

## Fallstudie:

# Anbindung der zen Plattform an ein Host-System

*Die Europäische Reiseversicherung AG ist der Marktführer für Reiseversicherung in Deutschland und bietet seit mehr als 80 Jahren Reiseversicherungen an. Mit einer Verkaufsleistung von 385,0 Mio. Euro in 2002 und europaweit 740 Mitarbeitern bekennt sich die Europäische Reiseversicherung zum Anspruch der Qualitätsführerschaft unter den Reiseversicherern Deutschlands und setzt als strategisches Ziel u.a. auf die Innovationsführerschaft im E-Commerce.*

Der Versicherungsverkauf über hostbasierte Reservierungssysteme (CRS) verschiedener Anbieter ist der bedeutendste Vertriebskanal der Europäischen Reiseversicherung. Bisher wurden Produktlogik und Versicherungstarife bei den CRS-Anbietern verwaltet. Änderungen an den Produkten mußten daher zeitaufwendig und kostenintensiv von jedem einzelnen CRS-Anbieter parallel durchgeführt werden. Durch die Nutzung der zen Plattform zum CRS-Verkauf kann die Europäische Reiseversicherung heute Produktlogik und Tarife im eigenen Hause verwalten und zeitnah auf Markterfordernisse reagieren.

## Ausgangslage

Der bedeutendste Vertriebskanal der Europäischen Reiseversicherung ist der Versicherungsverkauf über hostbasierte Reservierungssysteme (sog. CRS). Die CRS-Anbieter wie z.B. Amadeus (Start) oder DCS (Sabre/Merlin) betreiben solche Systeme zentral. Ein CRS bietet nicht nur Reservierungs- und Buchungsmöglichkeiten für Flüge, Hotels und Mietwagen, sondern dient auch zum Verkauf von Reiseversicherungen. Hierzu waren bisher Produktlogik und Versicherungstarife bei dem jeweiligen Anbieter hinterlegt bzw. auf dessen Hostsystem implementiert. Änderungen am Produktportfolio bzw. an der Tarifstruktur mußte die Europäische Reiseversicherung daher zeit- und kostenintensiv auf den Hostrechnern der jeweiligen CRS-Anbieter pflegen lassen.

## Ziele

Die so entstandene Abhängigkeit von den CRS-Anbietern sollte reduziert werden und die Produktlogik und das Tarifsystem im Hause verbleiben. Daraus ergeben sich folgende Vorteile:

- Alle nötigen Änderungen können von Mitarbeitern der Europäischen Reiseversicherung selbständig durchgeführt werden, statt diese kostenintensiv und mit großer Zeitverzögerung von jedem CRS-Anbieter für jeden Host nachimplementieren zu lassen.
- Die Produkt- und Verkaufslogik des Online-Verkaufs und des CRS-Verkaufs kann vereinheitlicht bzw. gemeinsam genutzt werden.

Da die Europäische Reiseversicherung bereits den Online-Verkauf erfolgreich auf der zen Plattform realisiert hatte, sollte auch der herkömmliche CRS-Vertriebsweg über Reisebüros auf der zen Plattform wie folgt integriert werden:

Die Buchung einer Reiseversicherung wird von einem Mitarbeiter im Reisebüro wie gewohnt in einem Terminal eingegeben und an den Host eines CRS-Anbieters geschickt. Der Host bearbeitet die Buchung jedoch nicht mehr selbst, sondern leitet diese an die zen Plattform bei der Europäischen Reiseversicherung weiter. Die zen Plattform verarbeitet die Buchung und sendet eine Bestätigung an den Host zurück. Die Bestätigung kann daraufhin wieder im Terminal angezeigt werden. Für den Reisebüromitarbeiter ist dieser Vorgang völlig transparent.

Der CRS-Verkauf generiert ein Vielfaches an Zugriffen verglichen mit dem Online-Verkauf über das Internet. Für den CRS-Verkauf gelten daher wesentlich höhere Anforderungen an die Antwortzeit und die Verfügbarkeit des Systems.

# Lösung

Die Anbindung von CRS-Anbietern an die *zen Platform* wurde als Web-Service realisiert. Da die *zen Platform* ein natives XML-Frontend besitzt, kann die Web-Service-Schnittstelle direkt über das hierarchische Datenmodell der *zen*-Anwendung abgebildet werden.

So konnte bereits der CRS-Anbieter DCS (Sabre/Merlin) mit vergleichsweise geringem Implementierungsaufwand erfolgreich an die *zen Platform* angebunden werden. Die Anbindung läuft inzwischen im Produktivbetrieb. Aufgrund der positiven Erfahrungen ist die Anbindung weiterer CRS-Anbieter, derzeit z.B. Amadeus (Start), in Arbeit.

Die hohen Anforderungen an Antwortverhalten und Verfügbarkeit erfüllt die *zen Platform* problemlos; sie wird hierzu in einem Cluster von Applikationsservern betrieben. Die *zen Platform* sorgt für die Skalierung, die Anwendungsprogrammierung muß sich nicht mit systemtechnischen Details auseinandersetzen.

- Je nach Anfragevolumen können dynamisch zusätzliche Rechnerknoten in den Cluster aufgenommen bzw. wieder entfernt werden.
- Durch effiziente Sessionreplikation kann selbst bei Ausfall eines Rechnerknotens ohne Datenverlust weitergearbeitet werden.
- Softwareupdates können ohne Wartungszeitfenster durchgeführt werden.

Mit dem CRS-Verkauf konnten die IT-Mitarbeiter der Europäischen Reiseversicherung eigenständig einen zentralen geschäftskritischen Prozeß auf die *zen Platform* transferieren. Die Kontrolle über Produktlogik und Versicherungstarife liegt wieder voll bei der Europäischen Reiseversicherung. Änderungen an Produkten und Tarifen können zeitnah und ohne Zusatzkosten von den eigenen Mitarbeitern umgesetzt werden.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an [info@zeos.de](mailto:info@zeos.de).

zeos informatics GmbH  
Asamstraße 17  
D-81541 München  
Tel: 089/65114244  
Fax: 089/65114238  
Web: [www.zeos.de](http://www.zeos.de)