

LVM-Versicherungen: mit einem web-basierten IT-System in die Zukunft.



Ein Versicherungsunternehmen mit Tradition und Zukunftsorientierung.

Die LVM-Versicherungen wurden 1896 als landwirtschaftlicher Versicherungsverein gegen Haftpflicht gegründet. Seitdem haben sich die LVM-Versicherungen zu einem Allspartenversicherer entwickelt, der vorwiegend im Privatkundengeschäft tätig ist und derzeit rund 3 Millionen Kunden mit über 7 Millionen Verträgen betreut. Bei der LVM-Direktion in Münster sind 2330 Mitarbeiter beschäftigt, davon 330 im Außendienst. Dazu kommen rund 2200 freiberufliche Vermittler, sogenannte Vertrauensleute, die im ge-

samten Bundesgebiet tätig sind. Vertriebs-, Schadens- oder Verwaltungsaußenstellen gibt es nicht.

Seit 1983 gibt es ein dezentrales Vertriebsaußendienstsystem, das die Vertrauensleute bei ihrer Arbeit unterstützt. Dieses System wurde weiterentwickelt, stieß aber 1998 an seine Grenzen. Eine neue Umgebung und eine neue Systemarchitektur waren notwendig, um eine zeitgemäße Anwendung zu entwickeln, die noch in 10 Jahren ihren Zweck erfüllt: Das IT-System sollte ‚pflegeleichter‘ werden, mehr Service-Orientierung ermöglichen, den Informationsaustausch zwischen Mitarbeitern, Vertrauensleuten und Kunden verbessern, Geschäftsprozesse beschleunigen – und somit einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil im Markt bieten.

Warum IBM?

Die LVM-Versicherungen haben sich 1998 entschieden, ein neues Agentursystem zu entwickeln. Mehrere Firmen kamen in die engere Wahl, um die Entwicklung des Gesamtsystems zu unterstützen. Aufgrund der guten Erfahrungen in vergangenen Projekten haben sich die LVM-Versicherungen für IBM entschieden. Überzeugt hat auch die konsequente Ausrichtung von IBM auf e-business und Java-Technologien.

Überblick

■ Die Herausforderung

Die Vertriebs- und Kommunikationsstrategie soll an verändertes Kundenverhalten und neue Vertriebskanäle angepasst werden. Dies erfordert eine zunehmende Integration der Geschäftsprozesse und die Einbindung aller Partner auf der Grundlage einer effizienten IT-Infrastruktur.

■ Die Lösung

Das in Zusammenarbeit mit IBM Global Services konzipierte und entwickelte Agentursystem LAS II ist plattformunabhängig und unternehmenübergreifend ausgelegt.

Es läuft auf einer 3-stufigen Thin-Client-Architektur mit xSeries Servern. Die neue, Java-basierte IT-Umgebung ist verbunden mit einem Virtual Private Network, über das die Agenten stationär und mobil auf die Anwendung zugreifen können.

■ Die Vorteile

Der neue Serviceverbund LAS II wird nun gleichermaßen vom Innen- und Außendienst genutzt, ist einfach zu administrieren und bei Bedarf flexibel weiterzuentwickeln. Die Wireless-Anbindung bringt dem Vertrieb entscheidende Wettbewerbsvorteile beim Kunden vor Ort.

LAS II – was steckt drin.

Im Gegensatz zur vorhergehenden, dezentralen Vertriebslösung werden in der neuen Lösung alle Daten und Funktionen zentral verwaltet. Der Vertrauensmann (VM, so wird der Versicherungsagent beim LVM genannt) in der Agentur erhält eine Thin-Client-Lösung. Deshalb muss er jetzt sowohl stationär als auch per Mobilfunk an die Server angebunden werden. Das wird gewährleistet durch ein VPN (Virtual Private Network) auf der Basis von ATM und GPRS für den mobilen Einsatz. Durch den zentralen Ansatz erreicht man eine höhere Flexibilität hinsichtlich der Produktverteilung und schnellere Reaktionszeiten auf Marktveränderungen. Aufwände für Softwareverteilung entstehen nicht. Die vorhandenen IMS-Transaktionen wie z. B. Tarifierung werden in diese Lösung konsequent miteingebunden.

„IBM ist nicht nur ein Technologieverkäufer, sondern unser strategischer Partner, mit dem wir unsere LAS-Anwendung entworfen und entwickelt haben.“

Thomas Sendker, verantwortlicher
Projektleiter bei den LVM-Versicherungen

Die Schnittstelle zu den Nutzern ist als Thin-Client-Lösung gestaltet; auf den einzelnen Clients laufen Java-Applets. Die Verbindung vom Client zum Server läuft über XML und HTTP. Die Anwendungen wurden mit VisualAge für Java 3.5 und der dazugehörigen EJB-Entwicklungsumgebung geschaffen. Die Serverumgebung besteht aus mehreren IBM WebSphere Application Servers, Advanced Edition 3.5 unter AIX, die mit einer IBM Datenbank DB2 UDB unter S/390 verbunden sind. Weitere verwendete Entwicklungstools sind Rational Rose für objektorientierte Analysen und Clearcase als Source Version Control Management System.

Langfristige Wettbewerbsvorteile mit Sofortwirkung.

LAS II ist ein System, das benötigt wird, um Geschäftsprozesse aktiv abzuwickeln. Durch den zentralen Ansatz können alle Beteiligten über alles direkt miteinander kommunizieren. Außendienst-Mitarbeiter können mit LAS II vor Ort Angebote und Anträge erstellen, Schäden regulieren oder Änderungen am Vertrag vornehmen. Die Daten und Änderungen gehen direkt in die zentrale Datenbank über, wo sie für die weiterarbeitenden Stellen ohne Zugriffs- und Konvertierungsprobleme abrufbar sind. All dies ermöglicht eine kompetentere und individuellere Beratung sowie eine schnellere und präzisere Weiterbearbeitung – die entscheidenden Wettbewerbsvorteile im Versicherungsgeschäft!

Der langfristige Nutzen der Thin-Client-Technologie liegt vor allem in der einfacheren Systempflege und -weiterentwicklung: Damit haben die LVM-Versicherungen mehr Spielraum für Innovationen, z.B. bei der Einführung eines neuen Produkts. Alle dazugehörigen Daten und Programme können durch das neue System den Mitarbeitern und Vertrauensleuten in kürzester Zeit zur Verfügung gestellt werden. Diese Flexibilität sichert den LVM-Versicherungen neue Chancen in einem Markt, der sich immer schneller verändert. Beim LVM firmieren diese Maßnahmen unter dem Begriff des Serviceverbundes (zwischen Innen- und Außendienst). Hiermit soll der Kunde in den Mittelpunkt allen Handelns und Denkens gestellt werden.

Wie geht es weiter?

Im nächsten Schritt werden 2200 Agenturen mit ca. 7000 Arbeitsplätzen in die Lösung eingebunden. Als mobile bzw. stationäre Clients werden auch IBM ThinkPads eingesetzt.

Ansprechpartner

Stefan Riedel

Business Innovation Services

Telefon: 0221/304-24 12

E-Mail: Stefan_Riedel@de.ibm.com



© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:

ibm.com
ibm.com/services/de

IBM, das IBM Logo und das e-Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.