



Client



Herausforderung

Kürzere Markteinführungszeit für neue Produkte und schnellere Umsetzung von Änderungen in den Geschäftsregeln

Lösung

Progress® Corticon® Business Rules Management System

Ergebnis

- Deutlich schnellere Implementierung und Anpassungszyklen in den operativen Abläufen – höhere Effizienz durch Vermeidung von Nachbesserungen
- Schnellere Preisangebote – Beschleunigung der Prozesse von acht Wochen auf nur eine Woche
- Besserer Kundenservice – durch automatisierte Geschäftsregeln für Kernbereiche wie Underwriting, Kundengewinnung, Policenverwaltung, Rechnungswesen und Schadenmanagement
- Einzigartige Agilität und hohe Geschäftsorientierung
- Überzeugender ROI

Ein Innovatives Konzept

Unum, ein Fortune 500-Unternehmen, ist Marktführer bei Berufsunfähigkeits-, Gruppenlebens-, Pflege- und freiwilligen Versicherungen. Der Konzern ist in mehr als 165 Jahren zu einem Unternehmensverbund mit 10.000 Mitarbeitern angewachsen. Unum betreut weltweit über 170.000 Unternehmen und deren Belegschaft mit leistungsfähigen Versicherungslösungen, die 20 Millionen Beschäftigte und deren Familien in Krankheits- oder Verletzungsfällen absichern. Unter den Fortune 500 belegt Unum Rang 250. Ein Drittel der Fortune 500 genießen Versicherungsschutz bei Unum.

Simply Unum ist eine moderne, weit reichende Produkt- und Serviceplattform, die eine einfachere Interaktion zwischen Unum und seinen Kunden ermöglicht. Diese innovative Lösung deckt praktisch alle Aspekte des Versicherungsmanagements ab – von der Auswahl von Versicherungsleistungen unter Tausenden von Produktkombinationen bis hin zu einfacheren und wirtschaftlicheren Verwaltungsabläufen. Von diesen Verbesserungen profitieren auch die Kunden von Unum. Sie können ihr Versicherungsbudget ausdehnen, ihren Verwaltungsaufwand minimieren und die Bedürfnisse einer diversifizierten Arbeitnehmerschaft besser bedienen. Simply Unum ist ein integriertes Portal: Es unterstützt Kunden bei Fragen zu Policen, Rechnungen und Schadensfällen, und es vereinfacht die Bereitstellung neuer Produkte und Dienstleistungen für Unum. Simply Unum verwendet eine SOA-zentrische Architektur, in die

¹ Die Software Corticon wurde über TIBCO unter dem Markennamen TIBCO iProcess Decisions lizenziert.

bestehende Legacy-Systeme und [zuvor manuelle] Prozesse eingebunden sind. Die Architektur umfasst eine Reihe zentraler technologischer Komponenten, darunter Progress® Corticon® Business Rules Management System [BRMS] für das Management von Geschäftsregeln¹.

Herausforderung

Neue Produkte und Dienstleistungen sollten den Kunden schnell zur Verfügung stehen. Dies war ein wichtiger Bestandteil des Projektes Simply Unum. In der Vergangenheit war es schwierig, die diesen Produkten und Dienstleistungen zugrunde liegenden Geschäftsregeln zu identifizieren und zu modifizieren. Dadurch verzögerte sich die Einführung neuer Produkte, Kosten und Komplexität nahmen zu, weil die Systeme zu starr waren, um Änderungen in den Regeln schnell abzubilden und man sich daher manuell behelfen musste. Eine der zentralen Herausforderungen bestand darin, den zeitlichen Aufwand für die Anpassung von Regeln deutlich zu reduzieren.

