

**Die Mobiliar**  
Versicherungen & Vorsorge

# Mobiliar perfektioniert das IT-Service-Management

## Versicherungsunternehmen migriert zu HPE Operations Manager i 10

### Ziel

Hohe Verfügbarkeit der geschäftskritischen Anwendungen auch in Zukunft bei steigender Komplexität sicherstellen

### Lösung

Konsequenter Einsatz von HPE OMi für das Ende-zu-Ende-Monitoring sowie Migration zu Version 10, um weitere Optimierungen zu erzielen

### Ergebnisse für die IT

- Reduzierung der Mean Time To Repair um 58 Prozent durch die Einführung von HPE OMi
- Reduzierung der Zahl der Major Incidents um 33 Prozent durch das proaktive Monitoring
- Schnelle Migration auf OMi 10 durch verbesserte Funktionalitäten für das Einbinden von Konnektoren sowie durch die Unterstützung durch HPE-Experten

### Ergebnisse für das Business

- Hohes Vertrauen der Versicherungskunden in die Web-Applikationen und somit auch in das Unternehmen
- Gesteigerte Zufriedenheit der internen Endanwender durch die höhere Verfügbarkeit der Applikationen



Die Mobiliar hat innerhalb weniger Monate die Migration auf HPE Operations Manager i 10 vollzogen – und dies bei der Vielzahl von zwölf verschiedenen Monitoring-Tools, von denen Daten für das Ende-zu-Ende-Monitoring für sämtliche Top-Applikationen einfließen. Mit HPE Operations Manager i hat das Versicherungsunternehmen den Paradigmenwechsel von einem reaktiven zu einem proaktiven IT Service Management vollzogen.

### Herausforderung

#### Schlechte Verfügbarkeit von Anwendungen

Die Mobiliar ist die älteste private Versicherungsgesellschaft der Schweiz; jeder dritte Haushalt und mehr als jede dritte Firma in der Schweiz sind bei ihr versichert. Knapp 1,7 Millionen Kunden vertrauen dem Unternehmen, wenn es um ihre Sicherheit geht.

Servicequalität wird beim Versicherungsunternehmen grossgeschrieben. Kein Wunder, dass die Mobiliar bei schweizweiten Befragungen immer wieder an erster Stelle genannt wird, wenn es um Vertrauen und Servicequalität geht. 78 Unternehmer-Generalagenturen mit eigenem Schadendienst garantieren dabei an rund 160 Standorten in der Schweiz Nähe zu den knapp 1,7 Millionen Kunden.

„Die Umstellung auf HPE Operations Manager i 10 ging erstaunlich schnell in wenigen Monaten über die Bühne. Ich war anfangs überaus skeptisch, ob sich dieser ambitionierte Zeitplan angesichts der grossen Zahl an Konnektoren einhalten lässt. Aber die neue Version vereinfacht das Einbinden verschiedener Quellsysteme deutlich. Ausserdem haben die HPE Professional Services sehr gute, engagierte und effiziente Arbeit geleistet.“

– Stefan Kaltenrieder, Wirtschaftsinformatiker, Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG

Wesentliche Bausteine für die hohe Servicequalität der Mobiliar sind: Die Kunden können ihre Schadenmeldungen problemlos online abgeben – und die Schadenabwicklung erfolgt schnell und unkompliziert. Deshalb ist für das Unternehmen die Verfügbarkeit und Performance unterschiedlicher Anwendungen extrem wichtig. Dazu gehören Applikationen, die von internen Endanwendern der Mobiliar genutzt werden, etwa um Schadensfälle zu bearbeiten. Noch wichtiger aber sind die Web-Anwendungen, die von Kunden genutzt werden, wie etwa für das Melden von Schadenfällen.

„Wenn die Anwendungen nicht richtig funktionieren oder zu langsam sind, verlieren die Kunden das Vertrauen in die Anwendung und damit letztlich in die Mobiliar“, erklärt Stefan Kaltenrieder, Wirtschaftsinformatiker bei der Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG.

Bis vor ein paar Jahren befand sich das IT Service Management der Mobiliar in einem reaktiven Zustand, sowohl was das Incident Management auch was das Performance Monitoring betraf: Die IT kümmerte sich um Incidents, wenn sie von Kunden gemeldet wurden. Und das im Einsatz befindliche Monitoring-System meldete zwar eine gute Performance der einzelnen Systeme.

Doch die Endanwender waren nicht zufrieden: Sie meldeten schlechte Antwortzeiten oder sogar Totalausfälle von Systemen. „Die Ende-zu-Ende-Performance wurde nicht gemessen“, erklärt Kaltenrieder.

