illustriert den Aufbau des prisma-Systems zur Agenturanbindung.

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 NTT DATA kompetent, zuverlässig, schnell und innovativ. Eine runde Sache, mit der wir auch für die Herausforderungen der Zukunft bestens gerüstet sind.

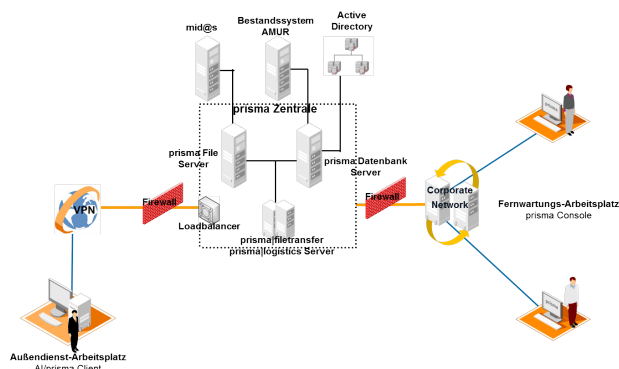


Abb.: Systemaufbau prisma im Außendienst der Allianz Deutschland AG

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 Remote Care 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 5TByte pro Jahr verteilt. 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:

- Komplette automatisierte und prozessgesteuerte Softwareverteilung mit schnellem Hotfix-Versand sowie Daten- und Informationsverteilung
- Revisionssicheres 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

Ihr Ansprechpartner:
Volker Krischke
Head of prisma Consulting
Tel.: +49 7243 346-1265
Volker.Krischke@nttdata.com

Über NTT DATA

NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der japanische Konzern mit Hauptsitz in Tokio ist in über 50 Ländern weltweit vertreten.

Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkennntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing.

Weitere Informationen finden Sie auf de.nttdata.com