

Services in der HUK-COBURG

europaan **e-commerce** academy
the executive network

SOA executive briefing

Stefan Peter, Leiter der Gruppe Anwendungsarchitektur



Agenda

- 1. Vorstellung der HUK-COBURG**
2. Motivation und Problematik
3. Vom Monolith zum Service
4. Beispiel: HUK24
5. Fazit – Lessons Learned

1. Vorstellung der HUK-COBURG

Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe

... ist der große deutsche Versicherer mit einem umfassenden Versicherungs- und Bausparangebot für alle privaten Haushalte. Über acht Millionen Kunden haben ihr Vertrauen geschenkt.

Fünf Schaden- und Unfallversicherer – einer davon ausschließlich online tätig - , zwei Lebensversicherer, zwei Krankenversicherer, eine Bausparkasse und eine Servicegesellschaft gehören zur Unternehmensgruppe.

An der Spitze der Versicherungsgruppe steht die Muttergesellschaft HUK-COBURG, die bereits seit 1933 das Versicherungsgeschäft nach dem Grundsatz der Gegenseitigkeit betreibt.

1. 1. Vorstellung der HUK-COBURG

Die Muttergesellschaft – HUK-COBURG

- Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit
- Nur für Angehörige des Öffentlichen Dienstes
- 3,5 Millionen Mitglieder
- Größter deutscher Beamtenversicherer: Die HUK-COBURG ist in 49% der Beamtenhaushalte mit mindestens einem Vertrag vertreten.
- Hält alle Anteile an der HUK-COBURG Holding AG, unter deren Dach die Tochtergesellschaften der HUK-COBURG Versicherungsgruppe angesiedelt sind. Drei „Versicherer im Raum der Kirchen“ (VRK) sind die speziellen Partner für Mitarbeiter in Kirche, Diakonie, Caritas und freier Wohlfahrtspflege. Die anderen Gesellschaften stehen allen interessierten Privatpersonen offen.

