

Camunda BPM bei den Helvetia Versicherungen



Erweiterung eines zentralen Systems zur Kundenverwaltung durch automatisierte Prozesse

Bis zu 60.000 Prozessinstanzen pro Monat und 400 involvierte Anwender

Nutzung des neuen DMN-Standards

»Mit Camunda BPM haben wir eine leichtgewichtige BPMN 2.0-Plattform gefunden, die sich perfekt in unsere bestehende Java-EE-Plattform und Architektur integrieren lässt.«

»Camunda hat uns von der Analyse unserer Anforderungen bis hin zur Umsetzung unseres ersten Projekts kompetent betreut.«

»Aktuell bauen wir die erste Applikation mit dem in Camunda BPM enthaltenen DMN-Standard.«

Daniel Zigerlig & Andreas Eigenmann
Helvetia





Helvetia ist in über 150 Jahren zu einer erfolgreichen und internationalen Versicherungsgruppe mit 6.700 Mitarbeitern und 4,7 Mio. Kunden gewachsen. Das Schweizer Unternehmen mit Hauptsitz in St. Gallen ist in der Schweiz, Deutschland, Italien, Österreich, Spanien, Frankreich und in verschiedenen Niederlassungen weltweit präsent. Der Fokus der Geschäftstätigkeit liegt auf Privatkunden, kleineren bis mittleren Unternehmen und größeren Gewerben. Die Leistungen von Helvetia umfassen das Leben- und Nicht-Lebengeschäft, maßgeschneiderte Specialty-Lines-Dekungen und Rückversicherungen. Bei einem Geschäftsvolumen von CHF 8,24 Mia. erzielte das Unternehmen im Geschäftsjahr 2015 ein Ergebnis von CHF 439 Mio.

Helvetia setzt Camunda BPM bereits seit 2013 als Embedded-Engine in über sechs Java-EE-Applikationen produktiv und mit steigender Tendenz ein. Das Interview führten wir mit Daniel Zigerlig (Software Engineer) und Andreas Eigenmann (Enterprise Architect), Helvetia.

Problemstellung

Problemstellung vor dem Einsatz von Camunda BPM

»Zuvor waren keine BPM-Systeme im Java-Umfeld im Einsatz, bis ein neues Projekt Mitte 2012 neue Anforderungen hervorbrachte: Ein zentrales System zur Kundenverwaltung musste im Rahmen der Digitalisierung für weitere Kanäle geöffnet werden. Beispielsweise sollten erweiterte, automatische und manuelle Überprüfungsprozesse bei Änderungen an den Personendaten implementiert werden. Zusätzliche Informations- und Auftragsprozesse für die unterschiedlichen Typen von Personenänderungen waren außerdem nötig. Zur Steuerung der Prozesse bei den verschiedenen Arten von Ereignissen sind umfangreiche fachliche Regeln notwendig. Eine neue, zentrale Applikation sollte gebaut werden, die alle Prozesse für die Aufträge, deren Überprüfungen und Informationen gemäß der Organisationsstruktur in Postkörbe ablegt oder ggf. in ein bestehendes



Postkorbsystem weiterleitet. Auch der Fachbereich forderte über die Prozesse und deren Aufgaben ausführliche Reports, z.B. zu Durchlaufzeiten.«

Warum Camunda BPM?

Alternativen und die Entscheidung für Camunda BPM

»Bei der Evaluation waren folgende Aspekte wichtig:

- Eine möglichst gute und einfache Einbettung in Java EE und unseren JBoss Applikationsserver
- Unterstützung von BPMN 2.0 als primäre Notation
- Leichtgewichtigkeit
- Einfacher Einsatz für Java-Entwickler
- Mandantenfähigkeit
- Einfache Interaktion mit einer eigenen GUI-Applikation
- Transaktionssteuerung mit Two-Phase-Commit
- Guter Support

Evaluiert wurden Red Hat JBoss BPM, Activiti und Camunda. Nach einer ersten Analyse haben wir uns zuerst für einen Proof-of-Concept-Workshop mit Camunda entschieden, in dem verschiedene Fallbeispiele implementiert wurden. Camunda lieferte dazu Anleitungen in Form von Patterns.

Die Lösung von Camunda, die im Proof-of-Concept erarbeitet wurde, hat uns überzeugt und es konnten alle Anforderungen optimal erfüllt werden. Dies wurde sowohl direkt durch die Engine und deren Komponenten als auch durch die große Flexibilität und Erweiterbarkeit beim Einsatz im bestehenden Java-Umfeld erreicht.«



Herausforderungen

Aufstellung des Projekts und die Herausforderungen

»Innerhalb von einem halben Jahr konnte mit zwei Entwicklern das Teilprojekt für die Umsetzung von Prozessen, die Integration, Postkorbapplikation und deren Maske umgesetzt werden. Unsere Entwickler fanden sich durch ihr Java-Know-how sehr schnell mit Camunda BPM zurecht und eine größere Einarbeitung war in diesem Bereich nicht nötig. Für den Einstieg in die BPMN-Modellierung und das Erlernen von Best-Practices hat uns Camunda am Anfang des Projektes effizient vor Ort unterstützt.«

Situation heute

Ergebnisse der Nutzung von Camunda BPM

»Das Projekt konnte erfolgreich innerhalb unseres Zeitplans umgesetzt werden. Die BPMN-Modellierung haben unsere Entwickler auf technischer Ebene durchgeführt. Dennoch wurde die Kommunikation zwischen Entwicklern und dem Fachbereich durch ein zugehöriges, verständliches BPMN-Modell deutlich vereinfacht. Es ist nun schneller möglich, ein gemeinsames Verständnis zu schaffen und über die fachlichen Anforderungen zu diskutieren.

Für die umfangreichen fachlichen Regeln konnte eine bestehende Rule Engine einfach integriert werden. Mit Camunda BPM haben wir eine leichtgewichtige BPMN 2.0-Plattform gefunden, die sich perfekt in unsere bestehende Java-EE-Plattform und Architektur integrieren lässt. Auch individuelle Anforderungen lassen sich mit dem von uns gewohnten Programmiermodell umsetzen. Dies gibt uns die nötige Flexibilität gegenüber unserem Fachbereich. Zudem konnten firmenspezifische, technische und sicherheitsrelevante Anforderungen schnell umgesetzt werden.

Camunda hat uns von der Analyse unserer spezifischen Anforderungen bis hin zur Umsetzung unseres ersten Projekts kompetent betreut. Beim Support haben sehr schnelle Reaktionszeiten und gute Lö-



sungen überzeugt.

Seit der Umsetzung unseres ersten Projektes hat sich die Software Camunda BPM rasant weiterentwickelt und neue Features können wir bereits nutzen: Aktuell bauen wir die erste Applikation mit dem in Camunda BPM enthaltenen DMN-Standard zur Automatisierung von Entscheidungen. Das neue Camunda Cockpit unterstützt sehr komfortabel die Überwachung unserer Prozesse. Und auch die Camunda Core Engine lässt sich sehr gut in unsere HTML5-Anwendungen integrieren.

Heute werden in unseren Projekten bis zu 60.000 Prozessinstanzen pro Monat gestartet. An den Prozessen arbeiten 400 Anwender über diverse Postkörbe.«