



Camunda BPM bei der Generali Versicherung

- Automatisierung von cloud-basierten IT-Infrastrukturdienstleistungen
- Erster Produktivgang nach nur vier Wochen
- Hohe Akzeptanz dank Transparenz der Prozessabläufe

Hintergrund

Die Generali Infrastructure Services S.c.a.r.l. stellt innovative IT-Infrastruktur-Dienstleistungen für Unternehmen der internationalen Generali-Gruppe bereit. Die Kernkompetenzen liegen in der Entwicklung von kundenorientierten Lösungen sowie im stabilen und effizienten Betrieb der IT-Infrastruktur, d.h. Server, Netze, Telefonie/Callcenter, Arbeitsplatzumgebungen und mobile Lösungen.

Das Unternehmen mit rund 1.000 Mitarbeitern gehört zur Assicurazioni Generali S.p.A. und unterhält neben der deutschen Niederlassung weitere Niederlassungen in Italien, Frankreich, Österreich, Ungarn und Tschechien.

Seit 2013 nutzt die Generali Deutschland Camunda BPM zur Orchestrierung,

Automatisierung und Integration von privaten und öffentlichen Cloud-Diensten zur Erbringung von IT-Infrastrukturdienstleistungen.

Das folgende Interview führten wir mit Stefan Koch, Mitarbeiter des Infrastructure Managements bei der Generali Deutschland.

Problemstellung

»Um IT-Dienstleistungen wie Server oder Plattformen „on demand“ bereitzustellen, wurde 2010 eine monolithische Cloudlösung eingeführt. Die Integration mit dem bestehenden IT Service Management sowie grundlegenden, teils nicht-automatisierten IT-Diensten war schwierig und erforderte erhebliche Anpassungen der Cloudlösung.

Komplexe Prozesse konnten nur mit rudimentären Mitteln in einer proprietären Prozesssteuerung abgebildet werden. Die organisatorische und technische Integration für Betrieb und Wartung war sehr schwierig. Aus diesem Grund haben wir uns Ende 2013 dazu entschlossen, einen integrativen Ansatz zu wählen, um mittels Business Process Management sowie einer serviceorientierten Architektur im Bereich der Infrastrukturdienstleistungen eine Integrationsplattform mit dem Fokus auf Automatisierung zu schaffen.«

Warum Camunda BPM ?

»Vor allem wollten wir die bestehenden Erfahrungen im Hause mit JavaEE nutzen. Größere Investitionen waren im Rahmen des Projektes nicht möglich, weswegen eine

Open-Source-Alternative gesucht wurde. Die Lösung sollte eine vitale Community und ein direkt nutzbares modernes Frontend haben, um Prozesse starten und manuelle Task integrieren zu können. Die technischen Integrationsmöglichkeiten von beliebigen externen Diensten sollten nicht durch proprietäre Technologien beschränkt sein, sondern eine gute Erweiterbarkeit aktiv unterstützen. Des Weiteren war eine Unterstützung von Enterprise-Kunden seitens des Herstellers gewünscht.«

Herausforderungen

»Die maßgebliche Herausforderung war es, die Ergebnisse, die in 3 Jahren Projektarbeit mit der monolithischen Cloudlösung erreicht wurden, in wenigen Wochen in eine neue Umgebung zu migrieren. Dabei galt es, die bestehende Architektur durch eine schlanke, serviceorientierte Architektur abzulösen und bisher fehlende Eskalationsmöglichkeiten durch manuelle Aufgaben darzustellen.

Hierbei galt es auch, das Problem der organisatorischen Integration und Akzeptanz der neuen Plattform zu lösen, da für die Orchestrierung eine sehr große Anzahl von Fachbereichen integriert werden musste.«

Ergebnisse

»Innerhalb von vier Wochen konnten die ersten Infrastrukturdienstleistungen in Deutschland über die neue Orchestrierungslösung mittels Self-Service bezogen werden. Gleichzeitig konnten die Lizenzkosten für die Orchestrierungseinheit erheblich reduziert werden.

Durch die Nachvollziehbarkeit und Transparenz mittels Prozessmodellierung und automatischer Dokumentation der Prozessabläufe konnte eine hohe Akzeptanz bei allen involvierten Abteilungen erzeugt werden. Der Aufwand der Fehlersuche innerhalb der Orchestrierung konnte signifikant reduziert werden. Die Integration von manuellen Aufgaben ermöglicht eine kontinuierlich wachsende Automation innerhalb von Prozessen, wodurch die initialen Planungs- und Implementierungsaufwände reduziert werden. Durch Teilautomation und kurze Releasezyklen können Prozesse früh an Kunden ausgeliefert werden und sich evolutionär entwickeln.

Der angestrebte Lösungsansatz dient als Blaupause für die internationale Cloud-Plattform, um IT-Dienstleistungen in der gesamten GENERALI Gruppe bereitzustellen.

Durch den stetigen Ausbau der Orchestrierungsplattform und der angebotenen Infrastrukturdienste wird der Automationsgrad von Prozessen auch in weiteren Projekten gesteigert. Die Bereitstellung und Wiederverwendbarkeit von Diensten spielt hier eine große Rolle.

Die Orchestrierungsmöglichkeiten werden ebenfalls für die Integration von Public-Cloud-Dienstleistungen ins Unternehmen genutzt.«

Referenzen

»Innerhalb von vier Wochen konnten die ersten Infrastrukturdienstleistungen in Deutschland über die neue Orchestrierungslösung mittels Self-Service bezogen werden. Gleichzeitig konnten die Lizenzkosten für die Orchestrierungseinheit erheblich reduziert werden.«

»Durch die Nachvollziehbarkeit und Transparenz mittels Prozessmodellierung und automatischer Dokumentation der Prozessabläufe konnte eine hohe Akzeptanz bei allen involvierten Abteilungen erzeugt werden.«

Stefan Koch
Generali Deutschland

Learn more

www.camunda.com