



Andre Lünsmann (links) im Gespräch mit Stefan Kinnen

„Ein Test mit dem Oracle Advanced Customer Support brachte nicht den erhofften Erfolg ...“

Andre Lünsmann ist verantwortlich für den Oracle-Betrieb bei der Barmenia Versicherungsgruppe. Stefan Kinnen, Vorstandsvorsitzender der DOAG, und Wolfgang Taschner, Chefredakteur des Red Stack Magazin, sprachen mit ihm über seine Erfahrungen.

In welchem Geschäftsbereich ist die Barmenia aktiv?

Andre Lünsmann: Die Barmenia Versicherung ist seit mehr als hundert Jahren als Krankenversicherung tätig. Wir bieten darüber hinaus auch Lebensversicherungen sowie Unfall- und Kfz-Versicherungen an.

Was sind dabei die besonderen Herausforderungen an die IT?

Andre Lünsmann: Gerade alteingesessene Versicherungen stehen heute vor der Herausforderung, ihre Leistungen auch online anzubieten. Im Wettbewerb mit Start-up-Unternehmen ist es wichtig, unsere Services entsprechend dem heutigen Kundenverhalten aufzubauen. Der Türöffner für Versicherungen ist, im Gegensatz zu früher, heute weniger ein persönliches Beratungsgespräch, sondern ein moderner digitaler Service, der auf Webseiten oder in Apps mit wenigen Klicks den Kunden über den Bedarf informiert und daraus ein Beratungsgespräch, einen Chat oder einen Online-Abschluss initiiert. Unser Geschäftsmodell hat sich damit verändert und weiterentwickelt.

Wie lösen Sie diese Aufgaben?

Andre Lünsmann: Die Barmenia hat, wie viele andere Versicherungen auch, in der Vergangenheit natürlich ein umfangreiches Mainframe-System betrieben. Da der Hersteller um die Jahrtausendwende herum den Rechner nicht mehr unterstützte, standen wir vor der Frage, unsere IT neu auszurichten. Ein erster Gedanke war, den Mainframe eines anderen Herstellers einzusetzen, was wir jedoch aufgrund des hohen Aufwands schnell verworfen haben. So fiel in langen Sessions die Entscheidung, ein Online-fähiges System mit entsprechender Web-Oberfläche aufzubauen. Im Zuge dessen haben wir in Kooperation mit einem Partner die Applikationen Schritt für Schritt in Java neu entwickelt. Als Übergangslösung wird der Host auf einer virtuellen Maschine betrieben.

In welchem Bereich kommen Produkte von Oracle zum Einsatz?

Andre Lünsmann: Im Zusammenhang mit der Host-Ablösung haben wir im Jahr 2010 auf der Infrastruktur-Ebene Oracle in Verbindung mit Java und WebLogic sowie auch die Oracle-Datenbank eingeführt. Alle wichtigen Anwendungen laufen heute auf der Oracle-Infrastruktur auf Linux-Basis. Die Virtualisierung erfolgt mittels VMware.

Stellt die aktuelle VMware-Regulierung durch Oracle für Sie ein Problem dar?

Andre Lünsmann: Wir haben im Jahr 2012 eine ULA-Lizenz erworben, die diese Art der Virtualisierung mit abdeckt. Ein Grund

Über die Barmenia Versicherung

Die Barmenia zählt zu den großen, unabhängigen Versicherungsgruppen in Deutschland. Das Produktangebot der Unternehmensgruppe reicht von Kranken- und Lebensversicherungen über Unfall- sowie Kfz-Versicherungen bis hin zu Haftpflicht- und Sachversicherungen. Mehr als 3.400 Innen- und Außendienstmitarbeiter und eine Vielzahl von Maklern betreuen einen Bestand von mehr als 2,2 Millionen Versicherungsverträgen.

für die ULA-Lizenz bestand darin, dass wir bei den vielen Entwicklungs-, Test- und Produktiv-Systemen nicht genau sagen konnten, wie viele CPUs bei uns im Einsatz sind. Als wir im Jahr 2015 zusätzlich die Advanced-Security-Option in Betrieb genommen haben, hat sich die ULA als günstigerer Weg erwiesen.

