

Helvetia erreicht Verfügbarkeit von 99,9 % für Versicherungsleistungen – mit Red Hat



Software

Red Hat® OpenShift®
Container Platform

Red Hat JBoss® Enterprise
Application Platform

Red Hat AMQ

Red Hat Ansible® Automation

Red Hat Satellite

Services

Red Hat Consulting

Red Hat Technical Account
Management

Die Schweizer Versicherungsgesellschaft Helvetia war mit Herausforderungen im Hinblick auf Verfügbarkeit und Leistung konfrontiert, da sie ihre kundenorientierten Anwendungen auf veralteter Hardware vor Ort ausführte. Um die nötige Agilität zu erlangen und wettbewerbsfähig zu bleiben, erweiterte das Unternehmen seine Red Hat Anwendungsumgebung um eine neue Public Cloud-Lösung auf Basis der Red Hat OpenShift Container Platform, die auf Amazon Web Services (AWS) ausgeführt wird. In dieser neuen Umgebung hat die Helvetia für ihre Dienstleistungen eine Verfügbarkeit von über 99,9 % erreicht, die Time-to-Market von Monaten auf Wochen reduziert und einen Weg zur Kostensenkung eingeschlagen.



Versicherungsbranche

6.600 Mitarbeiter

Vorteile

- Steigerung der Service-Verfügbarkeit auf über 99,9 %
- Reduzierung der Markteinführung für neue Anwendungen von mehreren Monaten auf wenige Wochen
- Verbesserte Problembehebung mit Unterstützung durch einen Red Hat Technical Account Manager
- Voraussichtliche deutliche Reduzierung der Hardware- und Betriebskosten

„Nach Abschluss der Migration all unserer Anwendungen zu OpenShift erwarten wir für die kommenden Jahre deutliche Einsparungen.“

Dr. Nikolas Nehmer
Head of Helvetia Container Platform,
Helvetia Gruppe



facebook.com/redhatinc
@RedHatDACH
linkedin.com/company/red-hat

de.redhat.com

„Wenn Sie einen agilen Entwicklungsprozess einführen und so schneller Software herstellen und schneller Ergebnisse liefern, können Sie Ihr Unternehmen transformieren und einen komplett neuen Projektansatz ermöglichen. Ohne Red Hat OpenShift wäre das nicht möglich gewesen.“

Dr. Nikolas Nehmer

Head of Helvetia Container Platform,
Helvetia Gruppe

SERVICE-VERFÜGBARKEIT BEEINFLUSST ERLEBNIS VON VERSICHERUNGSKUNDEN

Die Helvetia Gruppe ist der führende Versicherer der Schweiz und ein internationaler Konzern mit über 5 Millionen Kunden und einem Geschäftsvolumen von ca. 8 Milliarden Euro. Dazu verfügt Helvetia über gewinnträchtige Niederlassungen in anderen europäischen Ländern wie Deutschland, Österreich, Italien und Spanien.

Das Unternehmen hatte bislang Red Hat JBoss Enterprise Application Platform (EAP) eingesetzt, um Java™-Anwendungen zu entwickeln und lokal auf seinen Servern auszuführen. Nun aber musste es seine Entwicklungsfunktionen verbessern, um dem steigenden Konkurrenzdruck auf dem Versicherungsmarkt standhalten zu können.

„Bis dato hatten wir auf eine standardisierte Erstellung webbasierter Anwendungen auf zuverlässigen, monolithischen Multi-Tier-Architekturen gesetzt“, so Nikolas Nehmer, Head of Helvetia Container Platform bei der Helvetia Gruppe. „Wir entschieden uns, zu einer cloudnativen Softwareumgebung zu migrieren, um eine hochwertige Kundenerfahrung für neue und bestehende Anwendungen zu gewährleisten sowie Agilität und Markteinführung deutlich zu verbessern.“

Darüber hinaus konnte Helvetia mit seinen Back-End-Systemen nicht die schnellen Reaktionszeiten für diejenigen Kunden garantieren, die an die hohe Zuverlässigkeit digitaler Pioniere wie Google und Facebook gewöhnt sind.

