

Die SOA-Implementierung von Standard Life – eine solide Investition

Übersicht

■ Herausforderung

Die Geschäftstätigkeit über mehrere Kanäle hinweg zu vereinfachen

■ Lösung

Mit Hilfe einer auf XML-Services basierenden serviceorientierten Architektur Geschäftsservices für Geschäftspartner zugänglich machen und implementieren

■ Wesentliche Vorteile

Wiederverwendung von fast 51 % der Services, wodurch über 4,4 Millionen Euro an Entwicklungskosten eingespart werden konnten; 900 % höhere Transaktionsrate ohne zusätzliche IT-Mitarbeiter; verbesserte Reaktionsfähigkeit auf Änderungen am Markt und veränderte Kundenanforderungen



Als die im schottischen Edinburgh ansässige Versicherungsgesellschaft Standard Life im Jahr 1825 ihre Geschäftstätigkeit aufnahm, bot sie ihren Kunden hochwertige Lebens- und Rentenversicherungsprodukte an. Heute, fast zweihundert Jahre später, zählt Standard Life zu den Marktführern in Europa. Das Unternehmen beschäftigt über 2.000 Mitarbeiter und verwaltet Vermögenswerte in Höhe von über 155 Milliarden Euro für mehr als sieben Millionen Kunden weltweit. Das Portfolio umfasst inzwischen

auch Angebote aus den Bereichen Investment, Bankgeschäft und Krankenversicherung. Zuständig dafür sind in Großbritannien vier unabhängige Unternehmen: Standard Life UK, Standard Life Investments, Standard Life Bank und Standard Life Healthcare. Darüber hinaus unterhält Standard Life internationale Niederlassungen in Kanada, Deutschland, Irland, Indien und China, die einen Beitrag von rund 30 % zur Gesamtzahl aller Neuabschlüsse weltweit leisten.

„Dank der Architektur sind unsere unternehmenseigenen Anwendungen besser geworden, und sie lassen sich besser verwalten. Wir erstellen unsere Anwendungen auf Grundlage eines erprobten Frameworks.“

– Ian Muir, Senior Manager for Core Technology, Standard Life.

Das Geschäftsleben im 21. Jahrhundert ist längst nicht mehr so überschaubar wie 1825. In den letzten Jahren hat das Geschäft von Standard Life stetig an Tempo und Komplexität zugenommen. Der größte Teil des Umsatzes wird heute durch unabhängige Finanzberater generiert, die vielfach von der Branche gesponserte Portale nutzen, um im Auftrag ihrer Kunden die Produkte und Preise verschiedener Anbieter zu vergleichen. Gleichzeitig nimmt der Wettbewerbsdruck durch Aggregatoren zu, die den unabhängigen Finanzberatern eine umfassende Übersicht über die Kundenbestände bieten können. Und nicht zuletzt erwarten die Kunden immer schnelleren Service und Onlinezugriff auf ihre persönlichen Finanzdaten. Obwohl Standard Life einen ausgezeichneten Ruf für hervorragenden Kundenservice genießt, hat das Unternehmen erkannt, dass es noch flexibler auf die Wünsche seiner Kunden eingehen und die Kundentreue über seine zahlreichen Geschäftskanäle hinweg stärken muss.

Standard Life machte sich also auf die Suche nach Möglichkeiten, die Arbeit über alle Geschäftskanäle hinweg zu vereinfachen und den Kundenservice zu verbessern. Dabei galt es jedoch auch, die Kosten zu senken. Die Motivation zum Senken der Kosten bestand nicht allein darin, den Gewinn von Standard Life zu vergrößern, sondern vor allem darin, die Produkte des Unternehmens für die unabhängigen Finanzberater attraktiver zu machen. Im Zuge einer Kostensenkung bei Standard Life würden auch sie die Gelegenheit haben, ihre Kosten zu senken. Und wenn Standard Life den unabhängigen Finanzberatern die Möglichkeit böte, ihre Marge zu vergrößern, könnte dies deren Loyalität und somit einen Wettbewerbsvorsprung zur Folge haben.