In welchem Umfang kommen Oracle-Datenbanken bei Ihnen zum Einsatz?

Andre Lünsmann: Wir setzen produktiv rund 180 Oracle-Datenbanken ein. Die Patches erfolgen vollautomatisiert. Der Wechsel auf die Version 12.2 ist derzeit in Vorbereitung.

Wie garantieren Sie die Sicherheit Ihrer Daten?

Andre Lünsmann: Wir haben zu Beginn sehr lange über ein passendes Berechtigungssystem nachgedacht. Im Jahr 2012 wurde dann Enterprise User Security mit eingeführt.

Wie administrieren Sie Ihre Datenbanken?

Andre Lünsmann: Ursprünglich haben wir im Kontext mit der Enterprise Edition den Enterprise Manager eingesetzt, heute nutzen wir Tools von Drittanbietern, darunter eine Workflow-Komponente, um die Abläufe weitgehend zu automatisieren. Auf diese Weise sind wir in der Lage, innerhalb einer halben Stunde eine komplette Oracle-Instanz aufzubauen.

Wie sind Ihre Erfahrungen mit Oracle Support?

Andre Lünsmann: Das ist ein schwieriges Thema. Ursprünglich hatten wir einen externen Dienstleister, der uns damals während der Einrichtungsphase bei auftretenden Problemen unterstützt hat. Nachdem das System live gegangen ist, haben wir gleich mit den ersten Tickets bei Oracle gemerkt, dass das nicht rund läuft. Ein Test mit dem Oracle Advanced Customer Support brachte nicht den erhofften Erfolg, sodass wir wieder einen externen Dienstleister eingebunden haben.

Wie sehen Sie den Umstieg der Patch Set Updates auf die Release Updates?

Andre Lünsmann: Wir haben seit Jahren ein eingespieltes Verfahren etabliert, um Patches auszurollen. Davor bewerten wir die Patch-Matrix, um zu entscheiden, welche Patches wir überhaupt einspielen möchten. Ich glaube nicht, dass uns der Umstieg auf die Release Updates Probleme bereiten wird.

Wie gehen Sie an das Thema „Big Data“ heran?

Andre Lünsmann: Wir beschäftigen uns damit, allerdings ist das Thema nicht in der IT angesiedelt, sondern im Controlling. Wir liefern jede Nacht Auszüge aus den Produktionssystemen in das BI-System, wo sie analysiert und weiterverarbeitet werden.

Welche Rolle spielen Cloud-Anwendungen in Ihrem Unternehmen?

Andre Lünsmann: Die Cloud ist für eine Versicherung in erster Linie ein zentrales Thema für die Rechtsabteilung. Keiner möchte unsere hochsensiblen Daten in einer öffentlichen Cloud sehen. Insofern denken wir eher über Private-Cloud-Lösungen nach. Für mich ist entscheidend, welche Vorteile es künftig bringt, wenn Daten in der Cloud liegen.

Oracle hat gerade in Frankfurt ein deutsches Rechenzentrum für die Cloud eröffnet. Wäre das für Sie eine Option?

Andre Lünsmann: Ein deutscher Standort hört sich zunächst gut an. Als amerikanischer Anbieter gelten allerdings für Oracle nach wie vor die Patriot-Bestimmungen. Solange Oracle keine Zertifizierung nach deutschem Recht vorlegen kann, bringt der Standort in Frankfurt nichts.

Spielen die Oracle-Unternehmenslösungen eine Rolle bei Ihnen?

Andre Lünsmann: Nein.

Wie beurteilen Sie die Zukauf-Strategie von Oracle?