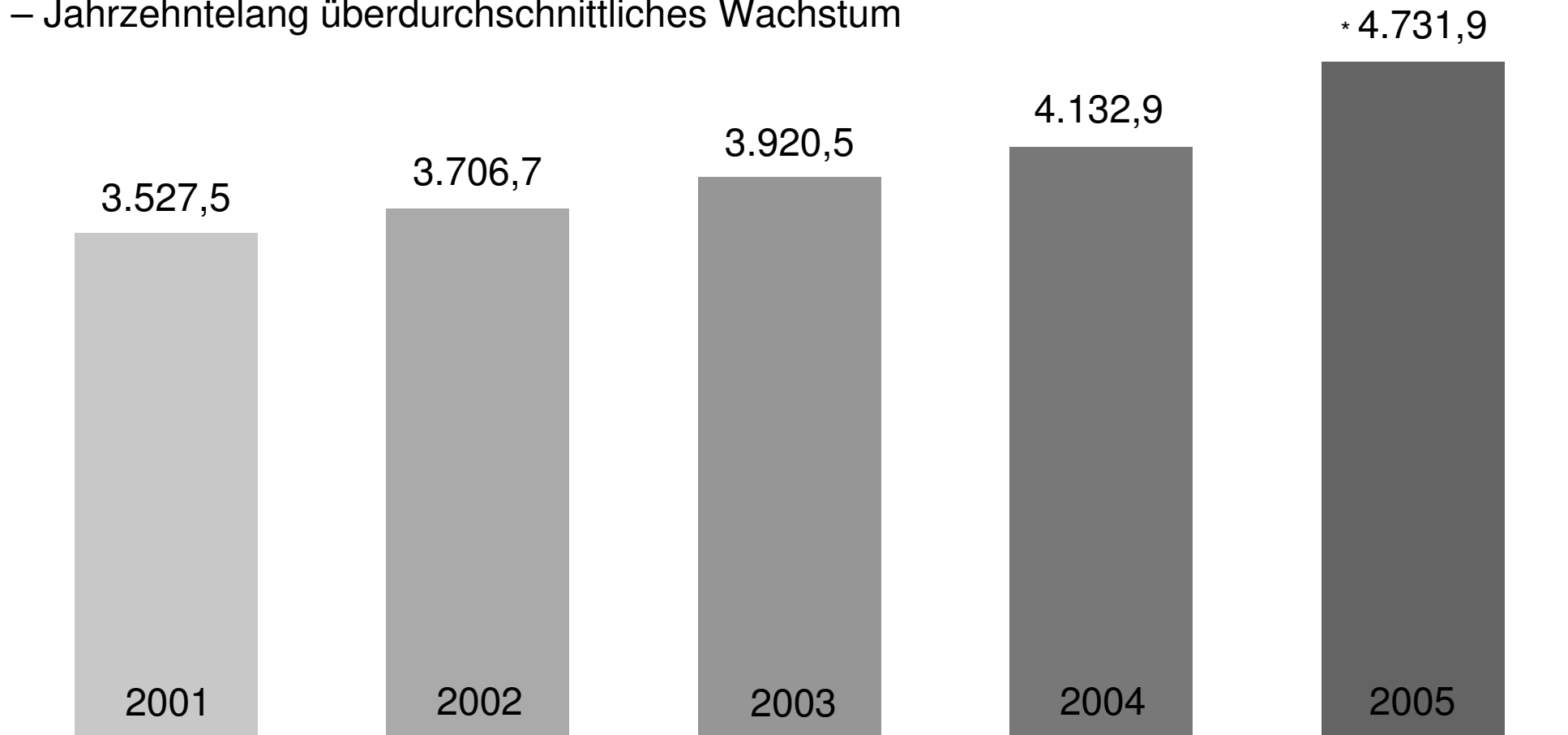
1. 1. Vorstellung der HUK-COBURG

Unternehmensstruktur



1. 1. Vorstellung der HUK-COBURG

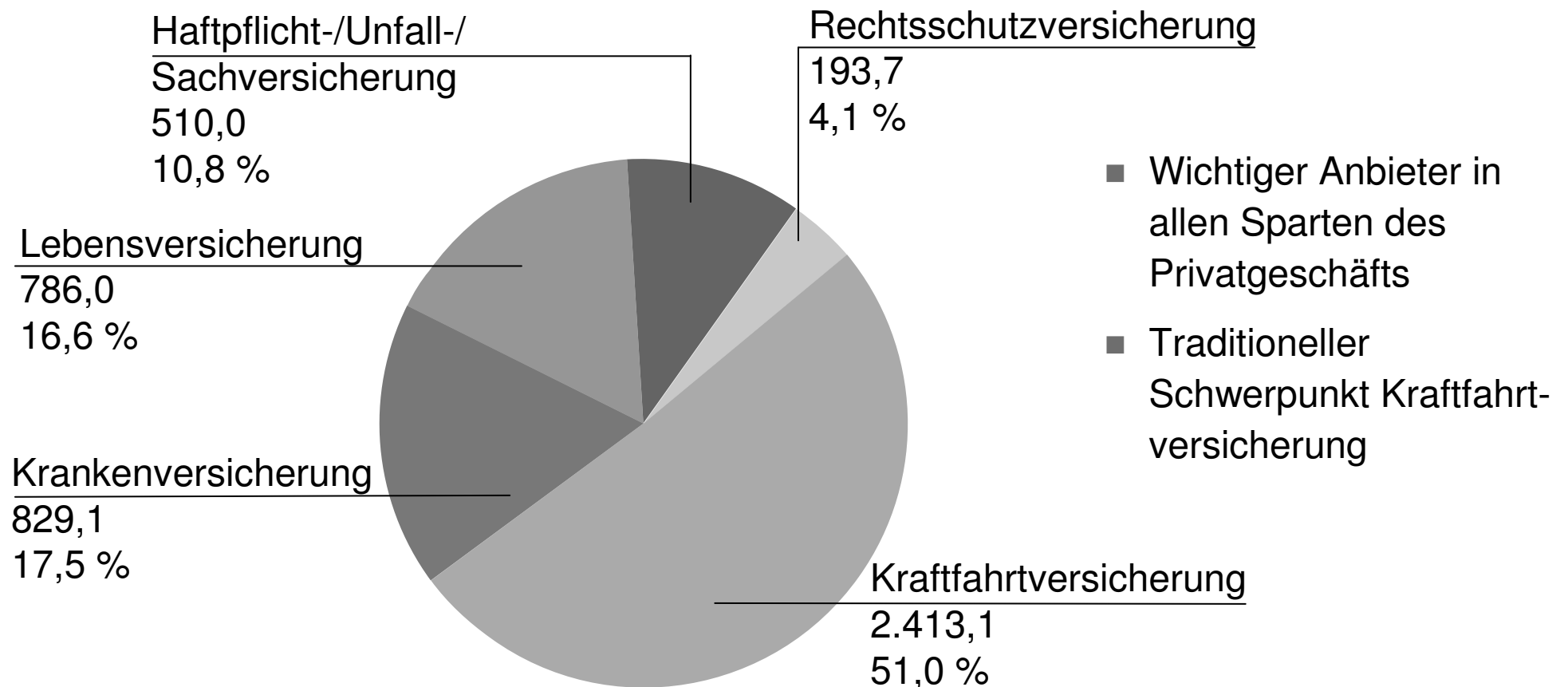
Beitragseinnahmen (in Mio. €) der HUK-COBURG Versicherungsgruppe
– Jahrzehntelang überdurchschnittliches Wachstum



*inklusive der Versicherer im Raum der Kirchen – Mehrheitsübernahme 2004.

1. 1. Vorstellung der HUK-COBURG

Beitragseinnahmen 2005 der HUK-COBURG (in Mio. €) Versicherungsgruppe nach Sparten



1. 1. Vorstellung der HUK-COBURG

Kundennähe groß geschrieben ...

- Multi-Channel: Flexible Vertriebskanäle - für den Kunden jederzeitiger Wechsel möglich
- 38 Außenstellen mit rund 2.800 fest angestellten Mitarbeitern: Beratung, Abschluss und Schadenservice am point of sale
- Eigene „Vorsorgespezialisten“ für Leben-, Kranken- und Unfallversicherung sowie Bausparen; eigene „Bausparberater“ mit Schwerpunkt Baufinanzierung
- Rund 400 Kundendienstbüros mit hauptberuflichem Außendienst: Volle technische Anbindung an die Zentrale
- Über 5.000 Ansprechpartner vor Ort mit PC-Support
- 300 hauptberufliche Ansprechpartner für den kirchennahen Bereich
- 2.000 Vertrauensleute in kirchlichen und sozialen Einrichtungen
- Kundenbetreuungs-Center mit hoch qualifizierten Experten für Sparten übergreifende Erledigung von Kundenanfragen
- Umfassendes Angebot über das Internet – besonders günstig bei der Online-Tochter HUK24

1. 1. Vorstellung der HUK-COBURG

... auch im Schadenfall

- 24-Stunden-Notrufservice: Hilfe vor Ort
- Ortsnahe Schadenregulierung in 38 Schadenaußenstellen
- 1.200 Partnerwerkstätten
 - Dokumentation des Schadens mittels Digitalkamera
 - EDV-unterstützte Kalkulation der Reparaturkosten
 - Online-Übermittlung an HUK-COBURG
- Komplette Schadenbehebung
 - Hol- und Bringservice
 - Ersatzwagen
 - Erstklassige Reparatur
 - Wagenreinigung
- Im Falle eines Notfalls: Anwalts-Soforthilfe
- Gesamter Schadenservice auch für reine Online-Kunden

Agenda

1. Vorstellung der HUK-COBURG
- 2. Motivation und Problematik**
3. Vom Monolith zum Service
4. Beispiel: HUK24
5. Fazit – Lessons Learned

Vorsprung durch Technik ?

Gibt es ein Produkt „SOA“ ?

Wo kann ich es kaufen ?

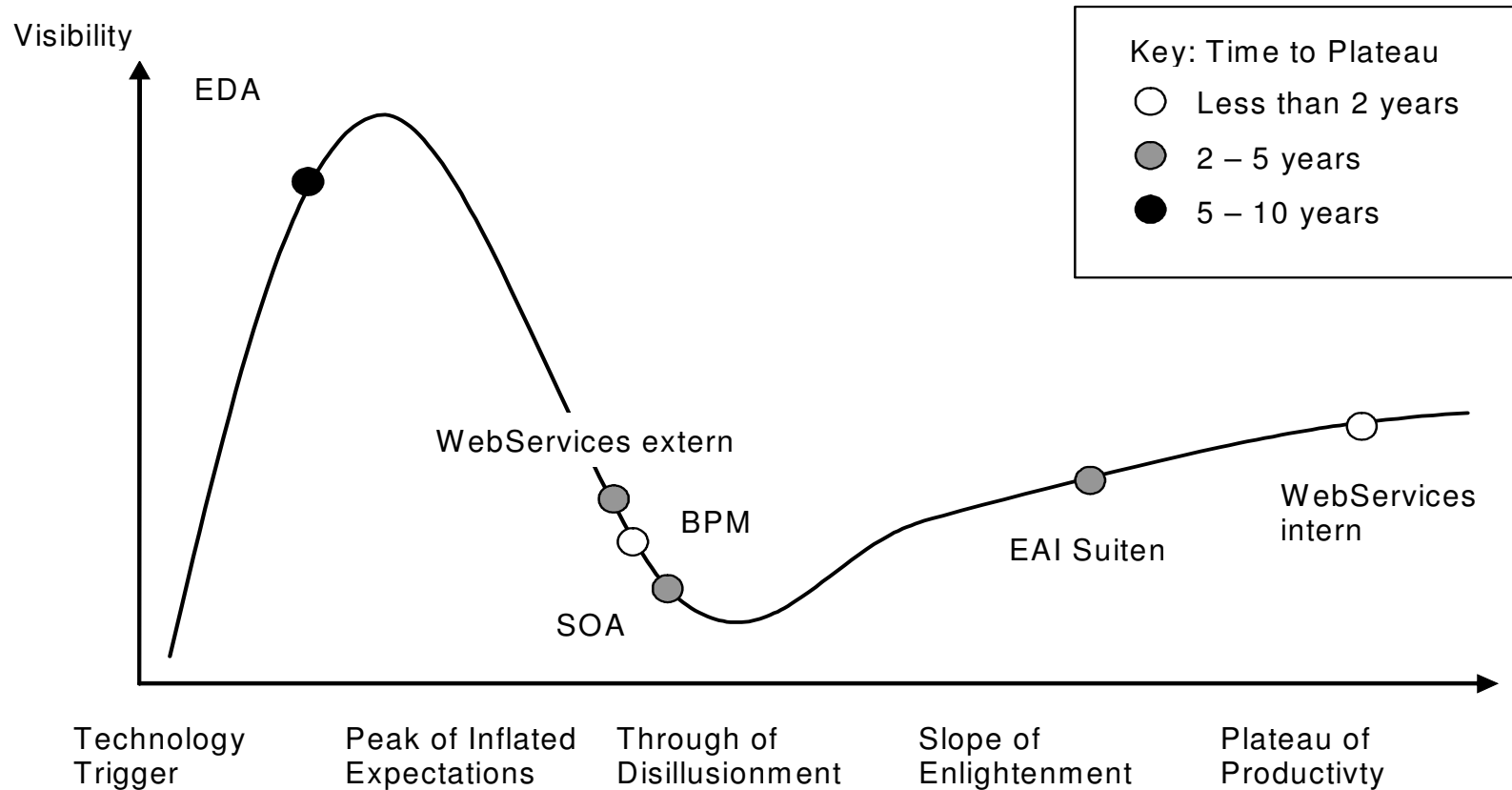
Lösen WebServices meine Probleme ?