“Das Werkzeug ist leicht zu erlernen und einfach zu bedienen. Und wenn wir wirklich einmal Probleme hatten, erhielten wir umgehend Unterstützung von Progress. Progress überzeugte während des gesamten Projektes durch sein deutliches Bekenntnis zu seinem Produkt und zu seinen Kunden.“

John Pennoyer
System Consultant und Rules Architect, Unum

„Unsere Geschäftsregeln waren tief im Programmcode vergraben“, erklärte Julie Gross, stellvertretende VP für den Bereich Systemimplementierung, „und dadurch fehlte es uns an Agilität. Änderungen, die wir dringend benötigten, dauerten mehr als drei Monate.“

Vor dem Projekt waren die Geschäftsregeln bei Unum in unterschiedlichster Form implementiert: direkt im Programmcode, in komplexen Excel-Tabellen und in mehreren eigen entwickelten Regelsystemen. Das Problem all dieser Ansätze bestand darin, dass nur einfache Regeln an die Fachverantwortlichen übertragen werden konnten. Der Grossteil der Logik musste nach wie vor von erfahrenen Entwicklern gewartet werden. Die fachliche Dokumentation der Geschäftsregeln wurde nicht konsequent gepflegt und die einzige zuverlässige Informationsquelle war das Anwendungsprogramm.

Dieser Zustand wurde zu einem riesigen Problem, wenn die Fachabteilungen die Regeln anpassen mussten. Zunächst musste der Programmcode gefunden werden, in dem die Regeln implementiert waren. Dann musste das Programm [oft an mehreren Stellen] geändert werden. Und schliesslich musste man wissen, wie sich diese Änderungen auswirkten. Auch einfache Änderungen wirkten sich nicht selten an vielen verschiedenen Stellen im System aus. Änderungen, die aus fachlicher Sicht in wenigen Minuten formuliert werden konnten, erforderten in der Regel einen IT-Aufwand von mehreren Wochen für Entwicklung, Implementierung und Test. Die Fachabteilungen büssten an Agilität ein und Frustration machte sich bei den Fach- und IT-Verantwortlichen gleichermaßen breit.

„Wir erstickten in überflüssigem Programmcode“, erklärte Julie Gross, „und wir brauchten eine strukturiertere und einfachere Lösung.“

Zentrale Anforderungen

Bei der Suche nach einer einfacheren und strukturierteren Methode stiess Unum auf Geschäftsregelsysteme – Business Rules Engines [BRE]. Das Unternehmen formulierte folgende zentrale Anforderungen an eine geeignete BRE-Lösung:

- Die Geschäftsregeln müssen von den Anwendungen und dem Anwendungsprogramm entkoppelt sein.
- Die Beschreibungsform der Geschäftsregeln muss so angelegt sein, dass sowohl die Verantwortlichen in den Fachabteilungen als auch Mitarbeiter im IT-Support [d.h. technische Experten mit Erfahrung in den fachlichen Zusammenhängen, keine reinen Programmierer] die Regeln verwalten können.
- Die Geschäftsregeln müssen als Webservices innerhalb der serviceorientierten Architektur [SOA] von Unum an andere IT-Systeme bereitgestellt werden.
- Die Lösung muss zu den anderen Komponenten der Unternehmensarchitektur [Enterprise Architecture, EA] von Unum passen, insbesondere Microsoft BizTalk und TIBCO iProcess. Die Unternehmensarchitektur ist eine strategische Vorgabe des Konzerns und damit würde auch die ausgewählte Business Rules Engine eine Standardkomponente dieser Unternehmensarchitektur von Unum bilden.

Das Thema Geschäftsregelmanagement war für Unum jedoch mehr als nur eine System- oder Architekturfrage. Die Einführung einer Business Rules Engine für das Management von Geschäftsregeln war ein zentraler Bestandteil der unternehmensweiten Initiative Simply Unum.