Andre Lünsmann: Ich fände es spannend, wenn Oracle eher kleine, aber technologisch innovative Unternehmen zukaufen würde. Die Frage wäre allerdings, ob Oracle solchen Start-ups entsprechende Freiräume im Unternehmen gewähren würde, um den notwendigen innovativen Fortschritt auch zuzulassen.

Können Sie sich vorstellen, ein Komplettsystem von der Hardware bis zu den Applikationen von einem einzigen Hersteller wie Oracle einzusetzen?

Andre Lünsmann: Das kann ich mir eher nicht vorstellen, da wir auch stark auf Open-Source-Produkte und eigenentwickelte Komponenten setzen.

Wäre der Einsatz eines Oracle Engineered System bei Ihnen denkbar?

Andre Lünsmann: Wir haben Anfang 2017 eine Private-Cloud-Appliance evaluiert. Das hätte allerdings keine Verbesserungen im Vergleich zu unseren bestehenden Systemen gebracht.

Sehen Sie Oracle strategisch primär als Anbieter von Engineered Systems oder von Cloud-Lösungen?

Andre Lünsmann: Für mich ist das Cloud-Thema deutlich stärker. Es macht für mich aus Oracle-Sicht wesentlich mehr Sinn, dort unterwegs zu sein. Darüber hinaus finde ich es gut, dass Oracle für die Cloud-Lösungen die eigenen Produkte einsetzt, was dazu führt, deren Leistung und Qualität besser erfahren zu können.

In welche Richtung wird sich Ihre IT in den kommenden Jahren entwickeln?

Andre Lünsmann: Ich hoffe ganz stark, dass wir uns deutlich mehr in Richtung Private-Cloud- und Service-Dienstleister entwickeln. Wir arbeiten intensiv daran, unsere Prozesse weiter zu automatisieren, und evaluieren laufend neue Werkzeuge, um eine effizientere Administration zu erreichen. Gleichzeitig bieten wir auch unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich entsprechend weiterzubilden und in moderne Technologien einzuarbeiten.

Welche Unterstützung erwarten Sie dabei von einem IT-Unternehmen wie Oracle?

Andre Lünsmann: Ich denke, dass sich Oracle in den nächsten Jahren technologisch weiterentwickeln wird. Vor allem muss das Unternehmen eine deutliche Verbesserung der Produktqualität schaffen, um seinen Kunden signifikante Vorteile im Vergleich zur Konkurrenz zu bieten.



Zur Person: Andre Lünsmann

Andre Lünsmann (54) ist seit seiner Ausbildung zum Versicherungskaufmann und der Weiterbildung zum Versicherungsfachwirt in den 1980-Jahren bei den Barmenia Versicherungen beschäftigt. Nach einer etwa einjährigen Ausbildung zum Organisations-Entwickler wechselte er in die Anwendungs-Entwicklung und war dort als Entwickler und später als Projektleiter in diversen Großprojekten tätig. Seit dem Jahr 2009 ist er Teamleiter und in wechselnden Aufgaben für Datenbanken, Systemmanagement und dezentrale Produktionsaufgaben verantwortlich. Nach der erfolgreichen Host-Ablösung der IBM im Jahr 2010 ist er unter anderem für die Oracle-Datenbanken verantwortlich. Seit dem Jahr 2012 ist er Vertreter der Barmenia im Kreis der DOAG und dort unter anderem als Mitglied des Anwenderbeirats aktiv.

Wie sehen Sie den Stellenwert der DOAG?

Andre Lünsmann: Die DOAG ist für mich unbestritten eine sehr professionelle und vielschichtige Organisation. Ich bin jetzt seit fünf Jahren regelmäßig auf der Jahreskonferenz, was für mich gut investierte Zeit ist, vor allem wenn ich an die vielen Vernetzungsmöglichkeiten denke.

Wie steht es um Ihre Arbeit im Anwenderbeirat der DOAG?

Andre Lünsmann: Ich halte die Einrichtung des Anwenderbeirats für sehr gut, weil wir hier die Erfahrungen vieler Kunden austauschen können, die in den laufenden Dialog mit Oracle einfließen.