SOA == WebServices ?

SOA = Same Old Architecture ?

EAI, SOA, BPM – Gemeinsamkeiten ?

SOA – ein Hype ?



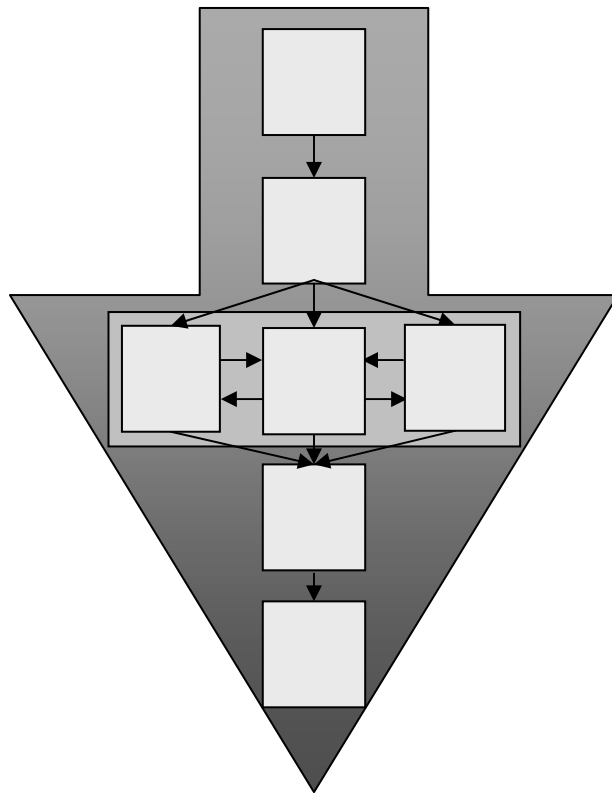
Quelle: Gartners „Hype Cycle“

Ziele

- Nutzung verschiedenster fachlicher Funktionalität in verschiedenen fachlichen Abläufen
 - Unabhängig von Systemgrenzen
 - Interne Anwendungssysteme
 - Externe Dienstleister
 - Plattformübergreifende Prozessorchestrierung
 - Mit Quality Of Service
 - Verfügbarkeit
 - Sicherheit
 - Antwortzeitverhalten
 - Steuer- und kontrollierbar über fachlichen Workflow
- Wiederverwendung dieser Dienste
- Trennung der Zuständigkeiten
- Unabhängigkeit bei der Entwicklung
- Dokumentation der Fachlichkeit
- Optimierung der Geschäftsprozesse
- Senkung der Kosten (TCO)

Fachlichkeit treibt Technik

- Voraussetzung für fachliche Dienste:
 - Geschäftsmodellierung
- Technik steht nicht im Vordergrund
- Technik stellt Infrastruktur für die Nutzung fachlicher Dienste bereit



- ➔ Identifikation von Geschäftsprozessen
- ➔ Spezifikation aufgedeckter Aktivitäten
- ➔ Modellierung von Abläufen und Produktflüssen; Ressourcenzuordnung
- ➔ Analyse und Optimierung des Geschäftsprozessmodells
- ➔ Übergang zur Software-Entwicklung

Eigenschaften einer SOA

- Gesamt-Architektur für Anwendungslandschaften, nicht für einzelne Anwendungen
- Geschäftsprozess-Orientierung
 - Anwendungsdesign beginnt bei Geschäftsprozessanalyse
 - Workflow / prozess-steuerende Schicht oberhalb der fachlichen Funktionalität
- Lose Koppelung und Integration mittels Nachrichten
 - verteilte und heterogene Systeme
 - Synchron und asynchrone Verarbeitung
 - Benötigt einen Integrations-Bus (ESB)
 - Stabile und semantische Schnittstellen der Services
- Standards
 - für Schnittstellen-Definitionen
 - und Nachrichtenstrukturen
 - Problem: bei hohen Transaktionsraten, Hochleistungsanwendungen ist XML, SOAP weniger geeignet
- Re-Use als Design-Merkmal

Auswirkungen einer SOA

⇒ Veränderungen von Organisation, Abläufen und Rollen im Unternehmen

⇒ Geschäftsprozessmodell

⇒ Workflow-Definitionen

⇒ Use-Cases

⇒ „Anwendungsdomänen“

⇒ Verantwortung für erforderliche Services

⇒ Qualitätssicherung

Agenda

1. Vorstellung der HUK-COBURG
2. Motivation und Problematik
- 3. Vom Monolith zum Service**
4. Beispiel: HUK24
5. Fazit – Lessons Learned

Beispiel: HUK-COBURG

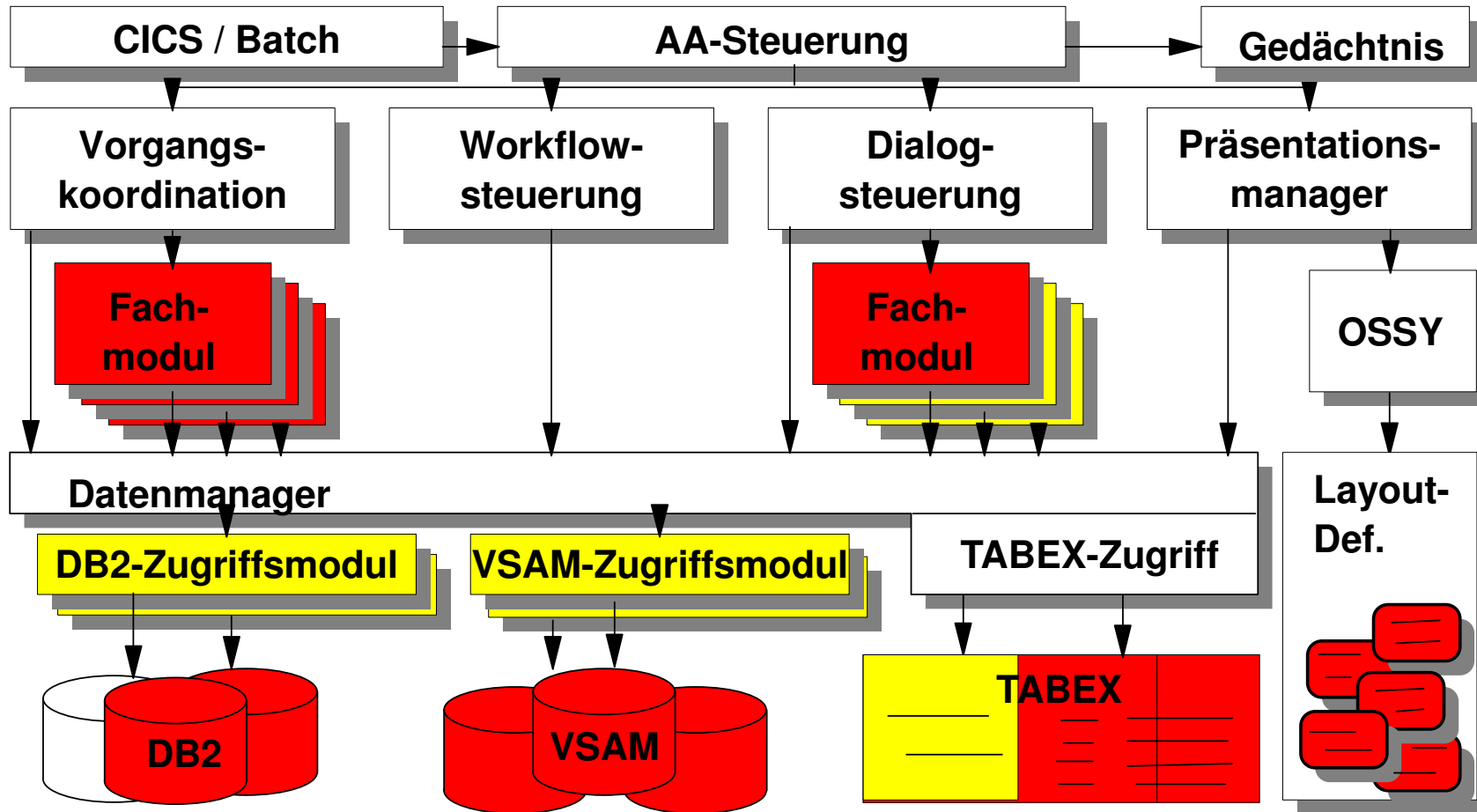
- Evolutionärer Einstieg
 - „Monolithische“ Anwendungen
 - Ausrichtung auf Sachgebiete, Verwendung von Zugriffsmodulen
 - Nutzung einer Anwendungsarchitektur
 - Implementierung von Komponenten und Diensten
 - Erweiterung der Architektur für Intra- und Internet

