



## **Versicherungsforen-Themendossier**

### **»Aktuelle Aspekte der IT von Versicherungsunternehmen: Bestandssysteme, Governance und Testautomation«**

---

Die IT-Systeme in Versicherungsunternehmen befinden sich derzeit im Umbruch - weg vom starren EDV-Gedanken hin zu einer flexiblen und nachhaltigen IT-Architektur. In Zeiten des Wandels stoßen die Versicherer jedoch zunehmend an ihre Grenzen, insbesondere bei der Integration von neuen Gesetzen sowie internen und externen Richtlinien und Normen in bestehende IT-Landschaften (z.B. Umsetzung des Bürgerentlastungsgesetzes, Einführung des Wechselkennzeichens) . Um IT-Investitionen betriebswirtschaftlich bewerten zu können, nutzen die Versicherer vermehrt die Leitlinien der IT-Governance. Als Bestandteil der Corporate Governance ist diese damit automatisch in die strategische Ausrichtung und Zieldefinition einer Unternehmung eingebunden.

Die Rolle der IT und ihre Wahrnehmung befinden sich im Wandel. War die IT in der Vergangenheit lediglich ein Mittel zur Datenverarbeitung oder -bewältigung, formiert sie sich in den letzten Jahren immer mehr zu einem erfolgskritischen Faktor bei der Unterstützung von operativen Prozessen und Servicezielen.

Externe Innovationen und durch Technologiewechsel ständig neu aufkommende Möglichkeiten der Datenverwendung wie Cross Selling und Workflow-Automatisierung haben den Prozess angetrieben: Die IT ist zum Business Enabler der deutschen Versicherungswirtschaft geworden.

Die Palette an aktuellen Themen der IT in Versicherungsunternehmen ist groß. In diesem vorliegenden Themendossier greifen wir vier Eckpunkte davon heraus:

- IT-Governance,
- aktuelle Aspekte aus der Welt der Bestandssysteme,
- die Vor- und Nachteile von Testautomatationen und
- das aktuelle Hype-Thema „Social Media“.

### **IT-Governance: Modelle, Methoden, Standards**

Um eine optimale Ausnutzung der IT zu erreichen, müssen ihre Ressourcen steuerbar werden. Dies gelingt nur, wenn der durch die eingesetzte Informationstechnologie geleistete Unternehmensbeitrag bewertet und ihre Zielsetzung auf die Unternehmensziele ausgerichtet wird.

Um Unternehmen in die Lage zu bringen, eingesetzte Technologien als betriebswirtschaftlich zu messenden Wert zu etablieren, bedient man sich der Grundsätze und Leitlinien der IT-Governance. IT-Governance ist ein Bestandteil der Corporate Governance. Damit ist sie automatisch in die strategische Ausrichtung und Zieldefinition einer Unternehmung eingebunden.

Um diese Grundsätze leben und auch erfolgreich einsetzen zu können, ist es möglich, auf Referenz- und Vorgehensmodelle, z.B. CobIT oder ITIL, zurückzugreifen. Diese Modelle orientieren sich auch an rechtlichen Vorgaben und unterstützen die Einhaltung verschiedenster Kontroll- und Normenbereiche wie z.B. den Sarbanes-Oxley-Act.

Im Rahmen der IT-Governance-Modelle werden auch Themen behandelt, die sich mit dem Management von Risiken auseinandersetzen. Der Blickwinkel reicht von Risiken innerhalb der IT und deren kontinuierlichem Betrieb bis zu Risiken, die sich durch den Einsatz einer IT in unternehmenskritischen Prozessen ergeben können.

Der Interessenverband der IT-Auditoren, die Information Systems Audit and Control Association (ISACA), ist eine anerkannte Prüfungsstelle im Bereich der IT-Governance. Die ISACA hat Qualitätsstandards für Auditoren (Prüfer) und Manager (Fach- und Führungskräfte) definiert, die im Rahmen von internationalisierten Prüfungen als persönliche Zertifizierungen angeboten werden. Dies eröffnet IT-Verantwortlichen die Möglichkeit, einerseits selbst die Methoden zur nachhaltigen Etablierung einer IT-Governance zu erlernen und umzusetzen. Andererseits schafft es für IT-Leiter einen Standard, um die Qualifikation von Mitarbeitern und Beratern bewerten zu können.

