

Fallstudie:

Partnerintegration mit der zen Plattform

Die Europäische Reiseversicherung AG ist der Marktführer für Reise-schutz in Deutschland und bietet seit mehr als 80 Jahren Reisever-sicherungen 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.

Für den Online-Versicherungsverkauf auf Basis der zen Plattform sollte der Vertrieb über die zahlreichen Partner der Europäischen Reiseversicherung ausgeweitet werden. Die bestehende Verkaufsanwendung mußte nicht nur um unterschiedliche Daten-Schnittstellen für einzelne Partner erweitert werden, zusätzlich sollte die Anwendung von einer großen Anzahl von Partnern optisch integriert werden können – eine leicht lösbare Aufgabe mit der zen Plattform. Sie ist von Grund auf zur effizienten Implementierung und Verwaltung von extrem flexiblen Anwendungen konzipiert.

Ausgangslage

Mehr als 17.000 Reisebüros, Reiseveranstalter, Fluglinien und Touristik-Konzerne sind Partner der Europäischen Reiseversicherung. Diese sorgen über herkömmliche Vertriebswege für den Großteil des Umsatzes der Europäischen Reiseversicherung und sollten nun auch in den Online-Versicherungsvertrieb integriert werden, z.B. über die Anbindung der Online-Verkaufsanwendung der Europäischen Reiseversicherung in ihre eigenen Webauftritte. So unterschiedlich das Geschäft und die Größe der Partner ist, so unterschiedlich waren auch die Anforderungen an eine Anbindung an den Versicherungsverkauf. Der Bedarf reichte vom einfachen Link mit Übergabe der Partneridentifikation bis zur nahtlosen Integration in den Online-Auftritt und in die internen Buchungsprozesse des Partners.

Ziele

Die zen-Anwendung für den Online-Versicherungsverkauf sollte als Modul optisch nahtlos in die Webauftritte von Partnern integriert werden können. Für den Endkunden ist der Versicherungsverkauf somit Bestandteil der Partner-Website, tatsächlich wird die Anwendung jedoch transparent durch die zen Plattform bei der Europäischen Reiseversicherung ausgeführt. Zusätzlich sollten versicherungsrelevante Daten, die z.B. bei Reisebuchungen erhoben werden, an die zen-Anwendung für den Versicherungsverkauf übergeben werden können.

Außerdem war geplant, den Online-Versicherungsverkauf auch ohne Visualisierung in die internen Buchungsprozesse eines Partners integrieren zu können. Nicht nur die Dateneingabe, auch die Datenausgabe sollte dann über Schnittstellen realisiert werden.

Für die Schnittstelle der zen-Anwendung zum Versicherungsverkauf bedeutete das:

- Im Minimalfall soll nur die Partneridentifikation an die zen-Anwendung übermittelt werden, so daß eine Partnerbuchung eindeutig zugeordnet werden kann.
- Im Maximalfall werden alle versicherungsrelevanten Daten per CGI- oder XML-Schnittstelle übergeben.
- Je nach Partner sollen unterschiedliche Integrationstiefen bzw. ein unterschiedlicher Schnittstellenumfang möglich sein. Einzelnen Partnern sollen Zusatzfunktionen zur Verfügung gestellt werden können, z.B. alternative Abrufmöglichkeiten für Versicherungsscheine, automatische Benachrichtigungen für Backoffice-Systeme des Partners, etc.

Für die optische Integration ergaben sich folgende Zielsetzungen:

- Aufgrund der großen Anzahl an Partnern mußte eine Anwendung bereitgestellt werden, die es den Partnern ermöglicht, eigenständig das Design des Online-Versicherungsverkaufs an den eigenen Webauftritt anzugleichen.
- Zusätzlich zur passenden Farbgebung auf HTML-Ebene sollten auch Icons und Buttons der *zen*-Anwendung dem Farbspektrum des Partners angepaßt werden können.

Lösung

Die *zen Platform* verarbeitet nativ CGI- und XML-Daten. Damit werden bereits alle für die Partneranbindung notwendigen Übertragungsformate abgedeckt. Zur Definition einer neuen Schnittstelle wird der modellierte Workflow der *zen*-Anwendung nur um einen neuen Einsprungpunkt in den Verkaufsprozeß erweitert und mit dem bestehenden Datenmodell verknüpft. Zudem kann das Daten- und Workflowmodell mit geringstem Aufwand erweitert werden, um partnerspezifische Zusatzfunktionalität zu implementieren. Die *zen Platform* stellt viele Dienste zur Verfügung, mit denen Anforderungen wie z.B. die asynchrone Benachrichtigung von Backoffice-Systemen beim Partner leicht abgedeckt werden konnten.

Zur optischen Integration wurde von IT-Mitarbeitern der Europäischen Reiseversicherung eine eigene *zen*-Anwendung erstellt, mit der die Partner über das Internet das Erscheinungsbild des Online-Versicherungsverkaufs an das Design ihrer Website anpassen können. Dabei werden auch grafische Elemente wie Icons und Buttons berücksichtigt, die über das Button Render System *brs* dynamisch zur Laufzeit eingefärbt und der Sprache der Webauftritts des Partners angepaßt werden können. Ein Cache sorgt dabei für Effizienz.

Die Anbindung von 17.000 Partnern mit verschiedenen Anforderungen, unterschiedliche Schnittstellen, Integration in Buchungsprozesse, optische Integration in die Partnerauftritte – mit der *zen Platform* und *brs* schnell gelöst und effektiv verwaltet. Damit kann sich die Europäische Reiseversicherung ganz auf die Wünsche ihrer Vertriebspartner einstellen.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an info@zeos.de.

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