

Schnelle Wertschöpfung bei der LVM durch Implementierung von Kundenservices mit Tivoli-Software von IBM



Das Unternehmen LVM Versicherungen (www.lvm.de) gehört zu den 20 größten Versicherungsgruppen in Deutschland und ist das viertgrößte deutsche KFZ-Versicherungsunternehmen. Die LVM bietet ihren mehr als 3 Mio. Privat- und Geschäftskunden Versicherungen und Finanzdienstleistungen und erwirtschaftet einen Umsatz von mehr als 2 Mrd. Euro. Die Zentrale des Unternehmens befindet sich in Münster.

Highlights

■ Die Herausforderung

Erzielung von Wettbewerbsvorteilen durch innovative Services für Kunden in Echtzeit

IBM DB2

IBM Tivoli Enterprise Console

IBM Tivoli Monitoring

■ Die Lösung

Eine zuverlässige und sichere Umgebung für das Systemmanagement mit integrierter Lösung für die Zugriffsverwaltung, bestehend aus folgenden Komponenten:

IBM Tivoli Access Manager for e-business

IBM Directory Server

IBM WebSphere Application Server

IBM Lotus Domino

■ Die Ergebnisse

Mehr Sicherheit für Webanwendungen

Niedrigere Verwaltungskosten

Schnellere Entwicklung und Implementierung von Anwendungen durch enge Integration von IBM Komponenten und Komponenten anderer Hersteller

Zufriedenere Versicherungsagenten durch mehr Komfort beim Zugriff auf Services

„Auf Grund der nahtlosen Integration von IBM Tivoli Access Manager for e-business mit IBM WebSphere, Lotus Domino und DB2 konnten wir sehr schnell eine Single-Signon-Lösung für unsere neue e-business Infrastruktur implementieren. So konnten wir schon nach kurzer Zeit von der Investition profitieren.“

– Stephan Terhorst
Teamleiter
Daten-, Anwendungs-,
Systemmanagement und
Sicherheitslösungen
LVM Versicherungen

Wettbewerbsvorteile durch sichere Kundenservices in Echtzeit

Die Herausforderung: Enge Integration der Prozesse

Die strategische LVM-Initiative „Serviceverbund“ zielt auf die enge Integration der Prozesse über alle Unternehmensanwendungen hinweg ab. Bei dieser Initiative, die die LVM bei der Reduzierung der Kosten und der Verbesserung des Kundenservice unterstützt, geht es um weit mehr als die Technologie, wie Stephan Terhorst erläutert. Terhorst ist Teamleiter der LVM-Organisation für Daten-, Anwendungs- und Systemmanagement sowie Sicherheitslösungen.

Diese Initiative kombiniert geschäftliche und Technologieprojekte, die die LVM als On Demand Unternehmen nach vorn bringen sollen. Der Markt für Versicherungen und Finanzdienstleistungen ist sehr wettbewerbsorientiert. Durch Fusionen und Übernahmen entstehen große Finanzunternehmen, die beim Kundenservice neue Maßstäbe setzen. „Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen wir Service höchster Qualität anbieten. Die LVM muss ein Synonym für Service höchster Qualität werden“, so Terhorst.

Die LVM hofft, über die Initiative des Serviceverbunds in der Versicherungsbranche deutschlandweit zur Nummer 1 in puncto Service zu werden und ihr exklusives Vertriebssystem ausweiten zu können. Um dieses Ziel zu erreichen, musste die LVM eine Umgebung schaffen, die es sowohl den 2.100 unabhängigen

Versicherungsagenten als auch den 2.100 Mitarbeitern in Münster ermöglicht, den Kunden zuverlässige Services in Echtzeit zu bieten.

„Unsere IT-Infrastruktur muss sicher sein und dennoch genügend strategische und operationale Flexibilität aufweisen“, erläutert Terhorst.

Genau hier setzen die IBM Lösungen an: Sie unterstützen Unternehmen dabei, in der On Demand Welt wettbewerbsfähig zu bleiben. IBM liefert die Technologie und die Services, die der LVM und anderen Unternehmen dabei helfen, den hohen Anforderungen der On Demand Datenverarbeitung zu begegnen.

Die Integration von Funktionen für Autonomic Computing in sowohl IBM Hardware als auch IBM Software illustriert diesen Ansatz. Mit Funktionen für Autonomic Computing können Hardware und Software bestimmte Aufgaben praktisch ohne Benutzereingriff durchführen. Das Ergebnis: Höhere Produktivität des IT-Teams bei reduziertem Ressourceneinsatz sowie mehr Stabilität und Zuverlässigkeit bei der Technologie, die wichtige On Demand Prozesse unterstützt.