Anwendungsarchitektur

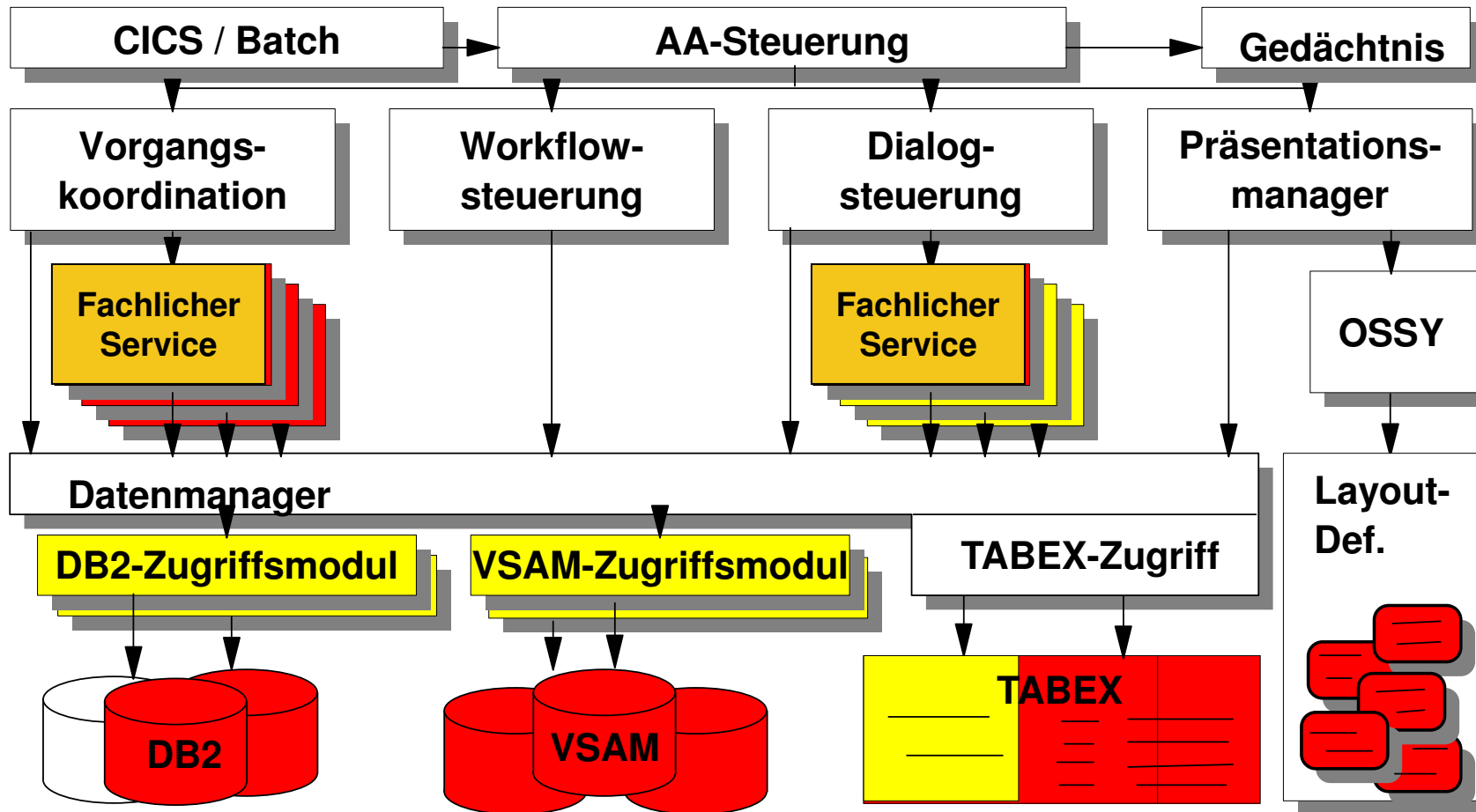
Mit HUK-AA wurden Fachmodule und Datensichten eingeführt

- Methodische und Tool-technische Unterstützung der Anwendungsentwicklung
- Fachliche Analyse der Prozesse
- Prozessmodellierung mit fachlichem Workflow
- Probleme
 - Datenkapselung nicht explizit vorgeschrieben
 - Breite Schnittstellen