## Lösung

### **Konsequenter Einsatz von HPE Operations Manager i**

Diese Probleme sind seit der konsequenten Einführung von HPE Operations Manager i (OMi), HPE Real User Monitoring (RUM) und HPE Business Service Management (BSM) entschärft worden: „Heute messen wir für jeden Endanwender an jedem unserer 160 Standorte die Ende-zu-Ende-Performance unserer Top-Applikationen“, so Kaltenrieder. Für die zentrale, konsolidierte Sicht hat die Mobiliar insgesamt zwölf verschiedene IT-Monitoring-Plattformen an HPE OMi angeschlossen. Damit korreliert die Mobiliar Ereignisse aus allen Bereichen – und zwar mit grossem Erfolg: Nach Aussagen des Wirtschaftsinformatikers hat sich die Mean Time To Repair (MTTR), also die durchschnittliche Zeit, bis eine Applikation nach einer Störung wieder betriebsbereit ist, durch den Einsatz der HPE Tools um 58 Prozent reduziert. Damit erhöhte sich die Verfügbarkeit der Applikationen deutlich. In Befragungen stieg die Kundenzufriedenheit ebenfalls an.

## Customer at a glance

### Software

- HPE Business Service Management
- HPE Operations Manager i
- HPE Real User Monitoring

### HPE services

- HPE Professional Services

### Die Gruppe Mobiliar

Der Allbranchenversicherer Mobiliar, der rund 4350 Mitarbeitende beschäftigt, weist per 31. Dezember 2014 ein Prämienvolumen von 3,474 Milliarden Schweizer Franken auf. 78 Unternehmer-Generalagenturen mit eigenem Schadendienst garantieren dabei an rund 160 Standorten Nähe zu den knapp 1,7 Millionen Kunden. Die Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG ist in Bern, die Schweizerische Mobiliar Lebensversicherungs-Gesellschaft AG in Nyon domiziliert. Zur Gruppe gehören ferner die Schweizerische Mobiliar Asset Management AG, die Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG, die Protekta Risiko-Beratungs-AG, die Mobi24 Call-Service-Center AG und die XpertCenter AG, alle mit Sitz in Bern.

## Vorteile

### Paradigmenwechsel zum proaktiven IT Service Management

Zur Verkürzung der MTTR hat ausserdem die Verknüpfung von HPE OMi mit dem Incident Management System der Mobiliar beigetragen: Entsteht im HPE OMi ein Event, wird ein Incident generiert, der wiederum automatisch in die entsprechende Gruppe geleitet wird.

„HPE BSM versetzt uns in die Lage, die hohe Verfügbarkeit von Anwendungen auch in Zukunft bei steigender Komplexität weiter sicherzustellen“, sagt Kaltenrieder. Gleichzeitig reduzierte sich die Zahl der Major Incidents um ein Drittel. „Durch das proaktive Monitoring konnten Störungen behoben werden, noch bevor sie den Service beeinträchtigt haben“, erklärt Kaltenrieder. Die Mobiliar hat somit einen Paradigmenwechsel von einem reaktiven zu einem proaktiven IT-Service-Management-Modell vollzogen.

Die positiven Ergebnisse sind jedoch kein Grund für das Versicherungsunternehmen, sich auf den Lorbeeren auszuruhen. Im Gegenteil: Das Ende-zu-Ende-Monitoring soll weiter optimiert werden. Deshalb war es für die Mobiliar keine Frage, als eines der ersten Unternehmen zur neuen Version 10 von HPE OMi zu migrieren. „Mit der neuen Version können wir nun wesentlich mehr Metriken – mehrere tausend sind es schon – erheben. Ausserdem ist das Einbinden der Metriken durch die neue Architektur deutlich vereinfacht. Und schlussendlich ist das GUI bedienerfreundlicher geworden“, begründet Kaltenrieder den Schritt.

### Migration zu HPE OMi 10 in nur sieben Monaten

Derzeit steht das Unternehmen kurz vor dem Abschluss des Migrationsprojekts. „Die Umstellung ging erstaunlich schnell in wenigen Monaten über die Bühne“, freut sich Wirtschaftsinformatiker. „Ich war anfangs überaus skeptisch, ob sich dieser ambitionierte Zeitplan angesichts der grossen Zahl an Konnektoren einhalten lässt. Aber die neue Version vereinfacht das Einbinden verschiedener Quellsysteme tatsächlich deutlich. Ausserdem haben die HPE Professional Services sehr gute, engagierte und effiziente Arbeit geleistet, sodass wir sehr gut im Zeitplan liegen.“

„Nach den ersten Eindrücken im Betrieb hat sich die Aussagekraft von Events in HPE OMi 10 nochmals verbessert. Dies freut natürlich das Incident Management“, so Kaltenrieder, der mit seinen Kollegen bereits über weitere Einsätze von HPE OMi 10 nachdenkt: So soll bald neben dem realen auch das synthetische Monitoring in HPE OMi integriert werden. Und für die einzelnen Applikationsverantwortlichen sollen individuelle HPE OMi-Dashboards entstehen, die ihnen sowohl die Informationen über die Infrastruktur-Komponenten als auch die Ende-zu-Ende-Informationen transparent zur Verfügung stellen – also miteinander korreliert.

Learn more at  
[hpe.com/go/omi](http://hpe.com/go/omi)



Sign up for updates

★ Rate this document