## **Anforderungen an Bestandssysteme: Flexible Reaktion auf Anforderungen des Marktes**

Softwaresysteme zur Bestandsverwaltung von Versicherungsverträgen waren zu Beginn des EDV-Zeitalters führende Technologien. Im Vergleich zu heutigen Entwicklungszyklen vollzog sich die Weiterentwicklung der Systeme langsam und über lange Zeiträume – so konnten nach und nach monolithische Anwendungen in heterogenen Systemlandschaften entstehen. Steigende Kosten bei der Implementierung von neuen und der Wartung von bestehenden Systemen führten dazu, dass zunehmend Investitionsschutz betrieben wurde – eine Stagnation des Technologiefortschritts in der Versicherungswirtschaft war die Folge.

Durch die Öffnung des Versicherungsmarktes Mitte der 1990er Jahre, die damit verbundene Produktevolution und eine zunehmende Service-Sensibilisierung bei Versicherungsnehmern und potenziellen Kunden entstand bei den Versicherern ein Zugzwang zur Neuausrichtung der operativen Strategien. Über Jahrzehnte „wild“ gewachsene IT-Architekturen sind selten in der Lage, ohne höchsten Aufwand einen Paradigmenwechsel in der operativen Ausrichtung zu bewerkstelligen. Ressourcenprobleme entstehen teils bereits dadurch, dass es nicht mehr genug Fachspezialisten für in Cobol und Assembler programmierte Anwendungen gibt.

Der Druck, flexibel auf die Anforderungen des Marktes zu reagieren, hat sich in den letzten 15 Jahren stetig erhöht. Der von Gesetzen und Vorschriften gesetzte Rahmen veränderte sich z.B. stark mit der VVG-Reform. Operative Abläufe und Bestandssysteme müssen stets flexibel auf neue Einflüsse der nachgefragten Produkte und der vom Kunden erwarteten Services reagieren können.

Versicherungsunternehmen können sich einer Neuausrichtung der IT-Strategie demnach nicht verschließen. Eine ganzheitliche Sicht auf das Unternehmen und seine Prozesse ist ausschlaggebend für nachhaltige Investitionen in technischen Bereichen. Da im Moment der Einführung eines Bestandssystems niemals alle möglichen fachlichen und technischen Änderungen vorhersehbar sind, entscheidet die Flexibilität der IT und die stetige Weiterentwicklung der Technologien über die Nachhaltigkeit von Investitionen. Nachhaltigkeit beweist sich, wenn ungeplante Anforderungen einfach und ohne teure Eingriffe in Infrastrukturen umgesetzt werden können.

Aktuell ist die Problemstellung anschaulich am Beispiel des Bürgerentlastungsgesetzes zu betrachten, das private Krankenversicherungen vor neue Aufgaben stellt, die gesetzeskonform umgesetzt werden müssen. Informationen, die teils auf unterschiedliche Datenbestände verteilt sind (Vertrag, Inkasso, Partner) müssen neu zusammengebaut, interpretiert und berechnet werden. Dies stellt manche IT-Struktur vor echte Herausforderungen.

Die nächste Aufgabe, diesmal für KFZ-Versicherer, zeichnet sich bereits am Horizont ab. Die vom Bundesverkehrsminister in Aussicht gestellten Wechselkennzeichen werden einige komplexe Problemstellungen generieren, die nach flexiblen und schnellen Lösungen verlangen.

### **Vor- und Nachteile von Testautomation**

Diese Lösung, sprich die Software, muss aber auch funktionieren. Alles andere verärgert nicht nur die Anwender; Fehler in komplexen Anwendungen, wie beispielsweise in Finanzapplikationen, können auch für das betroffene Unternehmen katastrophale

Auswirkungen haben. So erhöhen schlechte Softwareanwendungen die Kosten, beeinträchtigen Gewinne und wirken sich natürlich auch negativ auf das Image von Unternehmen aus.

In den vergangenen Jahren hat sich der Softwaretest von einem notwendigen Übel zu einem wesentlichen Mittel der Wertschöpfung entwickelt. Softwaretesting beschleunigt und verbessert Prozesse. IT-Plattformen lassen sich beispielsweise schneller integrieren, Entwicklungszeiten beschleunigen sowie die Nutzerfreundlichkeit von Applikationen erhöhen. Daraus können sich wiederum starke Geschäftsvorteile für das Unternehmen ergeben. Um Softwaretests schneller, zuverlässiger und effizienter durchzuführen, sollten möglichst viele Testfälle automatisiert werden. Das Potential der Software-Test-Automation ist längst bekannt: Der Umfang von Tests lässt sich durch Reduktion von redundanten, manuellen Tests und Maximieren von Wiederholbarkeit verringern und somit die Testgenauigkeit deutlich verbessern.

