



Progressive erweitert Wireless-Funktionen durch neue IBM-Architektur



Übersicht

- **Die Herausforderung**
Progressive musste seine Plattform aktualisieren, um die Laptop-to-Mainframe-Architektur zu unterstützen, und die Anwendungsbasis zukunftssicher machen, um neue Hardware, Software und Anforderungen für drahtlose Geräte zu unterstützen.
- **Die Lösung**
IBM WebSphere Everyplace Connection Manager, IBM MQe
- **Die Vorteile**
Führt Unterstützung für neue Wireless-Technologien ein, bietet eine flexible auf offenen Standards beruhende Grundlage für künftiges Wachstum und künftige Anwendungen, ermöglicht nahtlose Failover-Funktionen und vereinfacht den Systemsupport.

Prompter Kundenservice erzielt Ergebnisse

Die Unternehmensgruppe Progressive (www.progressive.com) ist seit 1937 im Geschäft, steht unter den Kfz-Versicherern in den USA an dritter Stelle und betreut mehr als 11 Millionen Autofahrer. Das in der Nähe von Cleveland, Ohio, ansässige Unternehmen ist in der ganzen Branche dafür bekannt, dass es neueste Technologie und Innovationen nutzt, um den Komfort für seine Kunden zu verbessern.

Progressive setzte mit der Einführung seines neuen persönlichen, Rund-um-die-Uhr-Schadensservice einen neuen Standard für den Kundenservice. Die für die Schadensabwicklung zuständigen Mitarbeiter fahren so genannte „Immediate Response Vehicles“, mit denen sie zu Unfallstellen bzw. generell dorthin

fahren, wo der Kunde sie braucht. Dort können sie einen Schaden dann von Anfang bis Ende abwickeln.

Im Jahr 2002 stiegen die Erträge von Progressive um 24 Prozent auf 9,3 Milliarden US-Dollar, und der Nettogewinn stieg um 62 Prozent.

Schadensabwicklung bei Progressive

Bei Progressive stellt die Anwendung „Claims Workbench“ ein wesentliches Element der Schadensabwicklungsstrategie dar. Sie ist auf über 5.000 Laptops im Außendienst installiert. Ein drahtloses Datennetzwerk überträgt Daten zwischen dem Großrechner des Unternehmens und den Schadenssachbearbeitern. Die Clientanwendung „Claims Workbench“ ermöglicht es den Sachbearbeitern, schnell informierte Entscheidungen hinsichtlich der schnellen, genauen Regulierung des jeweiligen Schadensfalls zu treffen. Das Netzwerk, das LAN-, DFÜ-, Mobilfunk- und drahtlose Verbindungen verwendet, bearbeitet normalerweise über 260.000 Transaktionen pro Woche, bei denen etwa 1.500 Benutzer gleichzeitig online arbeiten.

Schritt halten mit der Technologie

Die alte Middleware-Plattform konnte mit der Wireless-Technologie nicht mehr mithalten. Progressive benötigte eine offene, skalierbare und rationalisierte Plattform, die die Laptop-to-Mainframe-Architektur des Unternehmens unterstützte. Darüber hinaus wollte das Unternehmen die Zukunftssicherheit seiner Anwendungsbasis sicherstellen und bei Bedarf neue Hardware, Software und Unterstützung für Wireless-Protokolle integrieren können.

IBM stellt Wireless-Lösung bereit

Progressive's „Claims Workbench“ ist jetzt dank IBM WebSphere Everyplace Connection Manager und IBM MQe für den drahtlosen Einsatz geeignet. Die durch einen Cluster aus IBM @server pSeries-Servern und einen IBM @server zSeries-Processor unterstützte neue Plattform ermöglicht Progressive die Einführung von Unterstützung für neue Wireless-Technologien auf für die Benutzer transparente Weise und bietet gleichzeitig eine flexible auf offenen Standards beruhende Grundlage für künftiges Wachstum und künftige Anwendungen.

Erwartete Vorteile und Pläne für die Zukunft

Durch den Einsatz von IBM MQe- und WebSphere-Technologie hofft das Unternehmen, seinen Kundenservice zu verbessern, Zykluszeiten zu reduzieren und seine Geschäftskosten zu senken. Die offene Plattform erleichtert die Implementierung von Änderungen der zugrunde liegenden Wireless-Protokolle und schützt

das Unternehmen vor der rapiden technologischen Evolution auf diesem Gebiet.

Durch das Hinzufügen von Unterstützung in mehreren Datenzentren, das Entfernen einzelner Fehlerquellen und das Ersetzen veralteter Technologie durch bessere verschaffte sich Progressive eine nahtlose Failover-Funktionalität, die vorher nicht vorhanden war. Da Daten nicht mehr auf dem Server verwaltet werden müssen, ist das System besser skalierbar und bietet Spielraum für das erwartete höhere Transaktionsaufkommen. Die neue Architektur hat ein einfacheres Design, mit weniger Pfaden und weniger potenziellen Schwachstellen. Der Systemsupport wurde vereinfacht.

Das Hinzukommen von IBM WebSphere Everyplace Connection Manager und MQe hat sich so gut wie gar nicht auf die Schulung der Benutzer ausgewirkt. Die Clients verwenden, unabhängig von der Art der Verbindung, immer dieselbe vertraute Anwendungsschnittstelle.

Progressive ist jetzt gerüstet für die neue drahtlose Welt von morgen. Die TCP/IP-Schnittstelle (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol) erleichtert das Integrieren neuer Protokolle für faszinierende neue IP-Anwendungen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Pervasive Computing-Lösungen von IBM finden Sie unter ibm.com/pvc, oder wenden Sie sich an den für Ihre Region zuständigen IBM-Vertreter.



© Copyright IBM Corporation 2003

IBM Deutschland GmbH
Pascalstraße 100
70569 Stuttgart

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien

IBM Deutschland GmbH
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich

Printed in the United States of America
07-03

Alle Rechte vorbehalten

IBM, das IBM-Zeichen, das e-business-Zeichen, Everyplace, pSeries, WebSphere und zSeries sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Firmen-, Produkt- und Dienstleistungsmarken anderer Unternehmen werden anerkannt.

Hinweise auf IBM-Produkte, -Programme und -Dienstleistungen in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet.



IP120301-DEU