Die Lösung: Mehr Effizienz durch Integration

Im Rahmen der Initiative des Serviceverbunds hat die LVM LAS II implementiert, die zweite Generation des LVM-Agentursystems. Dieses neue

System basiert auf einer flexiblen e-business Infrastruktur, die aus IBM Hardware und Software besteht, darunter IBM WebSphere Application Server, IBM Lotus Domino, IBM DB2 Universal Database, IBM Tivoli Access Manager for e-business, IBM Directory Server, IBM Tivoli Enterprise Console und IBM Tivoli Monitoring.

Mit diesem neuen System können die Agenten über Linux®-basierte Thin Clients auf Kundeninformationen zugreifen und Verträge von jedem Standort aus ändern. Verbindungen zum System lassen sich entweder über ein virtuelles privates Netz oder über ein GPRS-Mobiltelefon (GPRS – General Packet Radio Service) und Bluetooth herstellen. Wenn die Verbindung hergestellt ist, werden Betriebssysteme und Anwendungen von den IBM @server pSeries-Servern der LVM auf die Thin Clients heruntergeladen.

Mit LAS II können die Agenten flexibel auf Kundenbedürfnisse reagieren. So kann ein Agent z. B. abends bei einem Kunden vorbeischaun, dessen Versicherungspolice online ändern und sofort einen neuen Vertrag ausdrucken, den er vom Kunden unterschreiben lassen und mitnehmen kann. Echtzeitservices bringen sowohl dem Kunden als auch dem Versicherungsagenten eine deutliche Zeitersparnis.

Bei dieser neuen Lösung ist Sicherheit extrem wichtig. Das IT-Team muss vertrauliche finanzielle und persönliche Daten vor unbefugtem Zugriff schützen. Darüber hinaus müssen die LVM-Administratoren Kennwörter für die zahlreichen Anwendungen verwalten, die das System unterstützen. Diese Anwendungen umfassen eine Java™-basierte Versicherungsanwendung, die Agenten und Mitarbeitern Informationen zu bestehenden Verträgen bereitstellt und das Hinzufügen, Löschen und Ändern von Verträgen ermöglicht, ein browserbasiertes Portal, über das Kunden allgemeine Vertragsinformationen und spezielle Online-Angebote abrufen können, sowie allgemeine Unternehmensanwendungen wie Lotus Domino.

Die Kombination aus IBM Directory Server, IBM Tivoli Access Manager for e-business und der Smart Card-Lösung eines anderen Herstellers bietet eine zuverlässige Sicherheitslösung, die die LVM beim Schutz der Kundendaten, der Optimierung der Verwaltung und der Verbesserung der Kundeninteraktionen mit dem Unternehmen unterstützt. „Wir mussten die Benutzeradministration vereinfachen und dabei sicherstellen, dass nur berechnigte Benutzer auf unsere Umgebung zugreifen können“, so Terhorst.

IBM Directory Server, die LDAP-Verzeichnislösung (LDAP – Lightweight Directory Access Protocol) von IBM, stellt dem IT-Team ein einziges

Verzeichnis zur Verfügung, in dem die Berechtigungen und Kennwörter für Benutzer konsolidiert sind.

IBM Tivoli Access Manager for e-business bietet Single-Signon für 8.000 Benutzer und zentralisiert die Sicherheitsverwaltung für HTTP-Anfragen. Die Skalierbarkeit der Lösung ist für die LVM besonders wichtig.

Da IBM Tivoli Access Manager for e-business den Sicherheitscode vom Anwendungscode trennt, können die Entwickler sich ausschließlich auf die Anwendungsfunktionalität konzentrieren und dabei den zentralen Sicherheitscode der Lösung nutzen. „IBM Tivoli Access Manager for e-business ist für unsere Anwendungsentwickler transparent“, so Terhorst. „Sie müssen sich gar nicht damit beschäftigen.“

IBM Tivoli Access Manager for e-business unterstützt auch die Verwendung von Smart Cards mit X.509-Zertifikaten des deutschen Herstellers Giesecke & Devrient, mit denen sich sowohl die unabhängigen Agenten als auch die LVM-Mitarbeiter authentifizieren. Nach Eingabe der Karte und des PIN-Codes können die Benutzer auf die LAS II-Kernanwendungen zugreifen.

„Mit IBM Tivoli Access Manager for e-business können die Benutzer sofort mit der Arbeit beginnen, ohne sich bei jeder Anwendung neu anmelden zu müssen“, erläutert Terhorst.

Da das LAS II-System Umsatz generiert, muss seine Infrastruktur sehr zuverlässig sein. Aus diesem Grund hat das Unternehmen auch die Produkte IBM Tivoli Enterprise Console und IBM Tivoli Monitoring erworben, um die Verfügbarkeit der mehr als 35 Server zu überwachen, die das System unterstützen. „Wenn das System nicht funktioniert, können die Agenten nicht arbeiten“, so Terhorst.

