

Fallstudie:

Die zen Platform zum Online-Verkauf von Reiseversicherungen

Die Europäische Reiseversicherung AG ist der Marktführer für Reiseversicherung in Deutschland und bietet seit mehr als 80 Jahren Reiseversicherungen an. Mit einer Verkaufsleistung von 385,0 Mio. Euro in 2002 und europaweit 740 Mitarbeitern bekennt sich die Europäische Reiseversicherung zum Anspruch der Qualitätsführerschaft unter den Reiseversicherern Deutschlands und setzt als strategisches Ziel u.a. auf die Innovationsführerschaft im E-Commerce.

Zum Verkauf von Reiseversicherungen im Internet benötigte die Europäische Reiseversicherung ein besonders flexibles und skalierbares System. Eine mit herkömmlicher Servlet/JSP-Technologie entwickelte Anwendung konnte den hohen Anforderungen nicht standhalten. Daraufhin wählte die Europäische Reiseversicherung die zen Platform als strategische Plattform für ihr E-Commerce – nicht nur für den Versicherungsverkauf. Jetzt können die eigenen IT-Mitarbeiter komplexe und skalierbare Anwendungen in kürzester Zeit erstellen, problemlos pflegen und administrieren.

Ausgangslage

Die Europäische Reiseversicherung setzte zum Verkauf von Reiseversicherungen über das Internet eine herkömmliche Servlet/JSP-basierte Lösung eines externen Dienstleisters ein. Diese Lösung war als taktische und robuste Entwicklung in der Lage, den Vorsprung im Online-Reiseversicherungsverkauf zu behaupten, brachte jedoch einige entscheidende Nachteile mit sich:

- Die Geschäftslogik (das versicherungsspezifische Produktwissen) und die Verkaufslogik (die Art und Weise, wie ein bestimmtes Produkt online verkauft werden kann) waren wie üblich in Java-Code ausformuliert.
- Als reine Servlet/JSP-Lösung gab es kaum Skalierungsmöglichkeiten, um einer steigenden Nachfrage gerecht zu werden.
- Die gesamte Vertextung der Formulare für den Versicherungsverkauf war in den JSP-Seiten enthalten, länderspezifische Logik in dem Produkt-Code.

Ziele

Die bisher im Internet verkauften Produkte wurden ursprünglich für das Reisebürogeschäft gestaltet. Für den Internetverkauf sollten jedoch spezialisierte Versicherungsprodukte entwickelt werden, die jeweils auf verschiedene Weise zielgruppenorientiert verkauft werden sollten, z.B:

- für Endkunden über einen Online-Assistenten, der aus den versicherungsrelevanten Eingaben des Kunden einen optimalen Tarif berechnet
- für Reisebüro- oder Callcentermitarbeiter über einen Expertenmodus, der bei geringer Bearbeitungszeit die Direktbuchung von einzelnen Tarifen ermöglicht

Die Produkte und Verkaufsverfahren sollten zukünftig von den eigenen IT-Mitarbeitern flexibel und zeitnah ohne Rückgriff auf den externen Dienstleister an die Markterfordernisse angepasst werden können. Dabei sollten auch jederzeit unvorhergesehene Anforderungen integriert werden können. Darüber hinaus sollte der Produktverkauf zukünftig mehrsprachig erfolgen.

Durch die wachsende Vermarktung des Online-Verkaufs in Partnerprogrammen wurde mit einer drastischen Zunahme des Verkaufsvolumens gerechnet. Die zukünftige Lösung mußte also skalierbar und leicht administrierbar sein.

Die neu gesetzten Ziele konnten auf Basis der bisherigen Lösung nicht realisiert werden, da die feste Implementierung der Geschäftslogik – vor allem aber der Verkaufslogik – in Java-Code zu einer nicht handhabbaren Komplexitätssteigerung geführt hätte. Wird zusätzlich noch die Mehrsprachenfähigkeit bzw. Visualisierung hinzugenommen, entsteht eine hohe Implementierungskombinatorik (Produkte × Verkaufsverfahren × Visualisierung). Nötig war daher eine strikte Trennung von Produktlogik, Anwendungsworkflows und Visualisierung, um diese Eckpfeiler jeweils austauschbar zu machen.

Lösung

Die Europäische Reiseversicherung wählte die *zen Platform* als strategische Plattform für den Online-Versicherungsverkauf. Durch die Trennung von Daten, Workflow, Geschäftslogik und Visualisierung können die eigenen IT-Mitarbeiter zeitnah beliebige Versicherungsprodukte und neue Verkaufsverfahren gestalten und pflegen. Darüber hinaus konnten im Hause mit der *zen Platform* auch völlig andere Online-Anwendungen erstellt werden, z.B. ein Webkonfigurator für Partnerunternehmen, mit dem sich die Verkaufsanwendung an das Erscheinungsbild jeder Partner-Website anpassen läßt. Jede *zen*-Anwendung ist darüber hinaus grundsätzlich mehrsprachfähig.

Seit die Europäische Reiseversicherung den Online-Versicherungsverkauf auf die *zen Platform* umgestellt hat, sind die Verkaufszahlen um mehrere Größenordnungen gestiegen – die *zen Platform* kann die erheblich höhere Last spielend verarbeiten. Durch einen Backup-Rechner können Änderungen der Anwendung während der Laufzeit ohne Wartungszeitfenster durchgeführt werden. Die *zen Platform* sorgt dafür, daß Benutzersessions automatisch und transparent auf den Backup-Rechner umgeleitet werden.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an info@zeos.de.

zeos informatics GmbH
Gerhardstraße 1
D-81543 München
Tel: 089/65114244
Fax: 089/65114238
Web: www.zeos.de