

Storebrand verbessert die Beweglichkeit von Abläufen durch Integration der Geschäftsprozesse mit einer IBM Lösung

Überblick

■ Herausforderung

Verbessern Sie die Beweglichkeit von Geschäftsabläufen, Ihre Fähigkeit zu rechtzeitigen und fundierten Geschäftsentscheidungen und bieten Sie einen besseren Kundenservice

■ Warum IBM?

Storebrand ist schon lange Kunde von IBM und hat an der Entwicklung und am Testen neuer Produkte mitgewirkt

■ Lösung

Implementierung einer serviceorientierten Architektur auf der Basis von IBM DB2- und IBM WebSphere-Lösungen unter Einbeziehung des neuen Datenservers IBM DB2 Viper

■ Die wichtigsten Vorteile

Voraussichtliche Fähigkeit der Bearbeitung der fünffachen Kundenmenge; schnellere Auftragsbearbeitung; kürzere Markteinführungszeit bei neuen Produkten und Produktkombinationen; verbesserter Kundenservice durch Onlinezugriff rund um die Uhr und die Möglichkeit der Anzeige aller Aufträge; mehr Möglichkeiten bei der Abfrage gespeicherter Kunden- und Produktdaten für bessere Geschäftstransparenz; drastische Reduzierung von Zeitaufwand, Komplexität und Kosten bei Datenbankabfragen; höhere Produktivität für Programmierer



Storebrand erweitert mit der Datenbank IBM DB2 Viper die serviceorientierte Architektur des Unternehmens und erhält damit die Möglichkeit, schnell auf Kundenanfragen zu reagieren und wichtige Informationen zu erhalten, die für schnellere Geschäftsentscheidungen benötigt werden.

Mit Wurzeln, die bis in das Jahr 1767 zurück reichen, und einem Gewinn von 2,4 Milliarden NOK (358 Millionen USD) im Geschäftsjahr 2004 ist die Storebrand Group das älteste und zugleich eines der größten Finanzdienstleistungsunternehmen Norwegens und damit einer der führenden Player in ganz Skandinavien. Das Unternehmen bietet vielen der größten Unternehmen Norwegens und auch Privatkunden, Gemeinden und Körperschaften im öffentlichen Sektor Produkte und Leistungen in den Bereichen Versicherung (Lebensversicherung, Altersvorsorge) und Bankwesen (Privatkundengeschäft, Vermögensverwaltung).

„In Kombination mit unserer serviceorientierten Architektur kann DB2 Viper uns helfen, unser Ziel, mit Hilfe von Information on demand schneller auf geänderte Marktbedingungen und Kundenanforderungen zu reagieren, viel einfacher zu erreichen.“

– Thore Thomassen,
Senior Enterprise Architect,
Storebrand Group.

Erweitern der Geschäftsprozesse um Lösungen mit E-Formularen

Schlüsselkomponenten

Software

- IBM DB2 Viper
- IBM DB2 Universal Database
- IBM WebSphere Application Server
- IBM WebSphere MQ

Server

- IBM System i
- IBM System z

Services

- IBM Global Services

„Mit der pureXML-Unterstützung in IBM DB2 Viper sind Abfragen, das Abrufen und die gemeinsame Nutzung von Daten sowie die Änderung von Dokumenten in Reaktion auf neue Geschäftsanforderungen mit weniger Aufwand und ohne Beeinträchtigung der Anwendungen möglich.“

– Thore Thomassen.

Storebrand hat sich mit seiner Fähigkeit und Bereitschaft zur Bewältigung der Herausforderungen in neuen Situationen einen guten Namen in Norwegen erworben. Um seinem guten Ruf gerecht zu werden, auch weiterhin ein starkes Wachstum sicherzustellen und seine Kundenorientierung in einem stark umkämpften Markt zu verbessern, versuchte Storebrand, die eigene Beweglichkeit zu erhöhen, um flexibler und schneller auf Kundenbedürfnisse reagieren zu können. Auf dem Weg zu diesem Ziel mussten jedoch einige Hürden überwunden werden: zunächst die Integration der unterschiedlichen Produkte und IT-Infrastrukturen des Unternehmens und danach die Suche nach einer optimalen Lösung zur Abfrage der Produkt- und Kundendaten.

Für viele der Produkte und Unterprodukte von Storebrand gibt es eigene IT-Lösungen und damit verbundene Geschäftsprozesse. Die Produkt- und Kundendaten sind auf zahlreichen Datenbanken und Mainframe-, UNIX®- und Microsoft® Windows®-Plattformen verteilt. Storebrand wollte alle Produkte und Prozesse miteinander verknüpfen, um die Auftragsbearbeitung vereinfachen und beschleunigen, die Produktpakete verbessern, Produktpakete erstellen, die Markteinführungszeit für neue Produkte verkürzen und die Qualitätskontrolle verbessern zu können und gleichzeitig die Kosten zu senken. Danach suchte das Unternehmen nach einer Möglichkeit zur effizienten Speicherung und Abfrage von Transaktionsdaten, um die eigenen Fähigkeiten zur Reaktion auf Kundenanfragen und zu zeitgerechten und fundierten Geschäftsentscheidungen zu verbessern.