Dazu Nehmer weiter: „Die Verbraucher haben mittlerweile komplett andere Erwartungen. Reaktionszeiten von mehreren Sekunden oder Verzögerungen durch Serverausfälle sind inakzeptabel. Heutzutage greifen unsere User bevorzugt am Abend oder an Wochenenden auf unsere Systeme zu und so müssen wir in der Lage sein, die dafür entsprechende Zuverlässigkeit gewährleisten zu können. Wir möchten einen Anwendungsansatz entwickeln, der von unseren Systemkomponenten entkoppelt ist, um dem Kunden eine Echtzeiterfahrung bereitzustellen.“

ENTWICKLUNG EINER FLEXIBLEN, CLOUDNATIVEN ENTWICKLUNGSUMGEBUNG

Um diese Herausforderungen bewältigen zu können, plante Helvetia den Aufbau einer automatisierten Cloud-First IT-Umgebung mit kurzen Reaktionszeiten. Als Basis wählte das Unternehmen Red Hat OpenShift Container Platform, ausgeführt in einer Public Cloud auf Amazon Web Services (AWS).

„Wir haben auch andere Alternativen geprüft, aber Red Hat OpenShift Container Platform war der Konkurrenz einfach deutlich voraus, und das insbesondere bei der Entwicklererfahrung“, fährt Nehmer fort. „Dazu hat uns Red Hat mit seiner Kultur und seinen Mitarbeitern sehr beeindruckt. Sie verfügen über herausragende technische Fertigkeiten, die Fähigkeit zur Zusammenarbeit sowie eine hohe Zuverlässigkeit – alles unabdingbare Voraussetzungen für ein solch komplexes Projekt.“

Die auf Kubernetes-Container-Technologie aufsetzende OpenShift Container Platform bietet eine modulare, flexible Infrastruktur für die aktuellen, von der veralteten Hardware-Umgebung des Versicherungsunternehmens migrierten Anwendungen sowie neue cloudnative Applikationen. Dazu lässt sich mit dem Support für mehrere Umgebungen sowie dem automatisierten Lifecycle-Management die Anwendungsentwicklung optimieren. Die Kompatibilität von OpenShift mit einer Vielfalt an Cloud-Anbietern unterstützt dazu die mögliche Einführung eines zukünftigen Hybrid- oder Multi-Cloud-Ansatzes.

Die OpenShift-Umgebung von Helvetia wird durch Red Hat AMQ weiter verbessert. Diese Messaging-Lösung basiert auf dem Open Source-Projekt Apache Kafka, das hochleistungsfähiges Daten-Streaming liefert. Die AMQ-Streaming-Funktionalität integriert die Features von Kafka mit Red Hat OpenShift Container Platform und schlägt so eine Brücke zwischen der veralteten Mainframe-Infrastruktur von Helvetia und seiner neuen modernen Front-End-Umgebung.

Darüber hinaus stellt Red Hat Ansible Tower automatisierte Verwaltungsfunktionen über eine integrierte, benutzerfreundliche Schnittstelle bereit, während Red Hat Satellite dafür sorgt, dass die Red Hat Umgebung des Unternehmens fortlaufend mit den neuesten Leistungs- und Sicherheits-Releases aktualisiert wird.

Im Laufe des Projekts hat Helvetia in Sachen Training und Best Practices eng mit Red Hat Consulting zusammengearbeitet. „Wir haben ursprünglich die Software aus der Open Source Community für einen Machbarkeitsnachweis verwendet, aber als Versicherer müssen wir gewährleisten, dass wir über den richtigen Support verfügen. Wir verfügten zu Beginn über keinerlei Erfahrungen mit OpenShift, weshalb die Unterstützung der Red Hat Berater sowie ihre umfassenden Produktkenntnisse für uns unbezahlbar waren. Sie haben die notwendige Erfahrung und wissen, was am besten funktioniert“, sagt Nehmer.

