



15. September 2021

Swisscom und Helvetia **Mit dem richtigen Partner ins Versicherungsgeschäft der Zukunft**

Gemäss ihrer Unternehmensstrategie und entsprechenden IT-Projekten setzt Helvetia Versicherungen auf (Public) Cloud Technologien und auf intensive Kooperationen mit Partnerfirmen. Swisscom konnte sich in den Evaluationen mehrerer wichtiger Projekte durchsetzen und ist nun massgeblich bei deren Umsetzung beteiligt. Folgend werden zwei Projekte vorgestellt.

Die digitale Transformation macht auch vor der Versicherungsbranche nicht halt. Durch Angebote wie On-Demand-Versicherungen, rein online abgewickelte Vertragsabschlüsse oder Cyber-Versicherungen steigt der Druck auf traditionelle Versicherer zusehends. Auch sie müssen sich die Digitalisierung zu Nutze machen – sonst riskieren sie, schon bald nicht mehr wettbewerbsfähig zu sein. Zudem steigen innovative Start-ups (Insure Techs) sowie etablierte Tech-Firmen wie Google oder Amazon neu ins Versicherungsgeschäft ein. Klassischen Versicherungsgesellschaften bleibt oft nur die Kollaboration mit erfahrenen Technologiepartnern, um mit dieser neuen Konkurrenz überhaupt Schritt halten zu können. Eine umfassende, weitsichtig angelegte IT-Strategie, in der diesen Punkten Rechnung getragen wird, ist für Versicherer das Fundament fürs Business der Zukunft.

Abgestimmt auf ihre Unternehmensstrategie «*helvetia 20.25*» formulierte auch Helvetia Versicherungen für ihre IT-Abteilung neue Ziele und Vorgehensweisen:



Ziel 1

Buy before make

Helvetia Versicherungen setzt auf das Know-how passender Technologiepartner und auf den Einsatz von Standardlösungen, um sich vollends auf die eigenen Kernkompetenzen konzentrieren zu können. Interne Neuentwicklungen werden nur in Bereichen vorangetrieben, in denen eine Differenzierung zum Markt erreicht werden kann.

Ziel 2

Cloud First

Helvetia will bis 2022 so viele Anwendungen und Daten wie möglich in die Cloud verlagern, um auf diese Weise mehr Flexibilität zu erlangen: Dank Cloud Computing ist Helvetia in der Lage, besser auf Veränderungen im Markt reagieren und Produkte und Applikationen schnell und skalierbar bereitstellen zu können.

Ziel 3

Verbesserte Kunden-Convenience

Durch den Einsatz digitaler Lösungen soll die Kunden Convenience gesteigert werden. Helvetia Versicherungen setzt Daten zielgerichtet ein, um ihre Services für Kunden und Partner zu verbessern und kosteneffizient gestalten zu können.

In der Folge dieser umfassenden IT-Transformation hat Helvetia bereits zahlreiche IT-Projekte gestartet und Partnerschaften immer wieder neu evaluiert. Dabei fiel die Wahl mehrmals auf Swisscom. Dies bietet Helvetia gleich mehrere Vorteile: Dem Versicherer steht ein einziger Ansprechpartner für viele verschiedene Projekte zur Verfügung. Zudem gibt es klare Zuständigkeiten und Abgrenzungen. Und: Swisscom hat eine ganzheitliche Sicht auf die verschiedenen Teilprojekte – was die Gesamtabwicklung der Projekte für Helvetia deutlich vereinfacht. Im Folgenden werden zwei Schlüsselprojekte vorgestellt, in denen Swisscom massgeblich beteiligt ist.

Swisscom und Helvetia

- Swisscom und Helvetia arbeiten auf Augenhöhe zusammen und vertreten die gleichen Unternehmenswerte.
- Swisscom bietet eine ganzheitliche Sicht auf die verschiedenen Teilprojekte und vereinfacht so die Projektabwicklung für Helvetia.
- Die flexible und agile Zusammenarbeit zwischen Swisscom und Helvetia führte bei mehreren Projekten zum Erfolg.





