

COMPUTERWOCHE

■ DG B 2615 C 30. JAHRGANG

NACHRICHTEN • ANALYSEN • TRENDS

Java-Projekt bei der Neuen Rechtsschutzversicherungs AG

Zeitgemäß beraten mit aufgefrischten Daten

MANNHEIM (fn) – Einerseits will die Neue Rechtsschutzversicherungsgesellschaft AG (NRV) weiterhin auf die gewohnte Mainframe-Umgebung zugreifen, andererseits passten die betagten Anwendungen und Datenbanken nicht ins neue Beratungskonzept. Daher entwickelte das Unternehmen gemeinsam mit einem Partner eine eigene Datenbank mit Host-Synchronisation und Java-gestützter Desktop-Software.

WIE DIE MEISTEN Assekuranzen hält auch die NRV aus Mannheim ihren Datenbestand in einem Host-System vor. Der Rechnerbolide steht im Rechenzentrum des IT-Dienstleisters IMD der Mannheimer AG Holding, einer von vier Aktionärsesellschaften der NRV. „Wir sind die Rechtsschutzfabrik unserer Aktionäre“, so Georg Kayser, Vorstandssprecher der NRV, die für Bestandsführung und Schadensregulierung der Teilhaber verantwortlich ist. Neben der Mannheimer sind dies die Nürnberger Allgemeine Versicherungs-AG, die Stuttgarter Lebensversicherung sowie die Vereinigte Haftpflichtversicherung.

Gezieltere Kundenbetreuung

Ziel der NRV war es, den Zugriff auf die zentralen Daten und Anwendungen zu modernisieren, sprich alte Terminals durch PC-gestützte Arbeitsplätze zu ersetzen. Zudem hatte sich das Unternehmen vorgenommen, den Sachbearbeitern mehr Funktionen zur Kundenbetreuung an die Hand zu geben und Papierakten ganz aus den Büros zu verbannen. Gemeinsam mit dem Systemhaus PARAGON aus Köln realisierte die NRV eine Java-basierende Client-Server-Lösung mit erweitertem Datenbankmodell, Dokumenten-Management sowie einer mit dem Windows-PC verknüpften Telefoniefunktion. Statt sich Akten kommen zu lassen, können sich die Anwender die kunden-

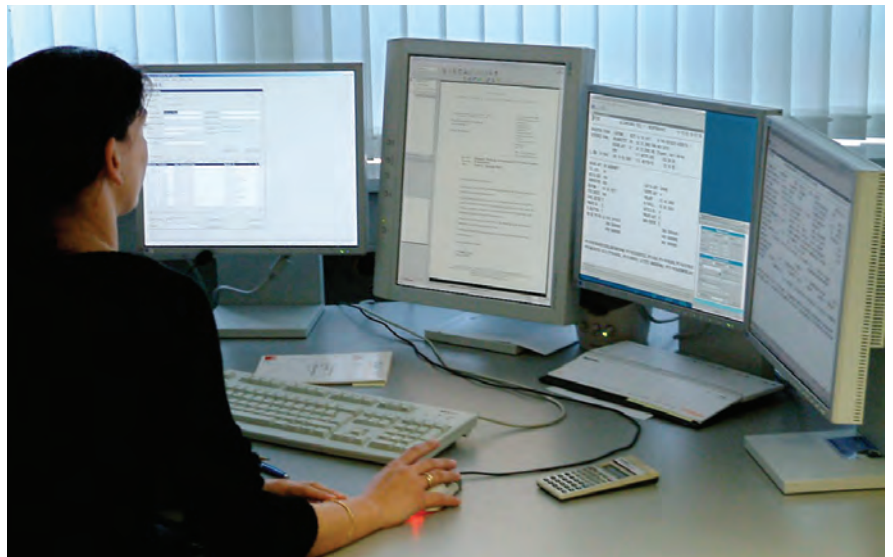


Foto: NRV

relevanten Dokumente jetzt vom DMS-Server am Bildschirm anzeigen lassen. Die Integration mit dem Telefon erleichtert die Arbeit, denn falls der Anrufer per Rufnummerübermittlung identifiziert werden kann, lädt der Desktop die Kundendaten automatisch.