Mit IT-Ressourcen neuen Herausforderungen begegnen

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, suchte sich Standard Life eine neue, flexiblere Architektur, die es dem Unternehmen erlauben würde, die vorhandenen Geschäftsprozesse und Technologien weiterhin zu nutzen. 1995 hatte Standard Life bereits den Datenzugriff standardisiert und die wiederverwendbaren Datenservices katalogisiert. Zwischen 1999 und 2001 wurden eine Architektur für die Anwendungsentwicklung und das zugrunde liegende Framework definiert. Diese dienten später als Vorlage für die Hubarchitektur (Hub-Centric Architecture; HCA) oder serviceorientierte Architektur (SOA), die heute die Grundlage für die Web-Service-Implementierung von Standard Life bildet.

Bei einer SOA handelt es sich um ein Technologieframework, in dem Geschäftsprozesse und die unterstützenden IT-Funktionen in Komponenten zusammengefasst werden, so dass diese Prozesse sowohl intern auch als extern für die einzelnen Prozessbeteiligten bereitgestellt werden können. Web-Services sind eigenständige, modulare Anwendungen, die so konzipiert sind, dass sie miteinander eingesetzt werden können, ohne dass kundenspezifische Codeanpassungen für Verbindungen erforderlich sind. Sie können entsprechend den sich ändernden Geschäftsanforderungen immer wieder neu kombiniert werden. Dank dieser Flexibilität und Wiederverwendbarkeit werden die Entwicklungszyklen verkürzt und der Aufwand geringer, was unter dem Strich eine erhebliche Kosteneinsparung ergibt. Zu den wiederverwendbaren Geschäftsservices von Standard Life zählen *die Identitätsprüfung, Informationen zum Lebensversicherungsschutz sowie die Erstellung von Ausgangsdokumenten.*

1999 steckten die Standards für Web-Services jedoch noch in den Kinderschuhen. Aus diesem Grund entwickelte Standard Life entsprechend den Anforderungen des Unternehmens interne XML-Standards, die den heutigen Web-Service-Standards entsprechen. Im Laufe der weiteren Entwicklung der Web-Service-Standards prüfte Standard Life diese ständig auf ihre Eignung für die Zwecke des Unternehmens und beginnt nun damit, die neuen Standards als wiederverwendbare XML-Services zu implementieren, die über einen Messaging-Hub Vermittlern und Geschäftspartnern zur Verfügung gestellt werden.

Im Rahmen der serviceorientierten Lösung kann Standard Life die vorhandenen IT-Ressourcen und Anwendungen weiterhin nutzen und die Technologie auf die zentralen Geschäftsziele abstimmen. Inzwischen ist die SOA von Standard Life in allen wichtigen Niederlassungen der Standard Life Group in Großbritannien implementiert worden. Ein führendes unabhängiges Marktforschungsunternehmen befürwortet das von Standard Life verfolgte SOA-Konzept in vielen Bereichen als empfohlene Methode (Best Practice). In einigen anderen Bereichen kommen sie der Einstufung als Best Practice sehr nahe. Den Kern der SOA bildet die Software IBM WebSphere Business Integration Message Broker, deren standardisierte Messagingtechnologie die Integration der unterschiedlichen Hardware-, Software- und Plattformsysteme von Standard Life ermöglicht. Als Grundlage für die Web-Services dienen IBM Rational Application Developer for WebSphere und IBM WebSphere Application Server.

Ausschlaggebend für die bei Standard Life gefällte Entscheidung für IBM Produkte war die Zuverlässigkeit der Middleware. IBM WebSphere Business Integration Message Broker bietet eine flexible Infrastruktur und vereinfacht die Echtzeitintegration der traditionellen Anwendungen von Standard Life mit Web-Services. Auf diese Weise können im Unternehmen neue Geschäftsservices eingeführt und bei Bedarf mit wichtigen Prozessbeteiligten gemeinsam genutzt werden. Mit IBM Rational Application Developer for WebSphere in Kombination mit IBM WebSphere Application Server kann Standard Life Web-Services schnell entwickeln und in einer integrierten, auf offenen Standards basierenden Entwicklungsumgebung implementieren.