Case 1: Cloud First, Buy before make **Swisscom unterstützt Helvetia beider Implementierung des Data Warehouse in der Cloud**

Betreffend Data Management setzt Helvetia konsequent auf Cloud Services und lagert den Betrieb an kompetente Partner aus, während innerhalb des Unternehmens eine hohe Datenkompetenz aufgebaut wird. Swisscom unterstützt Helvetia beim Aufbau des modernen Data Warehouse in der Cloud.

Helvetia ist auf vertiefte Data Insights und eine schnelle und qualitativ hochwertige Datenbereitstellung angewiesen. Das Unternehmen befindet sich zurzeit in einem Prozess der Weiterentwicklung zu einem datengetriebenen Unternehmen. Eines der Ziele dieser Transformation besteht darin, ein modernes Data Management sowie moderne Tools für Analytics und Business Intelligence (BI) bereitzustellen. Datenauswertungen würden künftig nicht mehr den Spezialisten vorbehalten sein, sondern seien dank einem hohen Grad an Self-service-Möglichkeiten nun für eine breite Nutzergruppe zugänglich, sagt Sandra Hürlimann, Leiterin des Bereichs Data & Analytics bei Helvetia. «Im aktuellen Projekt DARTS (Data are our assets) erweitern wir die Datenbereitstellung und unsere Analytics-Möglichkeiten massgeblich, indem wir gemeinsam mit Swisscom eine Cloud-Native-Datenmanagement-Plattform aufbauen».

Schrittweise Überführung in die Cloud

Eines der aktuellen Data Warehouses (DWH) betreibt der Versicherer seit rund 20 Jahren selbst. «Es funktioniert noch immer sehr gut und ist das Herzstück in unserem Data Management, doch das System ist mit den Anforderungen der Zukunft nicht kompatibel», sagt Sandra Hürlimann.



Das DWH wurde in verschiedenen Programmiersprachen erstellt und ist mit Direktverbindungen an die gesamte Systemlandschaft von Helvetia angebunden. Um den gesteigerten Anforderungen nachzukommen und die Nutzungsmöglichkeiten zu erweitern, entschied sich Helvetia, ein DWH in der Cloud zu betreiben. Die neue Lösung soll als Basis für verschiedenste Analytics-Anwendungen dienen und in eine moderne BI-Landschaft integriert werden. So lassen sich beispielsweise mit dem Power BI Reporting Tool von jedem Arbeitsplatz alle relevanten Daten abrufen, um so ein vertieftes Wissen über Kunden schneller und flexibler nutzen zu können.

Enge Zusammenarbeit mit Swisscom

Aufgrund der gebotenen Funktionalität entschied sich Helvetia für den Aufbau und Betrieb in Microsoft Azure. Die Konzeption des neuen DWH erfolgte zusammen mit Swisscom als strategischer Implementierungspartner. «Unsere Herausforderung ist

«Wir waren froh, auf die Kompetenz von Swisscom zählen zu können.»

Roman Brosowski Leadarchitect D&A, Helvetia

es, das System mit seinen vielen Business-kritischen Prozessen schrittweise im laufenden Betrieb von der alten Realität in die neue Realität zu überführen», sagt Roman Brosowski, Leadarchitect Data & Analytics bei Helvetia. Er erklärt, wie unterschiedlich die Grundlagen, Richtlinien und Architekturvorgaben im Gegensatz zum aktuellen System sind: «Während wir das aktuelle Warehouse selber betreiben und uns um viele Details kümmern, kaufen wir nun komplette Services ein. Neue Konzepte wie SaaS erfordern eine komplett andere Arbeitsweise. Je nach Quelle kommen die API- oder Eventbasierten Streams in unterschiedlichen Datenformaten an.» Dafür sei es wichtig, flexibel reagieren zu können und zu lernen, wie man mit einer solchen Integration umgeht. «Wir waren deshalb froh, dass wir auf die Kompetenz der Swisscom-Experten zählen konnten. Sie haben grosse Erfahrung in solchen Transformationen und unterstützen uns in der Konzeption, der Implementierung und im Betriebsaufbau», sagt Brosowski.