Ausgangspunkt des Softwareprojekts waren die „Zentrale Adressdatei“ (ZAD), eine auf DB2 basierende Mainframe-Datenbank und eine Reihe von Host-Applikationen, die in Assembler und PL/1 implementiert worden waren. Da selbst kleinere Änderungen in Dokumenten, und sei es nur eine andere Formulierung in einem automatisch erzeugten Anschreiben, in der Groß-

rechnerumgebung sehr viel Zeit in Anspruch nahmen, ersann die NRV gemeinsam mit PARAGON ein neues Datenmodell. Daraus entstand die separate Kundendatenbank „ZAD neu“, die auf einem IBM-Server unter AIX läuft und mit dem Host-System synchronisiert wird. Das Informationsmodell umfasst sowohl die Bestandsinformationen des Hosts als auch neue, für den anspruchsvolleren Kundendienst erforderliche Felder. So beinhaltet die Unix-Datenbank zusätzlich die Vertriebsdaten der Konsortialpartner – ein nicht unkritischer Umstand, weil die Aktionärsesellschaften sich beim Versicherungsvertrieb als Wettbewerber

gegenüberstehen. Daher entschlossen sich die Projektverantwortlichen, einige Datensätze zu verschlüsseln. Da diese Funktionen nicht zum Lieferumfang der DB2-Software gehören, musste PARAGON hier eine eigene Lösung bauen. Stichwort DB2: Unerfreulicherweise bereitete der Datenbankabgleich zwischen Host und AIX-System trotz anders lautender Beteuerungen des Herstellers IBM einige Probleme. Auch für diese Aufgabe entwickelte das Systemhaus eine eigene Funktion: Zunächst werden die Daten gegen die Host-Datenbank geschrieben. Sind sie erfolgreich verbucht, erzeugt der Synchronisationsmechanismus die Datensätze auch im AIX-System.

Die Geschäftslogik implementierte PARAGON auf der Grundlage eines eigenen Frameworks („Paraklet“), das Enterprise Javabeans (EJBs) verwendet. Als Applikations-Server fand die Open-Source-Software „Jboss“ Verwendung, die kostengünstiger war als kommerzielle Produkte. Sollte es zwecks Skalierbarkeit erforderlich sein, auf eine andere Applikations-Server-Technik zu migrieren, ist dies nach Angaben des Systemhauses ohne Schwierigkeiten möglich, da die Geschäftsabläufe gemäß dem Standard EJB 2.0 entwickelt wurden.

Java und 3270 im Duett

Die erste Projektphase umfasste das Implementieren von Java-Clients für die bisher nur über Host-Masken zur Verfügung gestellten Funktionen zur Suche nach den Datensätzen der Versicherten sowie der Schadensbearbeitung. Es wurden nicht alle Host-Screens umgestellt, da dies einen erheblichen Aufwand bedeutet hätte, die NRV jedoch den Projektumfang in Grenzen halten wollte. Zudem galt es, die Anwender schrittweise an eine neue Arbeitsumgebung heranzuführen. Eine komplette Ablösung der 3270-Benutzer-Schnittstellen durch den Java-Desktop hätte insbesondere ältere Mitarbeiter überfordert, so Marc Liewald, stellvertretender Abteilungsleiter des Serviceteams bei der NRV. Daher realisierte man einen kombinierten Client, bei dem die Java-Oberfläche und die emulierten 3270-Bildschirme in einem Prozessraum auf den Arbeitsplatzrechnern ablaufen können. So ist während des Bearbeitens von Versicherungsvorfällen im Java-Frontend ein nahtloser Übergang in die 3270-Benutzerführung möglich. Einen Zeitplan für die Umstellung aller Mainframe-Bildschirme durch Java gibt es bis dato nicht.

Regelmäßige Reviews

Das Projekt wurde zu einem Festpreis

in Auftrag gegeben und umfasste etwa eine halbe Million Euro an externen Kosten für die Leistungen des Systemhauses. Während der eininhalb Jahre umfassenden Entwicklung waren drei Experten von PARAGON sowie vier Mitarbeiter der Fachabteilung eingebunden, wobei die internen Mitglieder der Projektgruppe die neue Systemumgebung neben ihren regelmäßigen Aufgaben her mitgestalteten.

Im Gegensatz zu früher sind die Sachbearbeiter jetzt in der Lage, die gesamte Kundenhistorie rasch einzusehen und entsprechende Telefonnotizen zu verfassen. Der Angestellte, der den Anruf entgegennimmt, bedient den Kunden auch komplett, ohne ihn weitervermitteln zu müssen. Zudem stehen nun Funktionen zur Verfügung, um die Datenpflege zu vereinfachen. Teilt beispielsweise ein Versicherungsnehmer seinen neuen Wohnort mit, so ist es mittlerweile möglich, soweit erforderlich, auch die Adresse der anderen Familienmitglieder automatisch zu ändern. Das Datenmodell erlaubt eine Verknüpfung zwischen Familienmitgliedern bei Privatkunden, aber auch zwischen Versicherten in Praxisgemeinschaften oder Kanzleien. Ferner bildet die Datenbank Hierarchien und Organisationsstrukturen von gewerblichen Versicherungsnehmern ab.