VERBESSERUNG DER KUNDENERFAHRUNG MIT SCHNELLEREN UND ZUVERLÄSSIGEREN SERVICES

ERZIELUNG EINER SERVICE-VERFÜGBARKEIT VON 99,9 %

Mit seiner neuen Cloud-Plattform konnte Helvetia sein wichtigstes Ziel verwirklichen: die deutliche Verbesserung der Verfügbarkeit kundenseitiger Anwendungen. Heute kann das Unternehmen die Service-Erwartungen erfüllen, indem es potenziellen Kunden Informationen bereitstellt und eine 24x7-Verarbeitung von Anfragen – wie Einkäufe oder Schadensmeldungen – anbietet.

Dazu Nehmer weiter: „Mit unserer alten Plattform konnten wir die Verfügbarkeit nicht garantieren. Dazu erfordert eine typische Mainframe-Infrastruktur viele Stunden regelmäßiger Wartung. Mit unserer neuen robusten Plattform, die auf OpenShift aufsetzt, erzielen wir eine Verfügbarkeit von 99,9 % und mehr.“

REDUZIERUNG DER MARKTEINFÜHRUNG VON MEHREREN MONATEN AUF WENIGE WOCHEN

Helvetia konnte die Markteinführung für seine neuen Anwendungen deutlich beschleunigen. So konnte beispielsweise ein neuer Chatbot für die Meldung von Fahrraddiebstählen binnen weniger Monate entwickelt und online gestellt werden.

„Unsere Agilität hat sich wesentlich verbessert“, so Nehmer. „Früher dauerte es zwischen zwei und sechs Monaten, um eine Anwendungsumgebung zu entwickeln und bereitzustellen, inklusive der Einrichtung von Infrastruktur und Servern. Heute nimmt die Provisionierung einer solchen Umgebung gerade einmal zehn Minuten in Anspruch. Die potenzielle Markteinführung für das Rollout neuer Anwendungen konnten wir von 6 bis 12 Monaten auf ein, zwei Wochen reduzieren.“

Diese Verbesserung lässt sich zum Großteil auf die Automatisierung mit Ansible Automation und die Bereitstellung von Self-Service-Zugriff für Entwicklungsressourcen zurückführen. „Die Vorteile der Automatisierung, das heißt, höhere Geschwindigkeit sowie Standardisierung, ermöglichen eine einfachere Überwachung, Verwaltung und Ausführung unserer Entwicklungsumgebung“, führt Nehmer weiter aus.

VERBESSERTE PROBLEMBEHEBUNG

Das Unternehmen arbeitet mit einem dedizierten Red Hat Technical Account Manager (TAM) zusammen, um Probleme schneller lösen und zukünftige Möglichkeiten für seine Red Hat Umgebung ausarbeiten zu können. So steht der TAM Helvetia in regelmäßigen wöchentlichen Konferenzgesprächen und auch sonst bei Bedarf zur Verfügung.

Dazu Nehmer: „Die enge Zusammenarbeit mit dem TAM gibt uns die Gewissheit, dass Probleme zuverlässig gelöst werden. In solchen Fällen wird nicht einfach nur ein Ticket geöffnet, sondern ein zentraler Red Hat Ansprechpartner für unsere Teams bereitgestellt. Es ist toll, wenn da jemand ist, der sich intensiv für die Lösung schwieriger Probleme engagiert und uns jederzeit unterstützend zur Seite steht.“

AUF DEM WEG ZU DEUTLICHEN KOSTENEINSPARUNGEN

Durch die Migration zu seiner neuen Cloud-First-Umgebung kann Helvetia den Umfang der benötigten und verwalteten Hardware reduzieren und so Kapazitäten freimachen, um seine betrieblichen Abläufe zu optimieren. Obendrein konnte das Unternehmen durch die gemeinsame Verwendung von OpenShift Container Platform und JBoss EAP seine Subskriptionskosten senken und gleichzeitig zusätzliche Funktionen gewinnen.

