

CASE STUDY

# AUTOMATISIERTE PROZESSE IM ALLIANZ-SERVICE-PORTAL

AUF EINEN BLICK


**Die Organisation:**

Allianz Managed Operations  
& Services SE (AMOS)  
<https://www.allianz.com/de/>

**Branche:** Versicherungswirtschaft

**Anwender:** ca. 140.000 in über  
40 Ländern

**Eingesetzte Produkte:** Liferay  
Portal Server

**Herausforderung**

- Konzeption, Entwicklung und Implementierung eines umfassenden Service-Portals
- Bündelung und Vereinheitlichung bestehender Einzelportale
- Zentraler und weltweit zugänglicher Portaleinstieg
- Anbindung externer Partner und Systeme
- Mehrsprachigkeit und umfangreiches Rollen- und Rechtekonzept

**Projekt-Meilensteine**

- Erarbeitung verschiedener Architektur-Szenarien
- Entwicklung eines detaillierten Fachkonzeptes und Aufsetzen der Infrastruktur
- Hochintegrativer Ansatz, in dem unterschiedliche Service-Anforderungen in einer Online-Shopping-Plattform verwaltet, geändert und bestellt werden können
- Langfristige Betreuung und regelmäßige Optimierung im Rahmen des Application Managements

**Warum unymira ausgewählt wurde**

- Langjährige Partnerschaft seit 1992
- Umfassendes, integriertes und bedarfsorientiertes Lösungsangebot
- Umfangreiche Kenntnisse im Bereich Full-Stack Java/JEE-Entwicklung
- Sehr gutes Know-how im Bereich der Schnittstellen-Technologie, Web-Services und Prozessmodellierung
- Langjährige Expertise bei der Unterstützung und Realisierung ähnlicher Kundenprojekte

**Nutzen**

- Hohe Prozess-Automatisierung, signifikante Reduzierung manueller Tätigkeiten
- Nahtlose Integration externer Provider und Zulieferer in Bestell- und Lieferprozesse
- Umfangreiche Schnittstellen zu wichtigen Backendsystemen (knapp 50)
- Hohe Qualität durch Umsetzung eines komplexen Prüfkonzepts



Allianz Deutschland AG

## Zentrales Portal für alle Services

— Die Allianz Technology SE ist die global operierende Shared-Services-Gesellschaft der Allianz Gruppe und bietet den Allianz Gesellschaften global unternehmensinterne Dienstleistungen in den Bereichen IT, Operations und Services an. Für eine digitale Verbreitung dieser Services waren in der Vergangenheit unterschiedliche Einzelportale etabliert worden. Diese sollten nun in einem zentralen Gesamtportal zusammengeführt werden. Ziel der Allianz war es, mit dem Service-Portal IT-Service-Prozesse im Konzern zu vereinheitlichen, allen Nutzern einen zentralen und weltweit erreichbaren Einstieg zu ermöglichen sowie sämtliche Nutzeraktivitäten zu vereinigen. Unymira verantwortete als Haupt-Entwicklungspartner die Implementierung, Wartung und den Betrieb dieser Service-Plattform und ist bis heute verantwortlich für die Betreuung und Weiterentwicklung der Anwendung.

“Die Berater der USU waren nicht nur kompetent, sondern überdurchschnittlich engagiert und haben uns auch mitten in der Nacht nicht alleine gelassen.”

Dr. Schachtner, Head of Systems, Allianz Managed Operations & Services SE

## Services nach dem Online Shopping Prinzip

— Vorteil des neuen Service-Portals ist neben der Bündelung und Zentralisierung der Services eine ergonomische Benutzerführung. Der Anwender hat die Möglichkeit, sich weltweit zentral in das Portal einzuwählen. Dort sieht er auf einen Blick die angebotenen Hauptkategorien mit den entsprechenden Unterkategorien und kann sofort und einfach den für ihn richtigen Service aus einem Service-Katalog auswählen. Die angebotenen Services sind, angelehnt an Online-Shops, in einer Warenkorbstruktur angelegt. So kann der Kunde wie gewohnt aus verbreiteten Einkaufsportalen das Gewünschte bestellen, ändern oder zurückgeben. Die einfache und intuitive Bedienung des Portals berücksichtigt zusätzlich verschiedene Nutzerkreise. Dabei ist es sowohl professionellen Nutzern, als auch ungeschulten Anwendern möglich, die Services zu erfassen und auszulösen. Dies wird durch hohe Freiheitsgrade in der Oberfläche und durch Inanspruchnahme geführter Dialoge ermöglicht.

## Einsparungen dank über 50 Schnittstellen

— Große Einsparungen erzielt das Portal dadurch, dass ein Service nicht wie früher mehrfach in den einzelnen Organisations-Einheiten entwickelt werden muss, sondern nur einmal implementiert wird und dann allen Bereichen zur Verfügung steht. Funktionalitäten wie Mehrsprachigkeit und ein Rollen- und Rechtekonzept sind die Basis für eine internationale Ausrichtung und erlauben es, die Tochtergesellschaften der Allianz zu integrieren. Auch die Einbindung verschiedener Entscheider entsprechend ihres Kompetenzrahmens wird auf Grundlage angeschlossener Genehmigungsprozesse gewährleistet.

Die Integration von wichtigen Backendsystemen gestattet es der Allianz, auch externe Provider und Zulieferer in den Bestell- und Lieferprozess mit einzubeziehen. Das Service-Portal ist über einen Service und Datenbus mit den für eine Auftragsausführung erforderlichen Backend-Systemen verbunden, in denen nach dem Abschluss der Serviceanforderungen oder – je nach Workflow – nach Freigabe direkt die entsprechenden Aufträge generiert werden. Über den Service und Datenbus besteht außerdem über ca. 50 Schnittstellen Zugriff auf die Kernsysteme der Allianz. Darüber hinaus sind auch Systeme von Partnern und Lieferanten direkt angebunden, so dass z.B. Bestellungen, die durch externe Provider ausgeführt werden, unmittelbar in deren Bestellsystem ausgelöst werden.

Durch die elektronische Abbildung und Vereinheitlichung, wird eine höchstmögliche Automatisierung der Prozesse und die Reduzierung von manuellen Aktionen sichergestellt. Auf das Portal greifen heute täglich mehrere tausend Nutzer in über 40 Ländern weltweit zu. Im Rahmen des Application Managements entwickelt unymira gemeinsam mit der Allianz das Service-Portal stetig weiter.

