



Während viele Finanzführungskräfte die Einführung des Euro im Hinblick auf die Abwicklung ihrer europaweiten Geschäfte durchaus begrüßen, stellt sie für die IT-Verantwortlichen bei der Konsolidierung multinationaler Informationssysteme eine Herausforderung dar. In diesem Spannungsfeld fand die Generali Holding Vienna eine einheitliche Datenverwaltungslösung, die unterschiedliche IS-Anwendungen, wie z. B. Transaktionsverarbeitung, Entscheidungsunterstützung und Enterprise Resource Planning (ERP), gleichermaßen gut unterstützt.

SAP® Insurance

Generali – Erstklassiger Kundenservice dank R/3 auf IBM DB2



Schneller und leichter Zugriff auf Informationen ist die Grundlage für eine gute Kundenbetreuung, wie die Generali Holding Vienna AG mit ihrem neuen Informationssystem bewiesen hat.

Die Generali Holding Vienna (Generali) ist mit einem Umsatz von 28, 5 Milliarden ATS in Österreich der führende Anbieter von Lebens-, Gebäude- und Kraftfahrzeugversicherungen. Neben seinen drei Millionen Kunden in Österreich verwaltet und betreut das Unternehmen über 10 Millionen Kunden in der Tschechischen Republik, Ungarn, der Slowakei und Slowenien.

„Unser Wiener Datenzentrum unterstützt 300 % mehr Anwender und Kunden und wir haben das Datenvolumen in DB2 mehr als verdoppelt. Trotz dieser Zunahme haben alle unsere Administratoren und Analysten schnellen und leichten Zugriff auf die von ihnen benötigten Informationen. Dadurch können wir einen erstklassigen Kundenservice gewährleisten.“

Gerhard Spoerk
Manager, Daten-Center,
Generali Holding Vienna AG

Wie viele andere Unternehmen, die sich dem Wettbewerb in unterschiedlichen Märkten stellen müssen, musste die Generali-Gruppe dafür sorgen, dass ihre Marketingstrategen kundenorientierte Ad-Hoc-Queries und Analysen durchführen können, damit sie sich einen Überblick über Abläufe im Unternehmen verschaffen und die Erfolgswahrscheinlichkeit neuer Produkte beurteilen konnten. Jedoch waren die nicht-relationalen IMS-Datenbanken, in denen der Konzern seine Daten speicherte, für diese Aufgaben nicht geeignet. Deshalb führte Generali Ende der achtziger Jahre IBM® DB2® für OS/390® als relationales Daten-Repository für seine Query- und Berichts-anwendungen ein.

Damals wurde das Tagesgeschäft – hauptsächlich Verwaltung von Policen und Schadensfällen – bei Generali noch mit Hilfe von IMS-Datenbankanwendungen abgewickelt. Im Jahre 1992 begann der Konzern jedoch die Informationssysteme seiner Tochtergesellschaften in seinem Wiener Daten-Zentrum zu konsolidieren und die operativen Daten in die DB2-Datenbank zu migrieren. Außer-

R/3 auf S/390 und DB2

dem stellt Generali bei der Transaktionsverarbeitung nach und nach vom IMS-Transaktionsmonitor auf IBM CICS® für MVS/ESA® um.

Darüber hinaus plant Generali die Integration seiner ERP-Systeme – derzeit eine Mischung aus SAP R/2- und R/3-Anwendungen auf der Grundlage von IBM DB2 und Oracle – in ein konsolidiertes SAP-System auf dem Host IBM S/390 mit DB2 als Daten-Repository. Seit kurzem nutzt das Unternehmen seine Erfahrung mit IBM DB2 auch außerhalb der Host-Umgebung. Neue verteilte Anwendungen werden mit IBM DB2 Universal Database für Windows NT entwickelt.

„Wir haben uns für DB2 und CICS wegen ihrer Stabilität und ihrer Fähigkeit, wachsende Mengen an Daten und Verarbeitungskapazitäten zu unterstützen, entschieden“, sagt Gerhard Spoerk, Leiter des Daten-Centers bei Generali. „Heute unterstützt unser Wiener Daten-Zentrum 300 % mehr Anwender und Kunden als vor 1992 und wir haben das Datenvolumen in DB2 in den letzten beiden Jahren mehr als verdoppelt. Trotz dieses großen Volumens haben alle unsere Administratoren und Analysten schnellen und leichten Zugriff auf die von ihnen benötigten Informationen. Dadurch können wir einen erstklassigen Kundenservice gewährleisten.“

Business Intelligence ebnet den Weg für die komplette Migration

Die Migration entscheidungsunterstützender Daten von IMS nach DB2 war ein leichtes Unterfangen für Generali, da sowohl IMS als auch DB2 auf der MVS-Plattform resident sind. Seit der ersten Implementierung von DB2 hat Generali einen DB2-Upgrade für OS/390 durchgeführt. Die Datenbank wird über ein IBM Parallel Sysplex® Cluster bestehend aus einem S/390 9672 Enterprise Server und einem Comparex® M2000-Server mit der Kopplungsfunktion S/390 9672 R15 verteilt.

Damit möchte Generali für seine Anwender eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit von 99,9 % erreichen.