„Nach Abschluss der Migration all unserer Anwendungen zu OpenShift erwarten wir für die kommenden Jahre deutliche Einsparungen“, sagt Nehmer.

AUSWEITUNG DER CLOUD-PLATTFORM AUF NEUE REGIONEN

Helvetia plant, die Migration und Anwendungsentwicklung mit der Red Hat OpenShift Container Plattform auszubauen. So sollen in den kommenden zwei Jahren über 100 Java-Anwendungen von lokalen Systemen migriert und jegliche Legacy-Hardware aussortiert werden.

Im Unternehmen diskutiert man dazu die Option, die Nutzung von OpenShift über die Schweiz hinaus auf andere Länder, darunter Deutschland und Österreich, zu erweitern.

„Unsere OpenShift-Plattform ist bereits ein voller Erfolg und wächst unaufhörlich weiter“, fährt Nehmer fort. „Wir haben mit einer kleinen Gruppe an Entwicklern begonnen, aber mittlerweile nimmt die Plattform eine zentrale Position in unserem Unternehmen ein und ihre Vorteile werden auch von anderen Geschäftsbereichen geschätzt. Wenn Sie einen agilen Entwicklungsprozess einführen und so schneller Software herstellen und schneller Ergebnisse liefern, können Sie Ihr Unternehmen transformieren und einen komplett neuen Projektansatz ermöglichen. Ohne Red Hat OpenShift wäre das nicht möglich gewesen.“

ÜBER DIE HELVETIA GRUPPE

Die Helvetia Gruppe ist im Laufe von 160 Jahren zu einer erfolgreichen, international tätigen Versicherungsgruppe gewachsen. Heute unterhält sie Niederlassungen in der heimischen Schweiz sowie anderen Ländern des europäischen Markts, darunter Deutschland, Italien, Österreich und Spanien. Mit seinem Specialty Markets-Segment ist das Unternehmen dazu in Frankreich und anderen ausgewählten Regionen weltweit vertreten. Helvetia ist im Leben- und Nicht-Lebengeschäft aktiv und bietet maßgeschneiderte Specialty-Lines-Deckungen und Rückversicherungslösungen an. Mit seinen Geschäftsaktivitäten fokussiert der Konzern auf dem Privatkunden- und KMU-Geschäft sowie Großunternehmen. Er stellt Services für über 5 Millionen Kunden bereit und verzeichnet ein Geschäftsvolumen von CHF 9,07 Milliarden.



ÜBER RED HAT

Red Hat, weltweit führender Anbieter von Open Source Software-Lösungen für Unternehmen, folgt einem community-basierten Ansatz, um verlässliche und leistungsstarke Technologien in den Bereichen Linux, Hybrid Cloud, Container und Kubernetes bereitzustellen. Wir unterstützen Kunden bei der Integration neuer und bestehender IT-Anwendungen, der Entwicklung cloudnativer Anwendungen, der Standardisierung auf unserem branchenführenden Betriebssystem sowie der Automatisierung, Sicherung und Verwaltung komplexer Umgebungen. Dank unserer vielfach ausgezeichneten Support-, Training- und Consulting-Services ist Red Hat ein bewährter Partner der Fortune 500 Unternehmen. Als strategischer Partner für Cloud-Anbieter, Systemintegratoren, Anwendungsanbieter, Kunden und Open Source Communities hilft Red Hat Organisationen auf ihrem Weg in die digitale Zukunft.



facebook.com/redhatinc
@RedHatDACH
linkedin.com/company/red-hat

**EUROPA, NAHOST,
UND AFRIKA (EMEA)**
00800 7334 2835
de.redhat.com
europe@redhat.com

TÜRKEI
00800 448820640

ISRAEL
1809 449548

VAE
8000-4449549