

Camunda BPM bei den Generali Versicherungen



Automatisierung von Cloud-Diensten
für IT-Infrastrukturdienstleistungen

Erster Produktivgang nach nur vier Wochen

Hohe Akzeptanz dank Transparenz der Prozessabläufe

»Innerhalb von 4 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





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 Services, 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 hat neben der deutschen Niederlassung weitere Niederlassungen in Italien, Frankreich, Österreich, Ungarn und Tschechien.

Seit 2013 nutzt die Generali Deutschland Camunda BPM zur Orchestrierung, Automation und Integration von privaten und public Cloud Diensten zur Erbringung von IT Infrastrukturdienstleistungen.

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

Problemstellung

Problemstellung vor dem Einsatz von Camunda BPM

»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 dafür entschlossen, einen integrativen Ansatz zu wählen, um mittels Business Process Management sowie einer service-orientierten Architektur im Bereich der Infrastrukturdienstleistungen eine Integrationsplattform mit dem Fokus auf Automation zu schaffen.«



Warum Camunda BPM?

Alternativen und die Entscheidung für Camunda BPM

»Maßgeblich 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 haben, ein direkt nutzbares modernes Frontend, um Prozesse starten und manuelle Task integrieren zu können. Die technischen Integrationsmöglichkeiten von beliebigen externen Diensten sollten nicht durch proprietäre Technologien beschränkt sein, sondern diese gute Erweiterbarkeit aktiv unterstützen. Des Weiteren war eine Unterstützung von Enterprise Kunden seitens des Herstellers gewünscht.«

Herausforderungen

Projektablauf und Herausforderungen

»Die maßgebliche Herausforderung war es, die Ergebnisse, die in 3 Jahren Projektarbeit mit der monolithischen Cloud Lösung 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 Eskalationen 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.«

Situation heute

Ergebnisse der Nutzung von Camunda BPM

»Innerhalb von 4 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 Blueprint für die internationale Cloud-Plattform, um IT Dienstleistungen in der gesamten GENERALI Gruppe bereitzustellen.

Durch den stetigen Ausbau der Orchestrierungsplattform und der angebundenen 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.«