

# Integrace back-office a front-office systémů v prostředí pojišťovny



**Allianz Slovenská poisťovňa, a.s.** je jedničkou na trhu neživotního pojištění na Slovensku. Celkově spravuje více než 6,8 miliónu pojistných smluv a zaujímá přes 27 % pojistného trhu. Skupina Allianz Societas Europaea, do které Allianz Slovenská poisťovňa, a.s také patří, přitom představuje předního hráče v oblasti pojištnictví ve střední a východní Evropě.

## Zadání klienta

S přechodem klienta na nový hlavní informační systém vyvstala potřeba propojení tohoto systému (fungujícího v režimu back-office) s vybranými front-office procesy. Klient poptával pilotní studii proveditelnosti integrace systémů na úrovni prezentační vrstvy, v další fázi pak v rámci integrace také vytvoření aplikace pro operátory call centra jako jednotného rozhraní pro vyhledávání informací z několika různých subsystémů.

## Naše řešení

IBA CZ do začátku projektu fungovala u klienta jako dodavatel intranetového řešení (na platformě Liferay).

Z této pozice se následně účastnila všech částí projektu integrace, který podstatně rozšířil využití portálového řešení Liferay v prostředí pojišťovny. Projekt sestával z těchto částí:

## Pilotní studie proveditelnosti

Ověření možností propojení komponent nového informačního systému pojišťovny, stávajících klientských aplikací využívaných back-office pracovníky a samotného Liferay portálu. Výstupem pilotního projektu byl koncept centrální komponenty („Orchestrátor“) zajišťující běh mezi jednotlivými integrovanými systémy.

### **Vybudování aplikační infrastruktury**

S podmínkou vysokého stupně dostupnosti, který potvrzují provedené testy, včetně zátěžových, nebo simulace výpadků všech komponent celého systému. Testy prokázaly také výbornou schopnost infrastruktury včas reagovat na výpadky jednotlivých komponent.

### **Vybudování Orchestrátoru pro řízení a monitoring integrace**

Centrální komponenta byla v rámci projektu využita i pro vytvoření aplikace pro call centrum. Šlo o první aplikaci, která na postaveném Orchestrátoru integruje informace z několika dílčích systémů.

### **Výsledek spolupráce**

Po pilotní studii proveditelnosti, ověření řešení výkonostními a disaster testy byla vytvořena nová, vysoce dostupná hardwarová a softwarová architektura, doplněná sofistikovaným monitoringem. Vznikla nová centrální komponenta řady integračních scénářů. Jako první byla tato komponenta využita pro aplikaci call centra usnadňující přímou komunikaci s klienty na zákaznické lince.

*Přístup a řešení realizované společností IBA CZ klient hodnotí pozitivně. Orchestrátor, resp. nová aplikace pro call centrum se v běžném provozu velmi osvědčila. Zatímco dříve trvalo dohledání potřebných informací při hovoru s jedním klientem až několik minut, díky nové aplikaci to zabere pouze několik vteřin. Celkově je tak ušetřeno mnoho času nejenom operátorů, ale i klientů pojišťovny.*