

Camunda BPM bei der Allianz Indonesia



Ausführung von Kernprozessen im Versicherungsvertrieb

Integration von Legacy-Applikationen

Erfolgreicher Support über 6 Zeitzone hinweg

»Camunda BPM hat das Rennen gemacht, weil uns die Vision und Roadmap (...) überzeugen konnten.«

»Bislang liefert Camunda von all unseren Software- und Application-Lieferanten den besten Support.«

»Inzwischen nutzt beinahe jedes Projekt Camunda BPM.«

Jörg Sauer
Allianz Indonesia





Die Allianz Versicherung ist in Indonesien seit 1981 durch eine Repräsentanz vertreten. Im Jahr 1989 erfolgte die Gründung der Allianz Indonesien und im Jahr 1996 die Gründung der Allianz Life Indonesia für Lebensversicherungen, Gesundheits- und Pensionsfonds. Inzwischen ist Allianz Indonesia in 44 Städten mit 80 Service-Punkten und mehr als 14.000 Agenten aktiv und bietet „Versicherungslösungen von A-Z“ für mehr als 2 Millionen Versicherte.

Seit 2012 setzt Allianz Indonesia die Camunda BPM Plattform für die Ausführung ihrer Kernprozesse im Bereich Versicherungsvertrieb ein. Das folgende Interview führten wir mit dem Head of Application Development, Jörg Sauer.

Problemstellung

Problemstellung vor dem Einsatz von Camunda BPM

»Wir hatten kein etabliertes BPM, sondern unsere Workflows in verschiedenen Systemen hart codiert. Es gab auch keine einheitliche Prozessmodellierung. Die erstellten Ablaufdiagramme waren sehr widersprüchlich, und das eigentliche Wissen zu den Prozessen war in den Köpfen der Fachexperten. Es gab dementsprechend viele Missverständnisse, Unklarheiten und Kommunikationspannen.«

Warum Camunda BPM?

Alternativen und die Entscheidung für Camunda BPM

»Wir hatten neben Camunda BPM damals auch andere BPM-Produkte evaluiert.

Camunda BPM hat das Rennen gemacht, weil uns die Vision und Roadmap hinter dem Produkt am ehesten überzeugen konnten. Außerdem war uns sehr wichtig, den Produkt-Support direkt vom Entwicklungsteam zu bekommen und darüber hinaus überzeugende Beratungsleistungen zum Produkt und zum BPMN-Standard zu erhalten.«



Herausforderungen

Projektunterstützung und Herausforderungen

»Von Anfang an erhielten wir von Camunda hilfreiche Support- und Beratungsleistungen. Neben technischen Fragen ging es hierbei auch um Best Practices in der Prozessmodellierung mit BPMN. Am Ende wurde das technische Beratungskontingent nur zu 30% benötigt, da der Produkt-Support so effektiv und das Produkt selbst so leichtgewichtig und einfach zu benutzen war.

Tatsächlich war unsere Erfahrung mit dem Support noch viel besser, als wir ohnehin erwartet hatten. Selbst mit einer Zeitverschiebung von 6 Stunden zwischen Deutschland und Indonesien erhalten wir immer sehr schnell unsere Antworten in sehr guter Qualität. Bislang liefert Camunda von all unseren Software- und Application-Lieferanten den besten Support.

Ebenfalls positiv ist, dass Camunda niemals unrealistische Versprechen macht. Wenn wir Anforderungen hatten, die Camunda nicht kurzfristig erfüllen konnte, wurden wir sofort darüber informiert, sodass wir alternative Optionen und Zeitpläne vereinbaren konnten.

Insofern waren die technischen Herausforderungen minimal. Die größten Herausforderungen hatten wir im Bereich Requirements Engineering, also eher auf der methodischen Ebene und im Dialog mit den Fachbereichen. Diese konnten aber dank der BPMN-Beratungsleistung von Camunda ebenfalls bewältigt werden.«

Situation heute

Ergebnisse der Nutzung von Camunda BPM

»Wir haben inzwischen knapp 40 interne und externe Geschäftsprozesse automatisiert und dabei circa 7 unterschiedliche Applikationen integriert. Im Schnitt führen wir ungefähr 160.000 Prozessinstanzen pro Monat aus.



Inzwischen nutzt beinahe jedes Projekt Camunda BPM. Sämtliche Prozess-Anforderungen werden in Camunda BPM implementiert, und fast alle Legacy-Anwendungen sind mittlerweile in die Prozesse integriert worden. Camunda BPM ist ein integraler Bestandteil unserer Anwendungslandschaft geworden.

Die Einführung von Camunda BPM war auch allgemein der Ausgangspunkt zur Einführung von Middleware-Technologien: Inspiriert durch den Erfolg mit Camunda haben wir vier Monate später die JBoss Drools Rules Engine sowie Talend DI und ESB ausgerollt.«