Da jedoch die Lizenzkosten für entsprechende Automations-Werkzeuge sowie der Implementierungsaufwand in der Regel hoch sind, lohnen sich automatisierte Tests nur dann, wenn langfristige Kosteneinsparungen die Erstaussgaben übersteigen. Weiterhin gibt es unterschiedlichste Methoden und Funktionen von Automations-Werkzeugen, die für jedes Projekt individuell angepasst werden müssen. Der manuelle Aufwand, der bei der Einrichtung von automatisierten Testprozessen notwendig ist, sollte daher keinesfalls unterschätzt werden.

### **Weitere aktuelle Themen in der Versicherungs-IT**

Aus Sicht der Marketingexperten kann Social Media zukünftig ein Bindeglied zwischen beratungsintensiven Versicherungsprodukten und dem Vertrieb einnehmen. Momentan ist allerdings festzustellen, dass in der Frequenz und der Qualität der Nutzung noch erhebliche Unterschiede zwischen den einzelnen Versicherungsunternehmen bestehen. Für eine hohe Resonanz bedarf es eines durchdachten Konzepts, Originalität und Interaktionsbereitschaft. Versicherer müssen realisieren, dass Instrumente, wie Xing, Twitter und Facebook, mehr als nur reine Marketing-Kanäle sind, sondern dem Kunden und sich selbst durchaus Mehrwerte bieten können.

Die nachfolgenden Literaturempfehlungen beinhalten eine Auswahl aktueller Artikel aus den vorgestellten Themenbereichen. Wir hoffen Ihnen mit diesem Themendossier wieder interessante Einblicke zu liefern und freuen uns auf Ihre Rückmeldungen!

Mit freundlichen Grüßen aus Leipzig  
Ihr Team der Versicherungsforen Leipzig



PS: Dieses Themendossier entstand in enger Zusammenarbeit mit unserem Partnerunternehmen [intersoft AG](#) und hier insbesondere mit Gerhard Weigand, Senior Consultant, und Panos Zarkadakis, Senior Managing Consultant. Für die umfangreichen Zuarbeiten zum Einführungskapitel sowie die interessanten Fachbeiträge in den einzelnen Kapiteln möchten wir uns recht herzlich bedanken.

### **IT-Governance**

- IT-Governance – Die Unternehmens-IT als Businesspartner und Gestalter
- Wertbeitrag der IT – das ungelöste Rätsel
- Enterprise Governance of IT zur Prävention von Wirtschaftskriminalität
- Corporate Governance in der IT-Organisation
- GRC-Strategien – Die richtige Balance zwischen Business und IT finden
- IT-Governance: Balance zwischen Aufwand und Kosten

### **Bestandsmanagementsysteme**

- Wechselkennzeichen: Status quo und Anforderungen an Versicherungsunternehmen
- Praxis: Wer seine Kunden kennt, kann besser Geschäfte mit ihnen machen
- Praxis: Vorsprung durch moderne Kommunikationstechnik
- Elektronische Versicherungswelt: Solvency II und Data Warehousing - eine aufsichtsrechtliche Forderung?

### **Testautomation und Werkzeuge**

- Managed Test Services - Outsourcing von Testprozessen
- Automatisierung von GUI-Tests
- Anforderungsanalyse & Software Test - Synergien effektiv nutzen
- Professioneller Software-Test: Damit Software funktioniert, wie sie soll
- System Test Automation

### **Aktuelle Trends in der IT von Versicherungsunternehmen**

- Unternehmen scheuen Risiken des Cloud-Computing
- Social Media: Quo vadis Serviceversicherer (2.0)?
- Twitter-Accounts deutscher Versicherungsunternehmen
- Eine Bestandsaufnahme: Facebook-Accounts deutscher Versicherer

### **Hinweise in eigener Sache**

- Versicherungsforen-Themendossier: Themenplanung 2010
- Vortragsprogramm des 2. Messekongresses „IT für Versicherungsunternehmen“ komplett
- Einladung zum 11. Arbeitstreffen der User Group "IT-Infrastruktur und IT-Services"
- Vorstellung: Softwareforen Leipzig - Ein Schwesterunternehmen der Versicherungsforen Leipzig

## IT-Governance – Die Unternehmens-IT als Businesspartner und Gestalter



[http://www.intersoft.de/Aktuelles/2010-09-08\\_FA\\_IT-Governance.html](http://www.intersoft.de/Aktuelles/2010-09-08_FA_IT-Governance.html)

**Quelle:** intersoft.de

**Autor:** Panos Zarkadakis

**Datum:** 8/2010

Der Autor betrachtet in seinem Fachbeitrag die Auswirkungen und Reaktionen der Unternehmens-Informationstechnologie (IT) auf die stetig zunehmenden Anforderungen des Marktumfeldes. Da die Unternehmenssicht nicht losgelöst von der IT-Infrastruktur betrachtet werden kann, ist es die Aufgabe der IT-Governance, eine ganzheitliche Business-Perspektive zu ermöglichen.