Auswahl

Der Auswahlprozess von Unum zielte auf eine Business Rules Engine, die für eine weit reichende Implementierung geeignet war – eine echte Unternehmenslösung also – und den oben genannten Kernanforderungen entsprach. Unum hatte sieben Anbieter in der Auswahl. Das Unternehmen forderte einige Anbieter auf, im Rahmen eines Proof-of-Concept bestimmte Regeln zu implementieren. Bei allen anderen von Unum evaluierten Anbieterlösungen „sahen die Regeln nach wie vor wie Programmcode aus“ und Unum musste mehrere Stunden dafür aufwenden, die Regeln einzurichten, bevor sie schliesslich implementiert werden konnten.

Am Ende des Evaluierungsprozesses fiel die Wahl von Unum auf das Business-Rules-Management-System [BRMS] Progress® Corticon®. Corticon konnte mit einer Reihe besonderer Merkmale punkten:

- **Automatisierte Qualitätssicherung**—Corticon bietet einzigartige Analysewerkzeuge, mit denen sichergestellt werden konnte, dass die Regeln in einer für die Fachabteilungen verständlichen Form korrekt abgebildet werden.
- **Test während der Entwurfsphase**—Corticon bietet eine anwenderfreundliche Testumgebung, die es den nicht-technischen Verfassern der Regeln ermöglicht, die fachliche Logik der Regeln zu verifizieren.
- **Automatisierte Generierung von Implementierungsartefakten**—Corticon bietet eine modellgetriebene Architektur, die aus den Regelmodellen automatisch ausführbare Entscheidungsservices und andere unterstützende Implementierungsartefakte wie WSDL generiert. Dieser Ansatz unterstützte Unums Zielvorstellung der Rollentrennung zwischen Fachund IT-Abteilung.
- **Effiziente Regeldefinition**—Corticon bietet einen vollständig deklarativen Ansatz zur Regelmodellierung über eine einfache tabellarische

Benutzeroberfläche. Die Integrität der Regeln kann mit einem Klick analysiert werden. Auch das Testen ist für Fachanwender mühelos und einfach. Der gesamte Prozess der Regelbeschreibung bleibt somit konsistent in einer Hand, was die Entwicklung und Wartung der Regeln deutlich beschleunigt.

Implementierung

Sofort nach der üblichen dreitägigen Corticon-Schulung konnten Systemarchitekten und Analysten aus den Fachabteilungen bereits produktiv mit Corticon Studio arbeiten. Unter Einbindung vieler verschiedener Anwender wurden Regeln identifiziert und formuliert, die Logik der Geschäftsregeln wurde direkt in Corticon Studio abgebildet. Dies war eine immense Verbesserung für Unum, nachdem die Darstellung von Regeln in der Vergangenheit mit erheblichen Problemen verbunden war.

Um Geschäftsregeln und Begriffe zu hinterlegen, hatte sich Unum in der Vergangenheit Werkzeugen wie Microsoft Excel oder Microsoft Word bedient und sogar

“Dank Corticon müssen wir nicht immer wieder für jedes neue Produkt oder jeden neuen Service das Rad neu erfinden. Vielmehr können wir uns an neue Marktgegebenheiten anpassen und unser Geschäft weiter ausbauen. Was Corticon betrifft, so konnten wir einen starken ROI generieren.“

Rick Klausner,
Vice President – IT Enterprise Architecture, Unum

eigene Templates für bestimmte Anwendungsfälle und ein unternehmensweites Datenmodell für Begriffe entwickelt. Keines dieser Werkzeuge war wirklich effektiv, und mit dem Unternehmensdatenmodell konnten sich viele in den Fachabteilungen nicht anfreunden. Im Gegensatz dazu konnte Corticon mit seiner einfachen Funktionalität für die Dokumentation und Verwaltung der Regeln klar punkten.