Als es darum ging, eine Lösung für die strategisch wichtigen Anwendungen zur Transaktionsverarbeitung zu finden, die mit der Ablösung der vertrauten IMS-Umgebung verbunden war, war hierfür eine gründliche Untersuchung notwendig. In den späten 80er Jahren, als Generali IBM DB2 für die Ad-Hoc-Query und das Berichtswesen implementierte, war man sich in der Branche nicht sicher,

ob relationale Datenbanken für derart intensive Transaktionsverarbeitungen geeignet sind. Generali machte sich daran, dies selbst zu testen und untersuchte die CPU-Nutzung sowie Antwortzeiten.

Die Tests ergaben, dass der Wechsel zu IBM DB2 für die Anwender keine Verringerung der Performance bei der Online-Transaktionsverarbeitung mit sich bringen würden. Im Gegenteil, Generali stellte sogar fest, dass die Performance bei der Hintergrundverarbeitung besser war als die von IMS. (Das Unternehmen druckt alle seine Policen und Kontenstände außerhalb der Kernzeit im Hintergrund aus.)

Derzeit werden täglich 1,5 Millionen Transaktionen durch IMS und 700.000 Transaktionen durch IBM CICS verwaltet. In dem Maße wie das Unternehmen seine Anwendungen nach IBM DB2 migriert, ändert sich dieses Verhältnis zunehmend zu Gunsten von CICS.

Nach Spoerks Angaben handelt es sich bei zwei Drittel der 800 Gigabyte DB2-Daten des Parallel Sysplex-Cluster um operative Daten. Die übrigen Daten gehören zum Data Warehouse. Die noch nicht für DB2 konvertierten operativen Daten des Altsystems IMS befinden sich ebenfalls auf diesen Servern.

Fast eintausend Generali-Analysten und Marketingstrategen nutzen das Tool IBM Query Management Facility (QMF)™, um Daten aus dem Data Warehouse abzurufen. Die von Ihnen generierten Berichte – beispielsweise Vorgehensweisen bei Schadensfällen, bestimmten Verkaufszahlen oder der Akzeptanz der derzeit auf dem Markt befindlichen Versicherungsprodukte – werden auf regionaler Ebene für die künftige Produktentwicklung und Marketingstrategie herangezogen.

Die Analyse der Leistungsdaten des Unternehmens im allgemeinen und seiner Produkte im Besonderen gewinnt bei Generali in dem Maße an Bedeutung in dem das Unternehmen seine Marktreichweite vergrößert. „Verkaufsabteilungen jeder Region werden nach ihren Verkaufszahlen beurteilt“, erläutert Gerhard Spoerk. „Mit Hilfe von QMF können die Gebietsleiter schneller Schwachstellen aufdecken und vorbeugende Maßnahmen zur Belegung des Geschäfts ergreifen.“

Spoerk merkt hierzu an, dass die Anwender wegen der stark segmentierten Analyse auf Detailinformationen des Data Warehouses verzweigen

müssen. Dies sei der Grund gewesen, warum man sich für das QMF-Tool entschieden hätte. „QMF ist anwenderfreundlich“, sagt er. „Es ermöglicht den Analysten die von ihnen benötigten Informationen schnell aufzurufen, ohne dass sie dabei die Hilfe von Datenbankexperten in Anspruch nehmen müssen.“

IBM DB2 als unternehmensweite Datenbank

Generalis Parallel Sysplex-Cluster dient ebenfalls als Plattform für eine DB2-Datenbank, die SAP R/2 Anwendungen unterstützt. Sie sind nur ein Teil der umfangreichen SAP-Anwendungen, die Generali implementiert hat. Generali verfügt ebenfalls über unterschiedliche R/3-Anwendungen, die auf UNIX® Servern laufen. „Derzeit“, sagt Spoerk, „sind wir dabei, unsere SAP-Anwendungen auf so wenig wie möglich Plattformen einzusetzen, da dies wesentlich effizienter ist.“

Während das Altsystem für die Transaktionsverarbeitung, die ERP-Systeme sowie die Anwendungen für die Entscheidungsunterstützung weiterhin auf dem Hostsystem laufen, hat Generali begonnen, zahlreiche neue Anwendungen – wie die Geschäftsprozessmodellierung und Risikobewertung – in einer verteilten Umgebung auf der Grundlage der IBM DB2 Universal Database™ für Windows NT™ zu entwickeln. Diese Anwendungen nutzen IBM DB2 Connect™ für den Zugriff auf DB2-Daten des Host. „Wir haben DB2 sowohl für das Host-System als auch für die verteilte Umgebung gewählt“, sagt Spoerk. „Sie gibt uns die Flexibilität, die wir in einer modernen Produktivumgebung benötigen, damit wir unsere Unternehmensdaten sowohl bei unserer täglichen Arbeit als auch für unsere langfristigen Unternehmensziele effizient nutzen können.“

IBM SAP INTERNATIONAL COMPETENCE CENTER



Altrottstr. 31
D-69190 Walldorf, Deutschland
Tel. (+49/62 27) 73 10 99
Fax (+49/62 27) 73 10 52
email: info@de.ibm.com
http://www.software.ibm.com/db2sap

SAP Headquarters

SAP AG · Neurtstraße 16 · D-69189 Walldorf
Deutschland · Tel. (+49/180) 5 34 34 24 (0,24 DM / Minute)
Fax (+49/180) 5 34 34 20 (0,24 DM / Minute)
http://www.sap.com

Diese und weitere aktuelle Literatur finden Sie auf unserer Homepage in den Media Centern zu den jeweiligen Themen.
http://www.sap.com