Neue Möglichkeiten und Vorteile der Cloud

Inzwischen laufen die ersten zwei Use Cases, mit denen der Betrieb des neuen Data Warehouse

Helvetia Referenz-Case

Data Analytics/ Data Warehouse

- Helvetia baute gemeinsam mit Swisscom eine Cloud-Native-Datenmanagement-Plattform auf.
- Als strategischer Implementierungspartner berät Swisscom Helvetia bei der Konzeption, der Implementierung und im Betriebsaufbau.

Nutzen Sie Daten, um Kunden besser zu verstehen, Prozesse zu automatisieren und Ihre Produktivität zu steigern. Swisscom kümmert sich um Integration, Analysen und mehr.



Mehr Informationen zum Thema:
www.swisscom.ch/analytics



getestet wird. Dazu wählte man Leuchtturm-Anwendungen aus, die besonders von den neuen Cloud-Funktionalitäten profitieren können. Roman Brosowski: «So bedienen wir neue Use Cases, für die wir zuvor noch keine Lösung hatten. Beispielsweise können wir nun Echtzeit-Anwendungen nutzen, während wir mit dem alten System mit einer Tagesverarbeitung der Daten arbeiten und so entsprechende Verzögerungen in Kauf nehmen müssen.»

Integrales Change Management

Neben der technischen Umstellung sind es vor allem auch die veränderten Nutzungsbedingungen der Tools, mit denen die Mitarbeitenden konfrontiert sind. «Diesen transformatorischen Prozess begleiten wir mit einer intensiven Kommunikation und involvieren die Mitarbeitenden», sagt Sandra Hürlimann. Der ganze Wandel sei ja kein Big Bang, sondern ein stetiger Prozess, der intensiv begleitet werde.

Ein wichtiger Teil im Change Management ist die Informationsvermittlung mittels Video: «Wir begleiteten den gesamten PoC mit Videomaterial, das wir immer dann produzieren und veröffentlichen, wenn wir eine Architekturveränderung erprobt und validiert haben», erklärt Roman Brosowski. In den Videos werden die Veränderungen anschaulich erklärt. So wird beispielsweise gezeigt, wie eine neue Abfrage funktioniert und in welcher Form das System die Antwort zurückgibt. Manche dieser Videos gehörten zeitweise zu den meistgesehenen Clips auf der internen Videoplattform.

Datennutzung statt Betriebsaufgaben

Das Datenwissen sei unheimlich wichtig für Helvetia, sagt Roman Brosowski. Er bezeichnet das interne Know-how als «Schatz», der bewahrt werden müsse. «Da Swisscom dafür sorgt, dass der Betrieb möglichst einfach wird und uns Aufgaben abnimmt, mit denen wir uns nicht von der Konkurrenz unterscheiden, können wir uns auf unsere Kernkompetenzen konzentrieren. Wir müssen nicht wissen, wie man eine Applikation in der Cloud updatet oder die Datenbank betreibt. Aber wir wissen, wie wir mit den Daten umgehen müssen, die darin enthalten sind.»

Helvetia Referenz-Case

Jetzt mehr erfahren

Überlegen Sie, Teile Ihrer IT auszulagern? Wir bieten Ihnen ein umfassendes Angebot von Managed Services bis zu Full Outsourcing.



Meet the Expert:

Treffen Sie unseren Versicherungs-Experten **Rolf Bürgin** für ein unverbindliches Gespräch.