Lösung

Die erste Produktivsetzung von Anwendungen mit Corticon BRMS erfolgte Mitte 2007. Neben Corticon BRMS für das Management von Geschäftsregeln umfasst die serviceorientierte Architektur von Unum die Produkte TIBCO iProcess für das Workflow-Management, Exstream Dialogue für das Management interaktiver Dokumente, Microsoft BizTalk für die Einbindung von Legacy-Systemen und Microsoft .NET für die Programmierung von Individualanpassungen. Die Architektur von Unum ist eine einheitliche, modellgetriebene, serviceorientierte Architektur, die alle unternehmensweiten IT-Systeme unterstützt.

Mit Corticon BRMS war Unum in der Lage, echte von den Anwendungen entkoppelte Entscheidungsservices zu entwickeln, was dem Unternehmen maximale Wiederverwendung und höchste Agilität ermöglicht. Inzwischen sind 63 Entscheidungsservices produktiv und Corticon wird auf breiter Basis eingesetzt – innerhalb von TIBCO iProcess für prozessbasierte Entscheidungen sowie direkt mit .NET-Anwendungen und Microsoft BizTalk.

Mit Hilfe von Corticon wurden operative Entscheidungsprozesse für eine Reihe von Fachbereichen automatisiert – Kundengewinnung, Self-Service, Kontaktmanagement, Leistungsverwaltung und Produktfestlegung. Für den Leistungsbereich [Claims] ist die Implementierung in Vorbereitung. Darüber hinaus wurden Entscheidungsprozesse auch für einige technische Bereiche wie Workflow-Steuerung, Orchestrierung und Dokumentengenerierung automatisiert. Zum Beispiel werden Geschäftsregeln für Workflow- und Falldaten eingesetzt, um zu entscheiden,

ob eine Anwendung an einen automatischen oder an einen interaktiven Anmeldeprozess geleitet wird.

Corticon-gesteuerte Entscheidungsservices unterstützen zahlreiche Geschäftsfunktionen über den gesamten Unternehmensverbund von Unum. Nach wie vor ist der Konzern höchst zufrieden mit dem System. Die einfache Handhabung und hohe Transparenz von Corticon ermöglicht es den Fachabteilungen, entscheidungsrelevante Geschäftsregeln eigenständig zu verwalten – mit dem Ergebnis, dass Anpassungen wesentlich schneller umgesetzt werden können. So wurde beispielsweise der Entwicklungsaufwand für die Änderung von nur einer Regel nach der alten Methode mit 40 Stunden veranschlagt. Mit Corticon dauerte die gesamte Anpassung und Produktivsetzung nur einen Tag. Die Beschreibung der Regel nahm lediglich 15 Minuten in Anspruch mit einer abschliessenden logischen Analyse, in der drei unvollständige Szenarien in der Regeldefinition aufgedeckt wurden. Dank Corticon konnten diese Probleme bereits in der Definitionsphase erkannt und dadurch kostenintensive Nachbesserungen vermieden werden.

Vor dem Simply-Unum-Projekt vergingen mitunter acht Wochen, bis ein Preisangebot genehmigt und dem Kunden dann die Police ausgestellt wurde. Heute geschieht dies in nur einer Woche. Änderungen, die zuvor mehrere Wochen in Anspruch nahmen, können heute in wenigen Tagen durchgeführt werden – und das einschliesslich aller erforderlichen Governance- und Kontrollvorgänge der IT. Hinzu kommt die hohe Präzision und Qualität durch die modellgetriebene Vorgehensweise und die in Corticon integrierte Regelverifizierung.

Fazit

Unum hat mit Corticon sehr positive Erfahrungen gemacht. „Das Werkzeug ist leicht zu erlernen und einfach zu bedienen“, erklärte John Pennoyer, System Consultant und Rules Architect, der das Projekt leitete. „Und wenn wir wirklich einmal Probleme hatten, erhielten wir umgehend

Unterstützung von Progress. Progress überzeugte während des gesamten Projektes durch sein deutliches Bekenntnis zu seinem Produkt und zu seinen Kunden.“