Erstellen einer Gesamtansicht der geschäftskritischen Daten

Um eine einheitliche und reaktionsfähige Informationsarchitektur für die Auftragsbearbeitung für die eigenen Finanzprodukte zu erstellen, entwickelte Storebrand eine serviceorientierte Architektur (SOA) – Anwendungen und Informationen, die in Komponenten zerlegt und über eine Web-Service-Schnittstelle wiederverwendet werden können, um neue Geschäftsprozesse zu erstellen. IBM Global Services half Storebrand bei der Implementierung der SOA mit IBM DB2 Universal Database, IBM WebSphere Application Server und IBM WebSphere MQ auf IBM System z- und IBM System i-Servern.

Storebrand hat die speziell zugeschnittenen Transaktionen mit der eigenen SOA in effizientere, standardisierte Transaktionen umgewandelt. Ein Gateway für Geschäftsservices auf der Basis von Web-Services bearbeitet eingehende Transaktionen und stellt traditionelle Anwendungen von Storebrand mit wiederverwendbaren Geschäftsservices bereit. Die Integrationsarchitektur von Storebrand bietet eine dezentrale Transaktionsverarbeitung und gewährleistet gleichzeitig Konsistenz und Synchronisation mit den traditionellen Systemanwendungen.

Die pureXML-Unterstützung in IBM DB2 Viper erweitert die SOA

Als flexible Lösung zum Austausch von Daten zwischen Geräten, Systemen und Anwendungen sind XML-Daten und die Möglichkeit zu ihrer Speicherung für Storebrand ein zentraler Aspekt. Alle Produktangebote werden als XML-Dokumente, das heißt, als Sammlung großer Objekte (Collection of Large Objects, CLOBs) gespeichert. Zwar können mittels CLOBs mehr Daten in einer Datenbank gespeichert werden, jedoch gestalten sich deren Abruf und Aktualisierung schwieriger. Den nächsten Schritt bei der Weiterentwicklung der SOA des Unternehmens bildet deshalb die Einführung der Datenbank IBM DB2 Viper. Dabei handelt es sich um das branchenweit erste hybride Datenbankmanagementsystem (DBMS), das neben SQL- und tabellarischen Datenstrukturen auch reines XML – also XML-Dokumente in ihrer ursprünglichen Struktur – unterstützt. DB2 Viper ermöglicht Leistungsverbesserungen und eine höhere Flexibilität bei Speicherung, Suche und Verwaltung von XML-Daten. Storebrand testet gerade DB2 Viper und plant die Implementierung dieser Datenbank zur Speicherung von Transaktionsdatensätzen und Geschäftsservices.

Mit seinen Funktionen zur Vereinfachung und Beschleunigung von Abfragen und Berichten erweitert DB2 Viper die Möglichkeiten von Storebrand für fundierte Geschäftsentscheidungen in Bezug auf die Produktangebote, während gleichzeitig die Kosten für IT-Ressourcen gesenkt werden. „Mit der pureXML-Unterstützung in IBM DB2 Viper sind Abfragen, das Abrufen und die gemeinsame Nutzung von Daten sowie die Änderung von Dokumenten in Reaktion auf neue Geschäftsanforderungen viel einfacher, schneller und mit weniger Aufwand und ohne Beeinträchtigung der Anwendungen möglich“, erläutert Thore Thomassen, Senior Enterprise Architect für die Storebrand Group.

Mit der Fähigkeit zur schnellen Abfrage von Daten steigt auch die Reaktionsfähigkeit von Storebrand gegenüber seinen Kunden. „Bis wir IBM DB2 Viper hatten, war es wegen der Art der Speicherung der Informationen unmöglich, Produkt- und Kundendaten umfassend abzufragen“, sagt Thomassen. „Mit DB2 Viper können wir zum Beispiel einfach und schnell auf die Anfrage eines Firmenkunden nach Auftrags- und Statusinformationen zu Produkten, die eine seiner Tochtergesellschaften gekauft hat, reagieren.“