Case 2: Cloud First

SAP-Migration zu Microsoft Azure

Für die Migration und den Betrieb ihrer gesamten SAP-Landschaft setzt Helvetia Versicherungen auf Swisscom und Microsoft Azure. Das Mammutprojekt ist derzeit in vollem Gange – und trotz des straffen Zeitplans auf Kurs. Das fachliche Know-how und ausgezeichnetes Kundenverständnis von Swisscom tragen wesentlich dazu bei.

Für die effiziente Verwaltung ihrer Geschäftsprozesse setzt Helvetia Versicherungen auf verschiedene, immer aktuell gehaltene SAP-Lösungen. Seit rund 20 Jahren wurden diese Dienste an einen grossen, globalen IT-Provider ausgelagert, der die SAP-Lösungen in einer klassischen Systemumgebung betrieben hatte. Mit dem Auslaufen dieses Vertrags Ende 2021 – und im Rahmen der neu formulierten IT-Strategie – entschied sich Helvetia, den gesamten SAP-Betrieb neu zu evaluieren. «Die Digitalisierung und der Weg in die Cloud sind elementare Faktoren in der IT-Strategie von Helvetia», hält Kurt Häner, Head of Corporate IT Solutions bei Helvetia fest. «Um unsere IT auch im SAP-Umfeld zu modernisieren und an Flexibilität zu gewinnen, soll deshalb auch unser gesamter SAP-Betrieb künftig in der Cloud betrieben werden.»

Im Sommer 2020 lancierte Helvetia eine Ausschreibung für einen neuen Infrastruktur- und Basis-Service-Provider, um diesem den Cloud-Betrieb sämtlicher SAP-Lösungen zu übertragen. Dazu gehören die bereits produktiven ERP- und CRM-Systeme, das SAP Business Warehouse sowie SAP FPSL, um künftig die Anforderungen des neuen Rechnungslegungsstandards IFRS 17 erfüllen zu können. Helvetia wählte ganz gezielt einen grossen Teilnehmerkreis für die Ausschreibung und liess sich bei der Wahl



der Cloud-Lösung bewusst nicht einschränken. So stand es den Kandidaten frei, welche Cloud-Provider sie Helvetia als Vorschlag unterbreiten möchten (AWS, Azure, Google, etc.).

Fachliches Know-how trifft auf Kundenverständnis

Von den zehn ausgewählten Unternehmen kamen am Schluss nur noch zwei in die engere Auswahl. Darunter auch Swisscom, die für ihren Lösungsvorschlag zum SAP-Betrieb auf Microsoft Azure auch ein entsprechendes Assessment mit Helvetia durchgeführt hat. Mit Erfolg, wie Kurt Häner festhält: «In der Auswertung vergab jedes Mitglied unseres internen Evaluationsteams Swisscom die meisten Punkte, da sie sehr viel SAP-Wissen vorweisen konnten – von der Applikationsseite bis zur Infrastruktur- Architektur. Ebenfalls ausschlaggebend war, dass Swisscom bereits fundiertes Azure-Know-how nachweisen konnte.» Zudem zeigte Swisscom auf,

«Wir legen Wert auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit auf Augenhöhe.»