Vor der Investition in die IBM Tivoli-Software haben die LVM-Mitarbeiter im Rahmen zahlreicher Tests geprüft, ob die Produkte für die Anforderungen des Unternehmens geeignet sind und ob die verschiedenen Komponenten von den Mitarbeitern integriert werden können. Laut Terhorst erwiesen sich IBM Tivoli Access Manager for e-business und die anderen IBM Lösungen als flexibel und stabil.

Die Ergebnisse: Hohe Sicherheit und komfortabler Zugriff für berechnigte Benutzer

Mit Hilfe der IBM Lösungen konnte die LVM LAS II erfolgreich implementieren und damit den Kundenservice verbessern und die IT-Kosten reduzieren. „Unser Ziel war eine Verbesserung des Kundenservice, und IBM Lösungen bieten eine Infrastruktur, die Datenintegrität, Sicherheit und Verfügbarkeit optimiert“, so Terhorst.

Als besondere Vorteile der IBM Tivoli-Lösungen für Identitätsmanagement führt Terhorst höhere Sicherheit, mehr Komfort beim Benutzerzugriff, höhere Verfügbarkeit und mehr Verwaltungskomfort bei den Benutzeridentitäten an. Einige seiner Aussagen finden Sie im Folgenden:

- *Durch die enge Integration von IBM Tivoli Access Manager for e-business, WebSphere, Lotus Domino und DB2 wurde die Implementierungszeit für Anwendungen reduziert.*
- *Die Fähigkeit, Smart Cards zu unterstützen, hat die Sicherheit der Anwendungen erhöht.*
- *Der Einsatz von IBM Directory Server hat die Benutzerverwaltung vereinfacht und dadurch zu Einsparungen bei den Arbeitsstunden geführt.*
- *Die Single-Signon-Funktion bewirkte eine höhere Akzeptanz und umfassendere Verwendung des neuen Systems.*

„IBM Tivoli Access Manager for e-business war ein kritischer Erfolgsfaktor für das Gesamtprojekt“, so Terhorst. „Mit dieser Lösung konnten wir den Benutzern wunschgemäß eine Single-Signon-Funktion bereitstellen und damit ihre Akzeptanz der neuen Anwendung sicherstellen. Gleichzeitig haben wir unsere strengen Sicherheitsrichtlinien umgesetzt.“

Auch in Zukunft: Lösungen von IBM

Auch bei neuen Herausforderungen wird die LVM zunächst IBM Lösungen in Betracht ziehen, sagt Terhorst. „Die Integration der IBM Produkte macht die Lösungen sehr attraktiv“, erläutert er. „Unsere IT-Strategie zielt auf die Zentralisierung unserer Infrastruktur ab, und die Flexibilität

und Offenheit der IBM Produkte unterstützen uns auf diesem Weg.“ Die LVM plant die Integration von IBM Tivoli Access Manager for e-business mit IBM WebSphere Edge Server. Dieser Server verteilt die Anwendungsverarbeitung vom Zentrum des Netzes an den Rand, wobei die Verwaltung und Anwendungssteuerung zentral erfolgen. Dadurch kann die LVM Back-End-Services auslagern, während die Sicherheit der Umgebung gewährleistet bleibt. „Die hohe Verfügbarkeit der Services ist für uns von fundamentaler Bedeutung. Durch die Kombination von WebSphere und IBM Tivoli Access Manager for e-business können wir die Bereitstellung von Informationen für unsere Kunden optimieren“, so Terhorst weiter.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die IBM Tivoli-Software für intelligentes Management und über integrierte Lösungen von IBM erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner – oder besuchen Sie uns unter ibm.com/tivoli

Tivoli-Software von IBM

Als integraler Bestandteil der umfassenden IBM On Demand Infrastruktur hilft IBM Tivoli Management-Software traditionellen Unternehmen, On Demand Unternehmen und Internetunternehmen weltweit, den Wert früherer und zukünftiger IT-Investitionen zu maximieren. Mit Unterstützung erstklassiger IBM Service-, Support- und Forschungsleistungen bietet IBM Tivoli-Software eine nahtlos integrierte und flexible On Demand Lösung für das Infrastrukturmanagement, die Mitarbeiter, Geschäftspartner und Kunden über zuverlässige Sicherheitsfunktionen miteinander verbindet.



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, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

DB2, DB2 Universal Database, Domino, @server, Lotus, Tivoli, Tivoli Enterprise Console, WebSphere und pSeries sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Java und alle Java-basierenden Marken sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Linux ist eine Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Die oben genannten Erklärungen bezüglich der Produktstrategien und Absichtserklärungen von IBM stellen die gegenwärtige Absicht der IBM dar, unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden, und repräsentieren nur die Ziele der IBM.

Alle in dieser Veröffentlichung enthaltenen Leistungsdaten wurden in einer spezifischen Betriebsumgebung und unter den beschriebenen Bedingungen erzielt. Sie dienen nur zur Illustration. Die in anderen Betriebsumgebungen erzielten Ergebnisse können erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Kunden sollten eigene Tests durchführen.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.