In der Vergangenheit stellte das Management von Geschäftsregeln für die Verfasser der Regeln eine schwierige Aufgabe dar. Demgegenüber steht ihnen mit Corticon heute ein äusserst effektives Werkzeug zur Verfügung, das ihnen benutzerfreundliche Funktionen für die Modellierung bietet und es ihnen erlaubt, die Integrität der Regeln mit einem Klick zu analysieren. Ohne grossen Aufwand können sie Regeln spezifizieren und korrigieren. Sie erkennen Lücken, Überlappungen und andere Probleme, die ihnen ohne die Hilfe von Corticon entgangen wären und in der Vergangenheit zu fehlerhaften Ergebnissen führten. Dank Corticon können sie diese Probleme identifizieren und proaktiv, das heisst im Vorfeld der Implementierung, eingreifen und die Fehler beseitigen.

„Dank Corticon müssen wir nicht immer wieder für jedes neue Produkt oder jeden neuen Service das Rad neu erfinden“, erklärt Rick Klausner, Vice President – IT Enterprise Architecture. „Was Corticon betrifft, so konnten wir einen starken ROI generieren.“

Ausblick

Unum erwägt derzeit, den Einsatz von Geschäftsregeln auf den Bereich Business Intelligence [BI] auszudehnen. Die Überlegungen gehen dahin, Corticon für die Beschreibung ihrer BI-Plattform zu nutzen, um redundante Logik, etwa in den ETL-Routinen, oder Redundanzen im Reporting zu beseitigen. Darüber hinaus erwägt das Unternehmen eine Ablösung seiner Tariffberechnungen im Underwriting – die derzeit auf dem Mainframe, in XML -Dateien, SQL Server, DB2 und C# implementiert sind – durch ein einheitliches, zentrales Regelwerk.

Über Unum

Unum (www.unum.com) zählt in den USA und UK zu den führenden Anbietern von Versicherungslösungen für Beschäftigte. Das Unternehmen zählt zu den Fortune 500 und ist Marktführer bei Berufsunfähigkeits-, Gruppenlebens-, Pflege- und freiwilligen Versicherungen. Mit seinen Produkten und Dienstleistungen bedient Unum die Bedürfnisse einer diversifizierten Arbeitnehmerschaft, die vier Generationen umfasst und durch wachsende ethnische Vielfalt und eine sich verändernde Familiendynamik gekennzeichnet ist. In einem über mehr als 165 Jahre gewachsenen Unternehmensverbund unterstützt Unum Arbeitgeber und ihre Beschäftigten bei der Vorsorgeplanung für eine finanziell abgesicherte Zukunft.

Progress

Progress (NASDAQ: PRGS) ist ein weltweit führender Anbieter von Lösungen zur Anwendungsentwicklung, die Unternehmen in die Lage versetzen, in den dynamischen Märkten von heute überzeugende und nachhaltige Benutzererlebnisse zu generieren und so die digitale Transformation erfolgreich zu gestalten. Das Technologieangebot umfasst Web-, mobile und Datenlösungen für den Einsatz in der unternehmensinternen Infrastruktur oder in der Cloud. Progress bietet Startups und grossen Konzernen weltweit jeweils die passende Unterstützung für ihre erfolgreiche Positionierung im Markt.

Worldwide Headquarters

Progress, 14 Oak Park, Bedford, MA 01730 USA Tel: +1 781 280-4000 Fax: +1 781 280-4095

Internet: www.progress.com

Besuchen Sie uns auf  facebook.com/progresssw  twitter.com/progresssw  youtube.com/progresssw

Informationen über regionale Niederlassungen und Kontaktinformationen finden Sie unter www.progress.com/worldwide

Progress und Corticon sind Marken oder eingetragene Marken der Progress Software Corporation bzw. ihrer Partner oder Tochtergesellschaften in den USA und anderen Ländern. Bei allen anderen hier genannten Marken kann es sich um Marken Dritter handeln. Technische Änderungen vorbehalten.