Eine Besonderheit sind die Arbeitsplätze der Sachbearbeiter sowohl hardware- als auch softwareseitig nicht nur wegen der Clients: An jedem Rechner hängen vier Flachbildschirme, so dass die Büros eher an einen Aktienbroker als an eine Versicherung erinnern. Jeder der Schirme präsentiert dem Anwender eine andere Benutzerschnittstelle, so dass er keine Fenster öffnen und schließen muss. Die „Outlook“-Software, der Java-Desktop und die Terminal-emulation stehen auf eigenen Monitoren zur Verfügung. Ein Bildschirm präsentiert die Schadensakte im DIN-A4-Hochformat, so dass der Anwender die eingescannte Eingangspost quasi in Originalgröße betrachten kann. Die nebeneinander stehenden Screens lassen sich so bedienen wie ein einziges großes Display.

Der Host bleibt Kern der IT

Obwohl die Java-Desktops weit komfortabler sind als die 3270-Bildschirme, denkt niemand daran, das zentrale Backend, also den Mainframe, ebenfalls zu ersetzen. Auch weiterhin sollen die Bestandsdaten aus Gründen der Systemverfügbarkeit im Host gehalten werden. Zudem laufen auf dem Rechnerboliden Inkassosysteme und die Ansteuerung der Druckstraße zum Erzeugen von Serienbriefen wie etwa

Rechnungen oder Mitteilungen. Diese Anwendungen durch Server-basierende Java-Applikationen zu ersetzen wäre extrem teuer und umständlich.

Das beschriebene Projekt hat Pilotcharakter für die NRV. Die Verantwortlichen wollten Erfahrungen mit der Java-Technik sammeln. Möglicherweise schließen sich Folgeprojekte an. Künftig sollen beispielsweise die Endkunden in der Lage sein, über das Internet auf ihre Bestandsdaten zuzugreifen, um Daten selbst zu ändern oder Schäden zu melden. Über die Web-Schnittstelle könnten unter Umständen Telearbeitsplätze angebunden werden. Ob dann wieder PARAGON den Zuschlag erhält, ist noch nicht entschieden. Derzeit erarbeitet die Versicherungsgesellschaft eine Ist-Analyse aller Geschäftsprozesse mit dem Ziel, Abläufe zu verbessern und die Systemarchitektur entsprechend anzupassen.

Zum Erfolg des Java-Projekts hat nach Ansicht von Hans Ziese, Sachbearbeiter im NRV-Serviceteam, stark beigetragen, dass die Fachabteilung eng in das Projekt eingebunden war und ihr in regelmäßigen Abständen die Benutzeroberflächen präsentiert wurden. Ziese war Mitglied des Projektteams und weiß, wovon er redet, denn insbesondere Sachbearbeiter, die auf bedienerfreundliche Interfaces angewiesen sind, akzeptieren eine neue Anwendungsumgebung nicht ohne weiteres. Hinzu kam, dass sich die Mitarbeiter gerade erst an die elektronische Dokumentenverwaltung gewöhnt hatten. Durch die Einbindung der Emulation in das Java-Frontend ließ sich besagtes Dokumenten-Management-System des Herstellers SER komfortabel einbinden: Über die Kundennummer im emulierten Hostscreen kann der Benutzer die archivierte Schadensakte aufrufen. Hierzu greift die Java-Software das Datenfeld aus dem 3270-Strom ab.

Als sich die NRV für die SER Systems AG entschied, war nicht abzusehen, dass der Anbieter einige Zeit später Insolvenz beantragen würde. Den Support für die Dokumentensoftware übernimmt nunmehr die Nachfolgegesellschaft SER Solutions GmbH. Zudem hat die NRV Spezialisten angeheuert, die mit der Software betraut sind und selbst dann noch den Betrieb der Lösung sicherstellen können, wenn auch die SER Solutions vom Markt verschwinden sollte.

Unlängst entschloss sich IMD, der Rechenzentrumsdienstleister der NRV, die IT-Dienste an den Outsourcing-Arm der IBM auszulagern. Welchen Einfluss dieser Schritt auf die neue Java-Umgebung hat, steht noch nicht fest. ←