

Helvetia

Die Wettbewerbsfähigkeit der Helvetia Versicherungsgesellschaft war durch hohe Verwaltungskosten und ständig steigende Compliance-Anforderungen in der Versicherungsbranche beeinträchtigt. Das Unternehmen wollte sein Online-Angebot für Kunden verbessern, um das künftige Wachstum zu fördern. Die Helvetia automatisierte ihre Prozesse für die Benutzerverwaltung mithilfe von NetIQ Identity Manager. Nun gelten für Mitarbeiter- und Kundenidentitäten einheitliche Prozesse, und das Unternehmen kann neue Benutzerkonten um 98 Prozent schneller anlegen.



Überblick

Die Helvetia Gruppe ist ein Versicherungsunternehmen mit Hauptsitz im schweizerischen St. Gallen, das über Niederlassungen in der Schweiz, in Deutschland, Österreich, Spanien, Italien und Frankreich verfügt und einen jährlichen Umsatz von 7,5 Milliarden Schweizer Franken (8,5 Milliarden US-Dollar) erzielt.

Herausforderung

Bei der Helvetia Gruppe handelt es sich um ein europäisches Versicherungsunternehmen, das sich auf Lebens-, Schadens- und Unfallversicherungen sowie auf Rückversicherungen spezialisiert. Mit rund 5.200 Beschäftigten erzielt die Helvetia einen jährlichen Umsatz von 7,5 Milliarden Schweizer Franken.

Aufgrund vieler gesetzlicher Regeln und Vorschriften in der Versicherungsbranche muss die Helvetia ständig wechselnde Anforderungen erfüllen.

Daher wollte das Unternehmen strengere Kontrollen für den Zugriff auf vertrauliche Kundendaten einrichten, um die Einhaltung internationaler Standards zu verbessern. Das

Ziel einer höheren Sicherheit sollte ohne zusätzliche Kosten für die Mitarbeiterverwaltung erreicht werden.

Dank eines kräftigen Gewinnanstiegs von 9,2 Prozent wollte die Helvetia ihre Kundenverwaltung sowie das Online-Serviceangebot verbessern, um auch in Zukunft weiter zu wachsen. Durch eine verbesserte Interaktion mit den Kunden sollten die Cross-Selling-Möglichkeiten besser genutzt werden.

Lösung

Die Helvetia beauftragte NetIQ Consulting mit der Optimierung der Mitarbeiterverwaltung. Dazu wurde Identity Manager auf SUSE Linux Enterprise Server implementiert, und 30 interne Anwendungen wurden an das neue zentrale Benutzer-Repository angebunden. Durch die Bereitstellung diverser standardmäßiger und kundenindividueller Verbindungsschnittstellen, u. a. für LDAP, Active Directory, Lotus Notes, SAP, SOAP und RACF für Mainframes, konnten nahtlose Provisioning-Prozesse in der gesamten Anwendungsumgebung eingerichtet werden.

Die Helvetia konnte das Benutzer-Provisioning für rund 5.000 Mitarbeiteridentitäten erheblich vereinfachen, indem das Mitarbeiterverwaltungssystem SAP ERP Human Capital Management in das Identity Management integriert und mit einer Workflow-Engine kombiniert wurde, die Genehmigungen auslöst und Berechtigungsänderungen zuverlässig verfolgt.

Alexander Kessinger, Head of Corporate Middleware, IAM & Security bei Helvetia, berichtet: „Wir fügen ständig neue Funktionen



Auf einen Blick

■ Branche

Versicherung

■ Standort

Europa

■ Herausforderung

Das Versicherungsunternehmen wollte die Kundenverwaltung sowie das Online-Serviceangebot verbessern, während gleichzeitig die Compliance mit internationalen Standards gewährleistet sein sollte.

■ Lösung

Der Einsatz von Identity Manager als zentralen Kontrollpunkt für die Benutzerverwaltung aller Geschäftsanwendungen sowie als Möglichkeit, Benutzeridentitäten für ein Kunden-Webportal bereitzustellen.

■ Ergebnisse

- + Eine zentrale Identity Management-Lösung mit einer standardisierten Schnittstelle
- + Ersatz für zahlreiche dezentrale Lösungen für bessere Kontrolle und höhere Zuverlässigkeit
- + Dank Automatisierung Möglichkeit, neue Mitarbeiter innerhalb von Minuten einzubeziehen

„Mit Identity Manager dauert die Einrichtung eines neuen Mitarbeiterkontos nur etwa drei Minuten – eine Zeitersparnis von 98 Prozent.“

ALEXANDER KESSINGER

Head of Corporate Middleware
IAM & Security, Helvetia

„Dank Identity Manager konnten wir einen einzigen Prozess für die Verwaltung und Überwachung interner und externer Benutzer einrichten“, resümiert Kessinger.