Kurt Häner, Head of Corporate IT, Helvetia

wie Helvetia ihre IT-Landschaft optimieren könnte, und präsentierte mehrere Optionen für den SAP-Basisbetrieb – je nachdem, wie sich der Versicherer in Zukunft strategisch positionieren möchte. Im Februar 2021 fiel der Startschuss für die Migration in die Cloud-Umgebung von Microsoft Azure, Ende Dezember desselben Jahres soll das Projekt abgeschlossen sein. Ein äusserst sportlicher Zeitplan – den man auch sofort in Angriff nahm: Schon früh schufen Swisscom und Helvetia eine gemeinsam agierende Projektorganisation, die nicht nur die verschiedenen SAP-Teams bei Helvetia, sondern auch die Bedürfnisse aus Bereichen wie Security, Governance oder Prozesse berücksichtigte. In dieser Aufstellung stürzte man sich ins Projekt – bevor die Verträge überhaupt vollständig unterzeichnet waren. «Beide Parteien wollten dieses Projekt so rasch wie möglich vorantreiben, ohne viel Zeit zu verlieren», sagt Häner. «Wir legen grossen Wert auf eine partnerschaftliche, vertrauensvolle Zusammenarbeit auf Augenhöhe – und wir merkten schnell, dass dies auch das Anliegen von Swisscom ist. So konnten wir das Projekt schon während dieser Überbrückungsphase starten. Diese unkomplizierte, entgegenkommende Zusammenarbeit schätze ich sehr an Swisscom.»

Helvetia Referenz-Case

SAP on Azure

- Helvetia überträgt Swisscom als Infrastruktur- und Basis-Provider den Cloud-Betrieb sämtlicher SAP-Lösungen.
- Die gemeinsam agierende Projektorganisation von Swisscom und Helvetia berücksichtigte auch Bedürfnisse aus den Bereichen Security, Governance und Prozesse.

Dank der Partnerschaft mit Microsoft und SAP hat Swisscom die passende SAP-Cloud-Lösung für Ihr Unternehmen.

 **Mehr Informationen zum Thema:**
www.swisscom.ch/sap-azure



Straffer Terminplan, der aufgeht

Trotz des ambitionierten Zeitplans ist das Projekt auf gutem Weg: «Zwei Drittel sind schon geschafft», hält Micha Altmeyer, verantwortlicher Projektleiter bei Helvetia fest. «Das CRM-System und einige Altsysteme haben wir schon überführt, derzeit arbeiten wir an der Migration des SAP Solution Managers und der BW-HR-Landschaft.» Zudem zog man die Migration des SAP Business Warehouse bewusst vor, um gemeinsam mit dem Data & Analytics Team die neuen Möglichkeiten von Azure und die Anbindung an Power BI zu evaluieren – ein Projekt, an dem Swisscom ebenfalls beteiligt ist.

Bei der Migration der ersten Systeme gab es zwar gewisse – und übliche – Kinderkrankheiten wie etwa Bandbreiten-Probleme bei Helvetia, die noch aus dem Weg geräumt werden mussten. Diese führten aber nicht zu

grösseren Verzögerungen des Terminplans. Nicht zuletzt wegen der guten Planung durch Helvetia und der Weitsicht von Swisscom: Für die alten und lizenzpflichtigen Datenbanken aller nicht-HANA-basierten Systeme schlug man Helvetia ebenfalls eine Lösung aus dem SAP-Portfolio vor. In diesem Zusammenhang machte Swisscom Helvetia schon früh auf einfachere und schnellere Migrationsverfahren für ihre Systeme aufmerksam – was eine gute Projektplanung ermöglichte.

Die Überführung der ERP-Finanz- und -Rückversicherungslandschaft steht Helvetia und Swisscom noch bevor. Dass diese Mammutaufgabe zuletzt in Angriff genommen wird, hat Kalkül: «Wir wollten zuerst mit kleineren, einfacheren Systemen Erfahrungen sammeln, um danach die grossen ERP-Systeme mit nur geringem Testaufwand in die Cloud zu überführen», erklärt Micha Altmeyer. «Innerhalb von Helvetia laufen derzeit einige andere, sehr wichtige Business-Projekte. Da können wir uns kein Grundrauschen durch eine schwierige Migration erlauben.»

Helvetia Referenz-Case

Jetzt mehr erfahren

Überlegen Sie, Teile Ihrer IT auszulagern? Wir bieten Ihnen ein umfassendes Angebot von Managed Services bis zu Full Outsourcing.



Meet the Expert:

Treffen Sie unseren Versicherungs-Experten **Rolf Bürgin** für ein unverbindliches Gespräch.