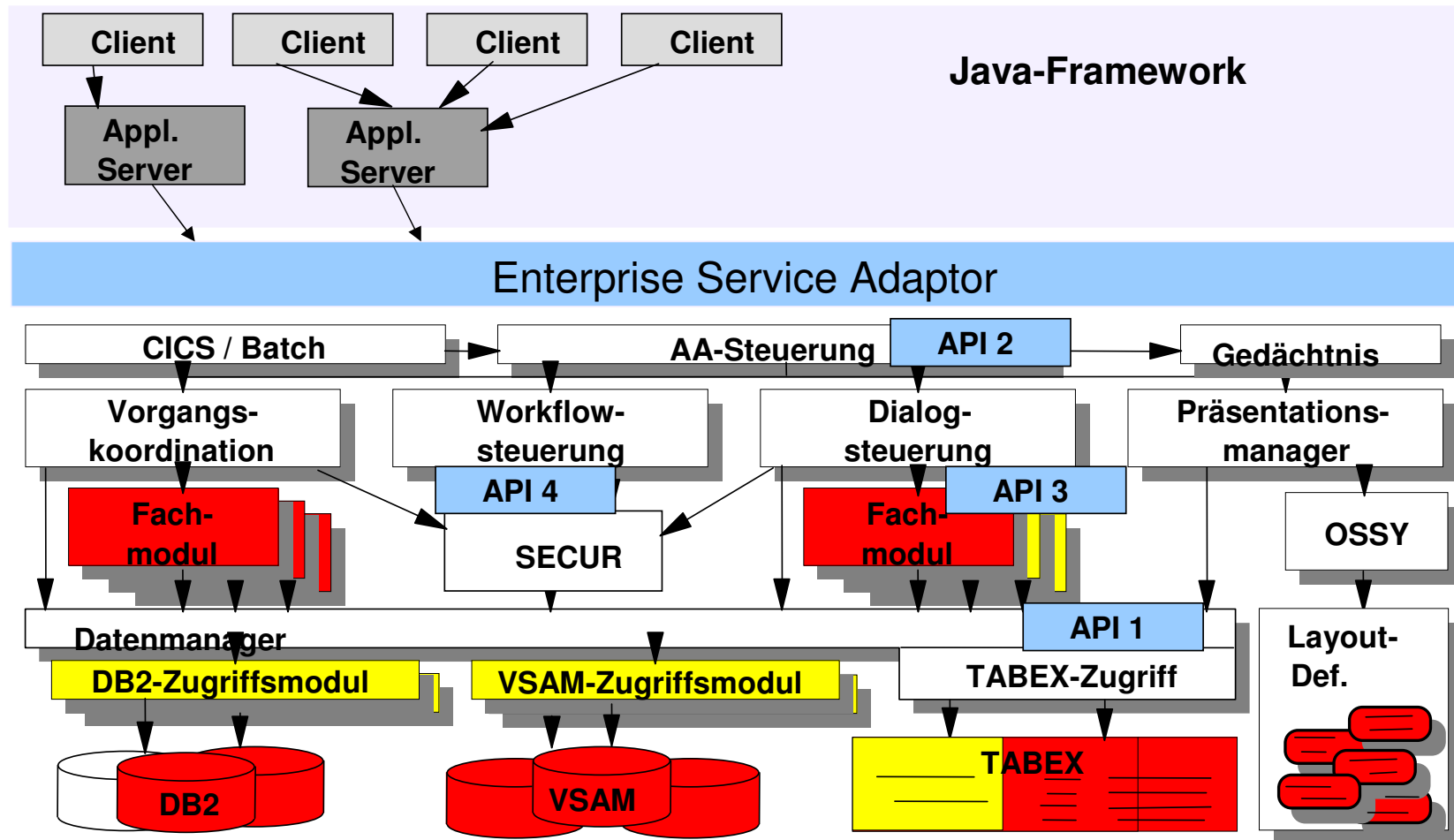
HUK-Anwendungsarchitektur aus Basis VAA



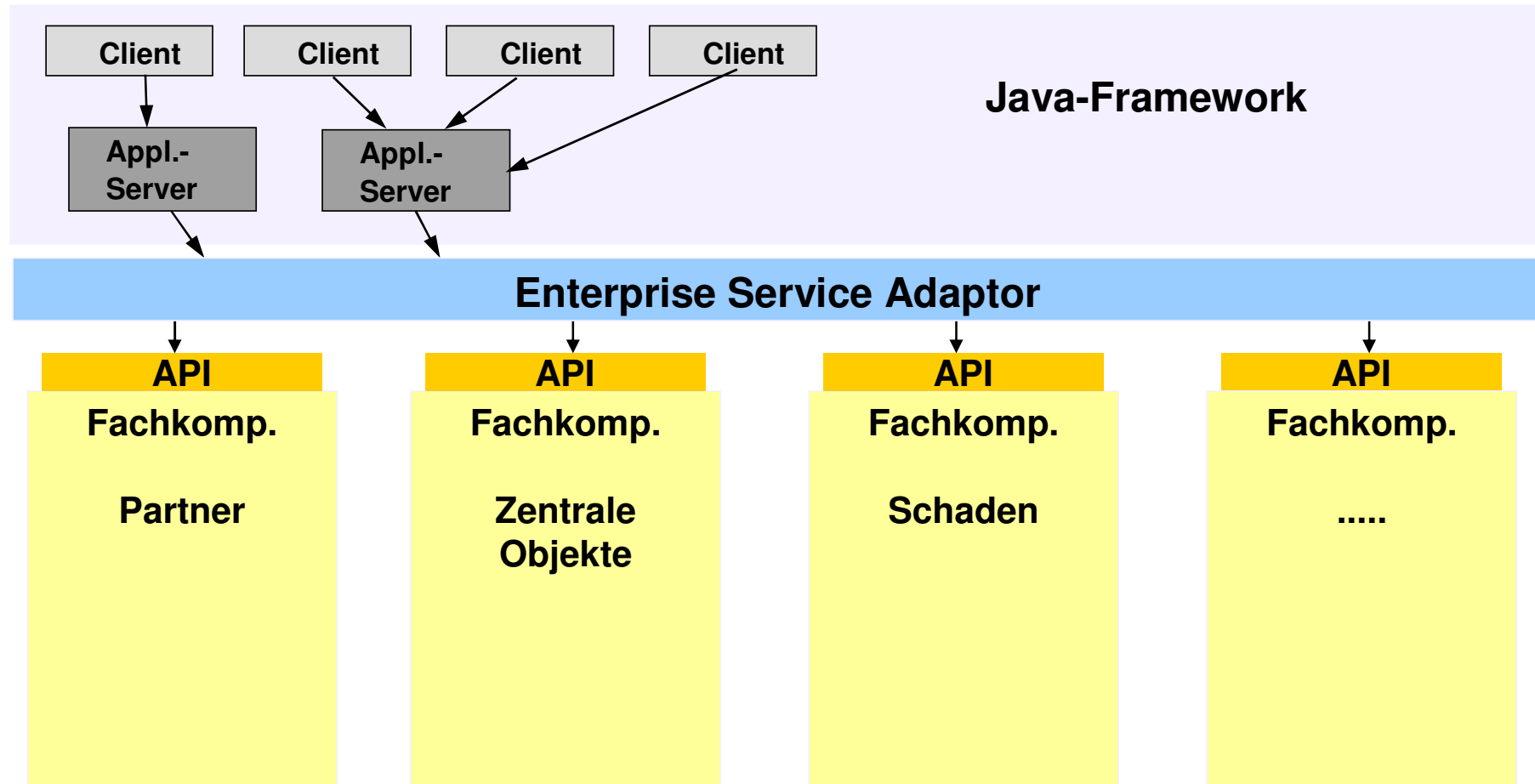
Die Host-Architektur aus fachlicher Sicht