ALEXANDER KESSINGER

Head of Corporate Middleware
IAM & Security, Helvetia

www.netiq.com

hinzu und binden neue Systeme an. Mit Identity Manager verfügen wir nun über einen zentralen Kontrollpunkt für die Benutzerverwaltung aller Geschäftsanwendungen. Dank umfassender Berechtigungs-Reports können wir selbst strengste Compliance- und Auditing-Anforderungen erfüllen.“

Die individuell angepasste Berechtigungsüberwachung deckt die Modellierungsebene, das zentrale Identity Management-System und auch die Zielsysteme ab. Regelmäßige Überprüfungen aller drei Ebenen gewährleisten, dass Benutzer nur auf die von ihnen benötigten Systeme zugreifen können.

Zur Verbesserung des Online-Services führt die Helvetia ein neues Portal ein, in dem Benutzer auf persönliche Daten zugreifen können und einen schnellen, einfachen Überblick über ihre Versicherungsverträge erhalten. Bei diesem neuen Kundenportal werden die Vorteile von Identity Manager genutzt, um 50.000 Kunden einen sicheren und standardisierten Datenzugriff zu gewähren.

Ergebnisse

Die Helvetia implementierte eine zentrale Identity Management-Lösung mit standardisiertem Interface und ersetzte damit die vielen dezentralen Lösungen. Das Versicherungsunternehmen hat nun eine bessere Kontrolle über alle IT-Anwendungen sowie eine höhere Zuverlässigkeit beim Benutzer-Provisioning.

Diese Verbesserung hat zu völlig neuen Verwaltungsprozessen geführt, beispielsweise bei der Einstellung neuer Mitarbeiter im Unternehmen. Zuvor beschäftigte die Helvetia

ein Team aus acht Personen, um Benutzerkonten zu erstellen und die Benutzerberechtigungen für 30 Anwendungen zu verwalten. Die Einrichtung eines neuen Mitarbeiterkontos erforderte rund vier Stunden manueller Arbeit.

„Mit Identity Manager konnten wir den Einstellungsprozess für neue Mitarbeiter automatisieren“, so Kessinger. „Nachdem ein neuer Mitarbeiter von der Personalabteilung hinzugefügt wurde, erhält der Vorgesetzte eine E-Mail-Benachrichtigung und wählt aus, was für den neuen Mitarbeiter angefordert oder bereitgestellt werden muss. Sobald die Personalakte vom Vorgesetzten genehmigt wurde, fügt das IT-Team den Stammdaten die private und geschäftliche Telefonnummer hinzu, und mithilfe der NetIQ Lösung werden Benutzerkonten in allen relevanten Systemen im Hintergrund erstellt. Das Hinzufügen eines neuen Benutzers dauert nur rund drei Minuten, was einer enormen Zeitersparnis von 98 Prozent pro Benutzer entspricht.“ Statt aus acht Personen, die ständig dieselben Aufgaben ausführen, besteht das neue Team nun aus fünf hochqualifizierten Mitarbeitern, die Identity Management-Prozesse erstellen und ändern und dadurch die Effizienz weiter steigern.

„Dank Identity Manager konnten wir einen einzigen Prozess für die Verwaltung und Überwachung interner und externer Benutzer einrichten“, resümiert Kessinger. „Wir haben bereits erhebliche Einsparungen erzielt und werden die Automatisierung der Prozesse fortsetzen, um die Produktivität zu verbessern und den Mitarbeitern und Kunden noch mehr innovative Services zu bieten



NetIQ

Deutschland

Fraunhoferstr. 7
85737 Ismaning
Tel: +49 (0)89 420940
Email: infoDE@netiq.com

Schweiz

Flughafenstrasse 90
P.O. Box 253 8058 Zürich
Tel: +41 (0)43 456 2400
Email: infoCH@netiq.com

info@netiq.com
www.netiq.com/communities
www.netiq.com

Die vollständige Liste unserer Niederlassungen

in Nordamerika, Europa, Nahost, Afrika, Lateinamerika sowie im asiatisch-pazifischen Raum finden Sie unter: www.netiq.com/contacts

www.netiq.com