Messbare Vorteile

Aus der Implementierung einer SOA und der Wiederverwendung von Geschäftsservices hat Standard Life erhebliche Vorteile gezogen. Für unabhängige Finanzberater, Vermittler und Kunden stehen über 300 Geschäftsservices zur Verfügung, so z. B. die Bereitstellung von Details zu Vermittlern, die Erstellung von Kontoauszügen sowie die Adressverwaltung. Standard Life kann im Handumdrehen neue Kombinationen von Services implementieren, wodurch die Arbeit über die verschiedenen Geschäftskanäle hinweg vereinfacht wird. Und da Web-Services auf einheitlichen Standards beruhen, kann jeder, unabhängig von der jeweiligen Technologieumgebung, die von Standard Life bereitgestellten Services nutzen.

„Standard Life sieht ein attraktives Onlineangebot als optimale Chance, sich gegenüber Maklern und Endkunden von der Konkurrenz abzuheben.“

– Gary Morrison, Customer Service Director, Standard Life.

Auch der Zeitaufwand für die Entwicklung von Clientanwendungen ist bei Standard Life erheblich geringer geworden. Bis heute hat das Unternehmen fast 51 % seiner Services wiederverwenden können, mit dem Resultat, dass über 4,4 Millionen Euro an Entwicklungskosten eingespart wurden. Da so viele Services zur Wiederverwendung zur Verfügung stehen, kann die IT-Abteilung von Standard Life diese immer wieder neu miteinander kombinieren, um schneller und nach Bedarf modulare Anwendungen zu entwickeln und zu implementieren. So ist Standard Life heute erheblich flexibler und kann schneller auf neue Geschäftschancen reagieren.

Durch die Nutzung der katalogisierten wiederverwendbaren Services und deren Bereitstellung für Geschäftspartner konnte Standard Life den Kundenservice verbessern. Dadurch wiederum hebt sich Standard Life aus der Sicht der unabhängigen Finanzberater und der Kunden, die zur Auswahl eines Anbieters Sammelsites nutzen, von der Konkurrenz ab. Standard Life ist sogar fünf Jahre in Folge von den unabhängigen Finanzberatern in Großbritannien zum „Unternehmen des Jahres“ gekürt worden.

Seit der Implementierung einer SOA mit Web-Services sind die Transaktionsraten bei Standard Life um 900 % gestiegen, und zwar ohne zusätzliche IT-Mitarbeiter. Durch die gemeinsame Nutzung von Geschäftsfunktionen mit zentralen Prozessbeteiligten kann das Unternehmen die Konsistenz der für Kunden bestimmten Daten sicherstellen, ob diese Daten nun über ein Portal für unabhängige Finanzberater, über die Website von Standard Life oder in einem Gespräch mit einem der Kundendienstmitarbeiter des Unternehmens bereitgestellt werden. Diese Konsistenz bewirkt eine produkt- und kanalunabhängige Stärkung der Marke von Standard Life.

Technologie in Kombination mit Menschen und Prozessen

Die SOA von Standard Life wurde über einen Zeitraum von 10 Jahren entwickelt. Die wichtige Erkenntnis aus dieser Zeit war, dass in einer effektiven serviceorientierten Architektur Technologie mit Geschäftsprozessen und Menschen verbunden wird. Standard Life hat den wichtigen Wechsel von einer technologiezentrierten zu einer serviceorientierten Kultur vollzogen und auch die Mitarbeiter entsprechend geschult, z. B. in XML. Zudem hat das Unternehmen die vorhandenen IT-Ressourcen und Anwendungen zur Unterstützung seiner Geschäftsprozesse genutzt und neu belebt. Auf diese Weise unterstützt die IT-Abteilung von Standard Life das gesamte Unternehmen und leistet einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung des Geschäftsergebnisses.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die Erstellung einer serviceorientierten Architektur mit IBM Software erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner – oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/soa

ibm.com/websphere



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.

Rational und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

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.

Alle hierin enthaltenen Informationen wurden von Standard Life bereitgestellt und verdeutlichen, wie in einem Unternehmen Produkte und Services von IBM eingesetzt werden. 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.

Hergestellt in den USA
08-05

© Copyright IBM Corporation 2005
Alle Rechte vorbehalten.