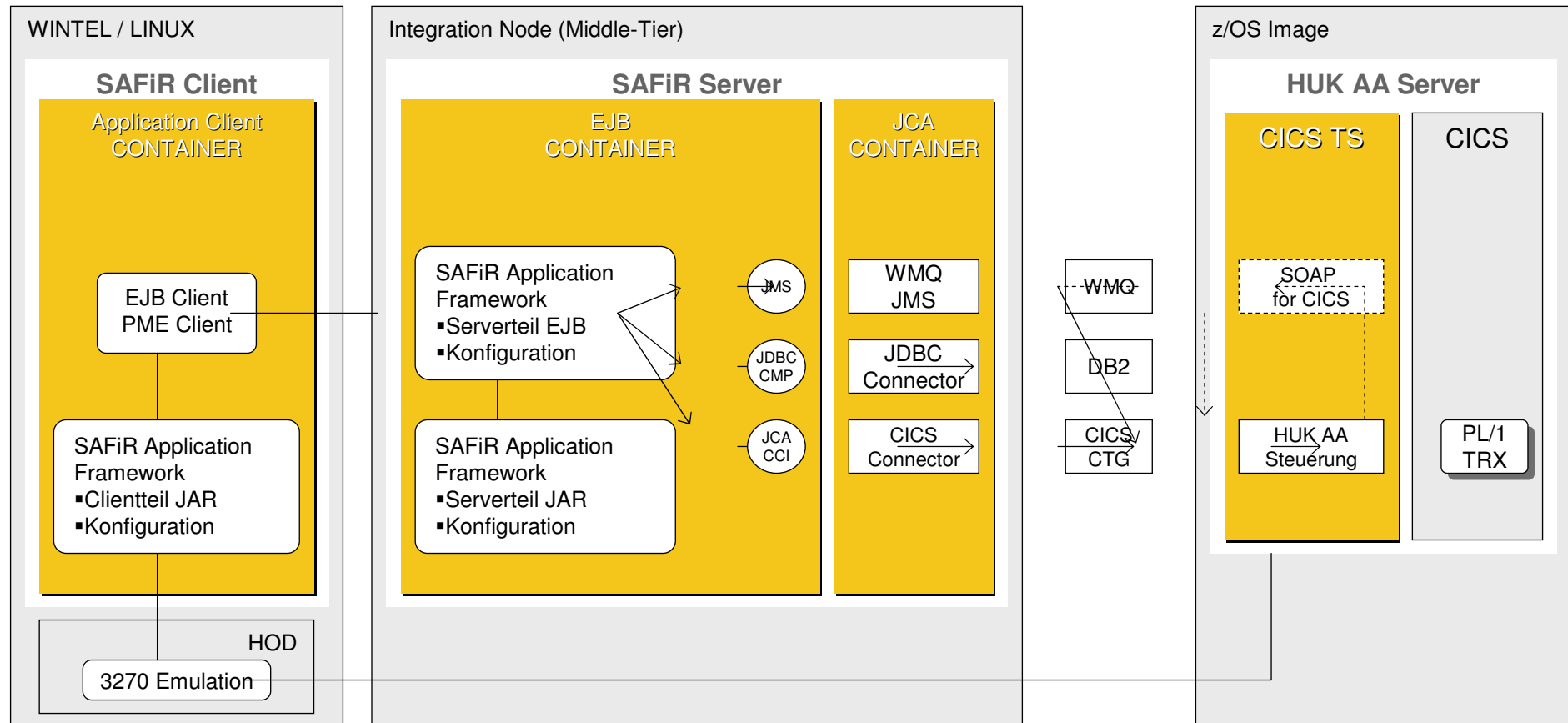
Die Erweiterung der Anwendungsarchitektur



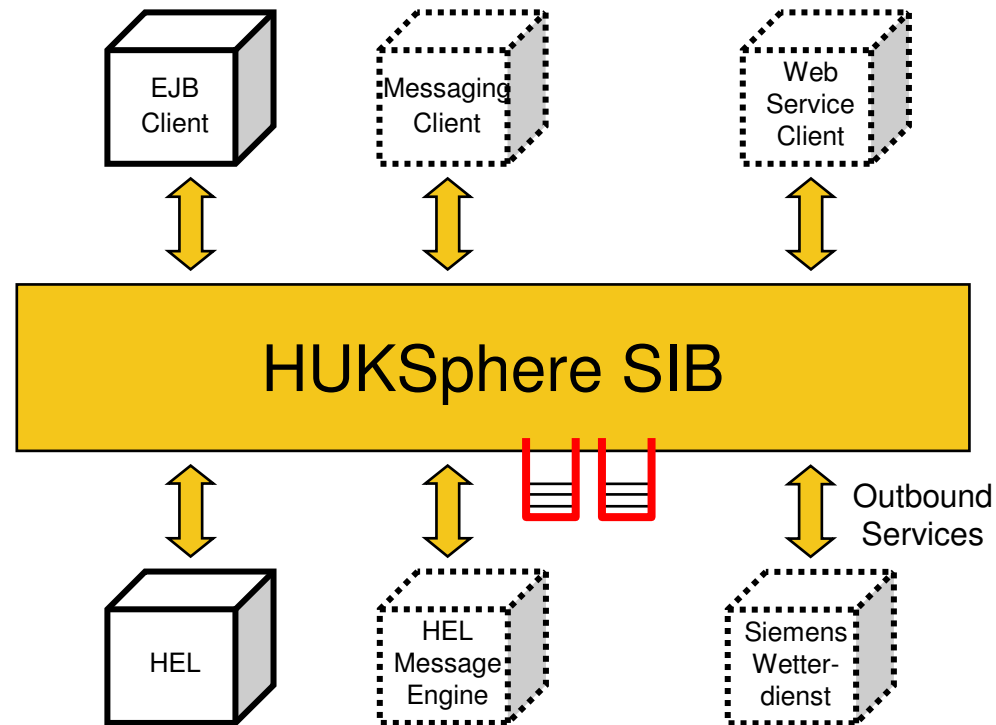
... Die fachliche Sicht



Technische Komponenten



Nutzung eines Enterprise Service Bus



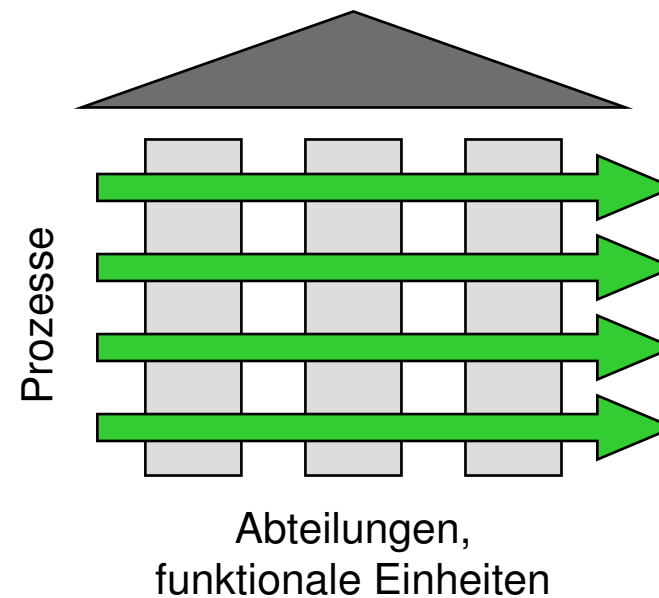
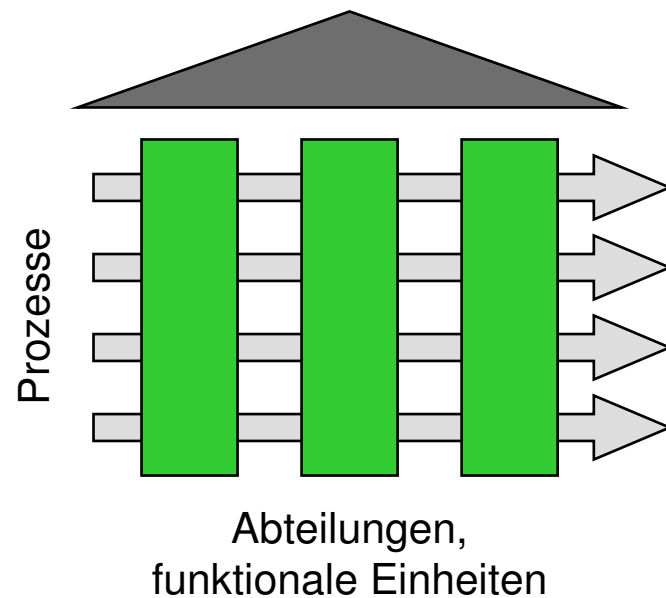
Aufbauorganisation