Höhere Qualität und schnellere Angebote verbessern den Kundenservice

Mit seiner eigenen SOA kann Storebrand die Aufträge flexibler bearbeiten. Das Unternehmen kann seinen Kunden rund um die Uhr einen Zugriff auf Informationen zu ihren Benutzerkonten bieten, Aufträge rund um die Uhr online annehmen und den Transaktionsfluss zu traditionellen Systemen so steuern, dass Leistungsengpässe vermieden werden. Storebrand konnte die Auftragsbearbeitungszeit für viele Produkte drastisch verkürzen. Zum Beispiel kann eine Anwendung für eine Lizenz zur Implementierung eines Pensionsplans, deren Bearbeitung zuvor noch bis zu drei Wochen dauerte, nun in 10 Minuten abgeschlossen werden. Durch die schnellere Verarbeitung hat Storebrand nun die Möglichkeit, das fünffache Kundenvolumen zu bearbeiten. Ein großer Teil der manuellen Nacherfassung von Daten durch die einzelnen Abteilungen konnte ebenfalls eliminiert werden, wodurch die Fehlerhäufigkeit gesenkt, die Qualität verbessert und der Kundenservice effizienter wurde.

„Unsere Entwicklungszeit mit der Datenbank DB2 Viper stellt eine radikale Verbesserung gegenüber der vorhandenen XML-Zerlegetechnologie dar. Wir sind jetzt in der Lage, Schemaänderungen in Minuten anstatt Tagen vorzunehmen, und können damit unsere Kundenantwortzeiten drastisch verkürzen.“

– Thore Thomassen.

Storebrand kann auch sehr schnell neue Produkte und Produktkombinationen einführen. Dazu brauchen XML-basierte Produktdefinitionen, die für die einzelnen Produkte und Unterprodukte bereits vorhanden sind, lediglich aneinander gefügt werden. „Diese Möglichkeit verkürzt unsere Markteinführungszeit und das ist extrem wichtig, da Kunden schnell zu einem anderen Anbieter gehen, wenn sie die gewünschten Produkte nicht finden,“ meint Thomassen. Das XML-Format ermöglicht auch Variationen in den Daten. Dadurch kann Storebrand einem Paket ohne großen Aufwand neue Unterprodukte hinzufügen, ohne die Transaktion ändern oder unterbrechen zu müssen.

DB2 Viper verbessert die Beweglichkeit der Geschäftsabläufe

Storebrand hat mit DB2 Viper mehrere Tests durchgeführt und festgestellt, dass es viel schneller und einfacher möglich war, Abfragen auszuführen, Suchen zu programmieren und Änderungen an den reinen XML-Daten vorzunehmen, und all dies bei einer höheren Produktivität der Programmierer. Als Alternativen wurden die Abfrage von XML-Daten, die als CLOBs gespeichert waren, und das Schreddern von XML-Strukturen, zu der die Zerlegung der Daten in mehrere Spalten und manchmal auch Tabellen zum Zwecke der Abfrage gehört, getestet. Diese Alternativen wiesen Nachteile bei Leistung, Kosten und Verwaltbarkeit auf.

Mit DB2 Viper konnten Abfragen, die zuvor noch bis zu 36 Stunden dauerten, auf 10 Minuten oder weniger beschleunigt werden. Für die Programmierung der Suchvorgänge waren für die reinen XML-Daten nur noch 30 Minuten anstatt der 2 bis 8 Stunden bei den Alternativen erforderlich. Die Zeit, die die Programmierer für die Vorbereitung einer Suche benötigten, konnte von einer Woche auf einen halben Tag verkürzt werden. Die Aktualisierung eines XML-Schemas in Reaktion auf eine Veränderung ging ebenfalls viel schneller – fünf Minuten gegenüber einer Woche bei der Zerlegung. Storebrand konnte außerdem mit der Konvertierung von 20 der eigenen Services in reines XML den Umfang an E/A-Code um 65 Prozent reduzieren. „Unsere Entwicklungszeit mit der Datenbank DB2 Viper als reinem XML-Speicher stellt eine radikale Verbesserung gegenüber der vorhandenen XML-Zerlegetechnologie dar. Wir sind jetzt in der Lage, Schemaänderungen in Minuten anstatt Tagen vorzunehmen, und können damit unsere Kundenantwortzeiten drastisch verkürzen“, sagt Thomassen. „In Kombination mit unserer serviceorientierten Architektur kann DB2 Viper uns helfen, unser Ziel, mit Hilfe von Information on demand schneller auf geänderte Marktbedingungen und Kundenanforderungen zu reagieren, viel einfacher zu erreichen.“

Weitere Informationen

Wenden Sie sich bitte an den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner.

Besuchen Sie unsere Website unter:

ibm.com/db2

ibm.com/websphere

Weitere Informationen zu Storebrand erhalten Sie unter: www.storebrand.no



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

DB2, DB2 Universal Database, System i, System z und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft und Windows sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Fallstudie ist lediglich ein Beispiel dafür, wie ein Kunde IBM Produkte verwendet. Es gibt keine Garantie für vergleichbare Ergebnisse.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Hergestellt in den USA.
05-06

© Copyright IBM Corporation 2008
Alle Rechte vorbehalten.