- Fachbereich
 - Organisiert in Sparten
 - Pro Sparte eigene Orgaeinheit
 - Für Fachvorgaben und Test
- Anwendungsentwicklung AE
 - Spartenspezifisch organisiert analog Fachbereich
 - Gruppen auch für
 - Übergreifende Anwendungen
 - Internet, Vertrieb
- Informatik IT
 - Architektur
 - Methoden und Verfahren

⇒ Anwendungsdomänen

Vorgehensmodell

- Geschäftsprozessanalyse und –modellierung mit dem Fachbereich



Agenda

1. Vorstellung der HUK-COBURG
2. Motivation und Problematik
3. Vom Monolith zum Service
4. **Beispiel: HUK24**
5. Fazit – Lessons Learned

Geschäftsprozesse in der HUK24

- Virtueller Versicherer mit möglichst weitgehender Nutzung vorhandener Infrastruktur
- Prozessoptimierung (z. B. web-to-host) und Verzicht auf persönliche Beratung ermöglichen besonders attraktive Beiträge (5-20 % Beitragsvorteil gegenüber der HUK-COBURG)
- nur online erreichbar; keine persönliche oder telefonische Beratung in Vertragsangelegenheiten
- klar aufgebauter Auftritt mit einfacher Navigation
- in hohem Maß auf schnellen Seitenaufbau, einfache Berechnung und Abschlussmöglichkeit ausgerichtet

Aktueller Auftritt der HUK24

Über uns | Schadenservice | Ratgeber & Hilfe | Kontakt

Unser Angebot
» PKW
» Motorrad
» Wohnmobil
» Sonstige Fahrzeuge
» Rechtsschutz
» Amtshaftpflicht
» Privathaftpflicht
» Hausbesitzerhaftpflicht
» Tierhalterhaftpflicht
» Hausrat
» Unfall
» Wohngebäude
» Kranken
» Reisekranken
» Risikoleben
» Berufsunfähigkeit
» Bausparen
» Baufinanzierung
» Angebotsspeicher

Herzlich willkommen bei der HUK24!

Die HUK24 ist die besonders preiswerte Online-Versicherung der HUK-COBURG. Mehr als eine halbe Million Kunden schenken uns bereits ihr Vertrauen.

Wir bieten Ihnen:

- » Versicherungsschutz in HUK-COBURG Qualität
- » Persönlicher Ansprechpartner im Schadenfall
- » Einfache und sichere Vertragsverwaltung im Internet
- » Äußerst günstige Preise

Jetzt wechseln:

Kfz-Versicherung

Kfz-Versicherung unschlagbar günstig – Wir scheuen keinen Vergleich. Bis 30.11. zur HUK24 wechseln und sparen!

- » [So wechseln Sie zur HUK24.](#)
- » [Berechnen Sie Ihren Kfz-Tarif jetzt online.](#)

Schnellhilfe:

- » [So beantragen Sie eine Versicherung bei uns.](#)
- » [Der volle Schadenservice der HUK-COBURG.](#)

Unser Top-Angebot!

Verkehrsrechtsschutz: Ihr Ass im Ärmel! Erweitern Sie Ihre KFZ-Versicherung um den günstigen Verkehrsrechtsschutz: [Ab umgerechnet 2,68 Euro im Monat inklusive 24h-Anwalts-Hotline!](#)

Testergebnisse:

FINANZTEST Nr. 7/2006: Berufsunfähigkeit-Zusatzversicherung - Untersucht wurden 91 Angebote: HUK24 mit "SEHR GUT" bewertet - [Berechnen Sie Ihren Beitrag!](#)

FINANZTEST Nr. 4/2006: KFZ-Versicherung der HUK24 im Test: "Durchweg gute Preise für alle Modelle" - [Hier berechnen!](#)

FOCUS MONEY Nr.22/2006: HUK24 ist günstigster Versicherer im Test - Motorradfahrer versichern sich bei HUK24! [Mehr Info.](#)

Kundenbereich

Hier verwalten Sie Ihre Verträge online:
 - Angebote
 - Vertragsansicht
 - Vertragsänderungen
 - Bescheinigungen
 - [Weitere Informationen](#)

Ihre Daten werden verschlüsselt übertragen.

» Kunden-Login

Jetzt aktuell

[Informationen zur KFZ-Beitragsrechnung 2007](#)

[So ändern Sie Ihren Vertrag.](#)

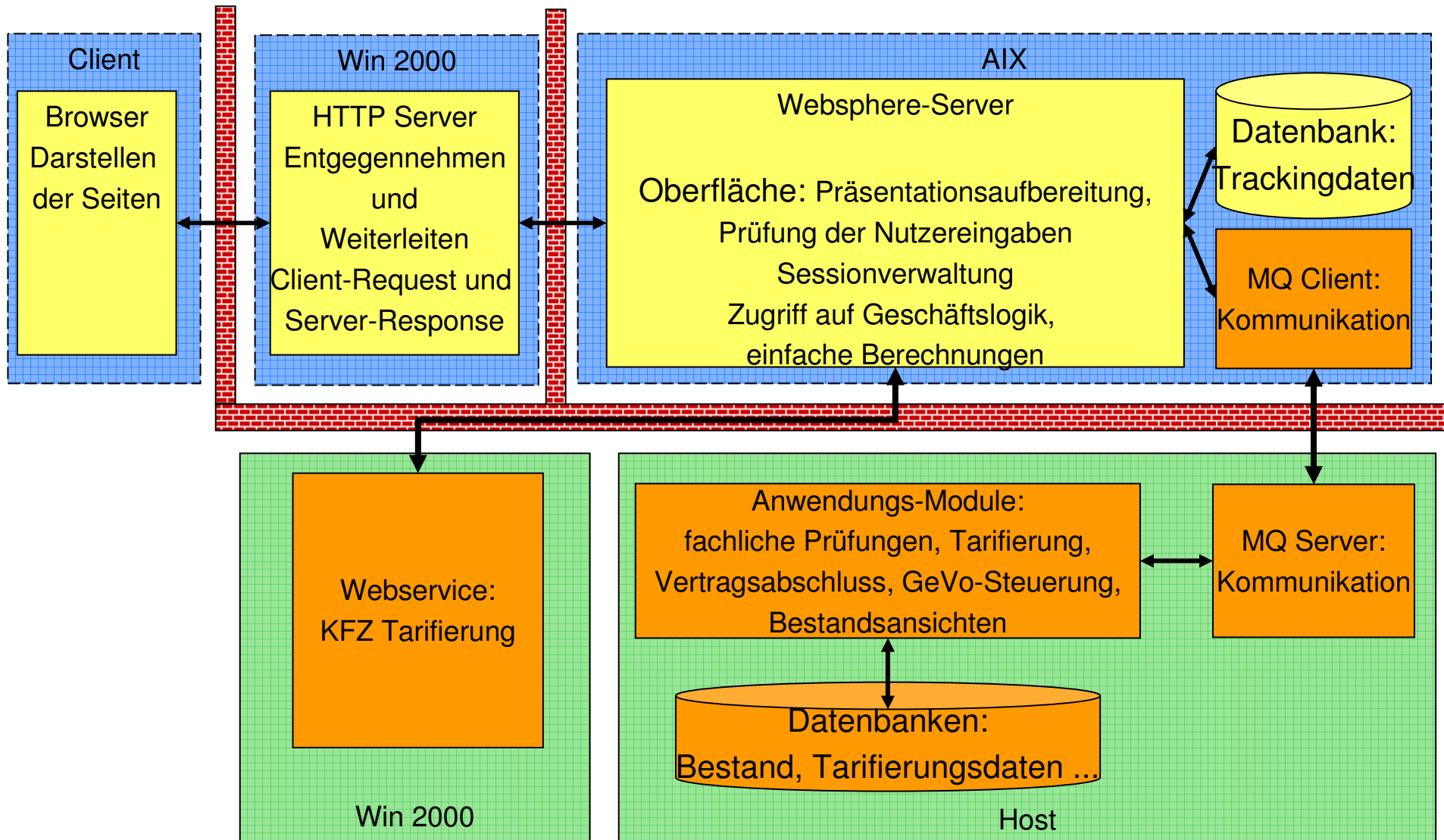
Kunden werben Kunden

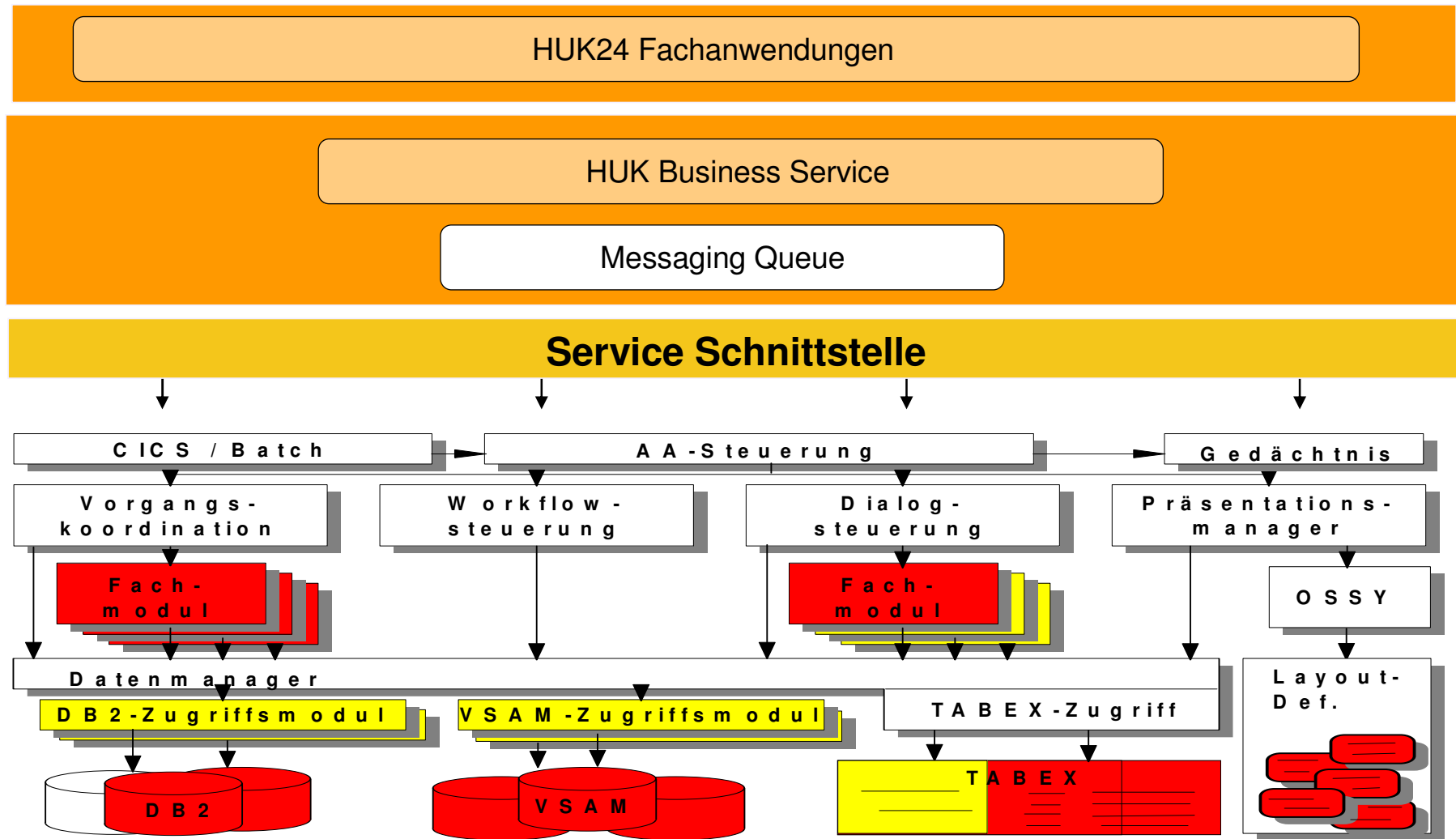
[Ab sofort erhöhen wir die Werbeprämie.](#)

Grundfunktionalitäten der HUK24

- vollständige Angebotsberechnungen in allen Sparten
- abschließende Antragsstellung für alle Produkte
- Angebotsspeicher
- Kundenbereich über personalisierten Zugang für Online-Verwaltung des individuellen Versicherungsordners

Anwendungsarchitektur HUK24 Neu





Agenda

1. Vorstellung der HUK-COBURG
2. Motivation und Problematik
3. Vom Monolith zum Service
4. Beispiel: HUK24
5. **Fazit – Lessons Learned**

Lessons Learned (1)

- Derzeit verschiedene Arten von Diensten
 - Teilprozesse in der prozeduralen Architektur mit Anbindung an C/S
 - Verschiedene Granularitäten
 - Verschieden breite Schnittstellen
 - Dienste bei HUK24
 - WebServices (interne und externe)

- Allgemeine Schnittstelle für Dienste untersuchen
 - Standard für Schnittstellen-Defintionen (WSDL, SOAP)
 - Problem: bei hohen Transaktionsraten XML / SOAP nicht sinnvoll
 - Lose Kopplung mittels Nachrichten
 - Einsatz, wo sinnvoll -> teilweise pragmatischer Ansatz notwendig

- Steuerung dieser Dienste plattformübergreifend

Lessons Learned (2)

- Dienste sind zunächst fachlich zu betrachten
- Entscheidend: Wie findet man Dienste ?
- Die Architektur muss die fachlichen Schnitte unterstützen
- Nutzung von Standards
- Frühes Einbeziehen von Fachabteilungen
- Dienste definieren Zuständigkeiten
- Standardisierte Dokumentation von Schnittstellen absolut notwendig
 - Dokumentationsplattform
- Architekturhandbuch

HUK24: von Anfang an erfolgreich!

- erstes positives Geschäftsergebnis bereits in 2004, zwei Jahre früher als geplant
- weiteres Bestandswachstum deutlich über Marktdurchschnitt geplant

IT- und Prozessunterstützung ermöglicht, geplante Kostenvorteile zu realisieren!

- Anteil vollmaschineller Geschäftsvorfälle:
 - über 25 % bei Kfz-Neugeschäft, bei H/U/S und RS deutlich höherer Anteil
 - ca. 50 % bei Vertragsänderungen

- Aufwand für E-Mail-Bearbeitung:
 - Trivial- und Standardanfragen nahezu vollmaschinell beantwortet
 - Individuelle Anfragen über Kontaktformular konnten um 23 % reduziert werden.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Ihre Fragen beantworte ich gern:

Stefan Peter

Leiter der Gruppe Anwendungsarchitektur

Abt. Informatik

Tel. 0 95 61 / 96 1855

Fax 0 95 61 / 96 3671

E-Mail: stefan.peter@huk-coburg.de