Ziel ist es, die damit verbundenen Anforderungen an die IT zu definieren. Dabei erfolgt diese Festlegung in Anlehnung an die strategischen Geschäftsziele des Unternehmens. In der Folge kann eine Matrix erarbeitet werden, welche die priorisierten Geschäftsprozesse und Anwendungen enthält. Diese Übersicht dient als Grundlage der Ausgestaltung und Anpassung der IT-Landschaft. Zudem geht daraus hervor, innerhalb welcher Prozesse noch Optimierungspotenzial seitens der IT besteht. Hieran knüpft das Projekt-Office an, das durch verschiedene Projekte die IT-Architektur und Geschäftsprozesse zu einer ganzheitlichen Unternehmensarchitektur verbindet und durch eine hohe Komplexität in der Projektabwicklung gekennzeichnet ist. Die Relevanz der Zielerreichung und der Einsatz von Ressourcen sind Hauptaugenmerk des IT-Managements.

Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist trotz allem das Commitment zwischen der Geschäftsleitung, den zuständigen Fachbereichen und der IT-Abteilung. Aus der gemeinsamen Zielbestimmung heraus können neue Organisationsrichtlinien abgeleitet werden und in die IT-Unternehmensarchitektur einfließen. Die Konsequenz aus der Umsetzung einer guten IT-Governance ist, dass der IT eine bedeutende Rolle für die Fachbereiche zukommt und sie ein Wegbereiter der Geschäftstätigkeit des Unternehmens ist.

### **Aus dem Inhalt:**

- Ableitung der Unternehmensstrategie
- Konsolidierung von Fachprozessen und IT-Bebauung zu einer Unternehmensarchitektur
- Das Projekt-Office – zentrale Steuerung aller IT-Prozesse
- Kritische Erfolgsfaktoren



## Wertbeitrag der IT – das ungelöste Rätsel



<http://www.cio.de/strategien/analysen/2245471/index.html>

**Quelle:** CIO.de

**Autor:** Alexander Brenner

**Datum:** 8.9.2010

Mit dem vorliegenden Artikel geht der Autor auf die bislang ungelöste Diskussion über die Darstellung und Messbarkeit des Wertbeitrags der IT auf die Performance von Unternehmen ein. Als bedeutendsten Einfluss auf den Unternehmenswert identifiziert der Autor folgende Aspekte der IT:

- Optimierung der Infrastruktur und Straffung des Projektportfolios,
- Verbesserung der Nachfragestruktur und der Zusammenarbeit der Fachbereiche,
- Senkung der Prozesskosten und des gebundenen Kapitals sowie die Steigerung der Erlöse.

Trotz zahlreicher wissenschaftlicher Ansätze zur Verbesserung des Wertbeitrages, wurde noch keine allgemeingültige Lösung gefunden. Eine Orientierungshilfe bieten lediglich die vorhandenen Praxisbeispiele, bei denen moderne CRM- und Business-Analytics-Anwendungen traditionelle Modelle ersetzen und somit bewertbare Effekte in den Prozesskosten erzeugen können.

Das Problem liegt insgesamt darin, dass die IT als outsource-bares Produkt angesehen wird und gleichzeitig dem Kosten- und Umsatzdruck wie ein selbstständiger Geschäftsbereich unterliegt. Daher sind auch zukünftig Entwicklungen mit dem Fokus auf die Quantifizierung des Wertbeitrags der IT zu den Geschäftsprozessen unerlässlich.

### Aus dem Inhalt:

- Wissenschaft bietet wenig Hilfe
- Konsequenzen für den CIO
- Wertetreiber identifizieren und nutzen



## Enterprise Governance of IT zur Prävention von Wirtschaftskriminalität



[http://www.isaca.ch/files/DO7\\_Diplomarbeiten/Diplom\\_GovernanceFuerPraeventationWirtschaftskriminalitaet.pdf](http://www.isaca.ch/files/DO7_Diplomarbeiten/Diplom_GovernanceFuerPraeventationWirtschaftskriminalitaet.pdf)

**Quelle:** ISACA Switzerland Chapter

**Autor:** Robert Hoedl

**Datum:** 4.1.2010

Die vorliegende Masterarbeit von Robert Hoedl zeigt an einem praktischen Fall eines Versicherungsunternehmens den Einfluss der unternehmensübergreifenden IT-Governance auf die Prävention von Wirtschaftskriminalität und leitet sowohl normative als auch strategische Aspekte für das Management ab.

In seiner Einleitung gibt der Verfasser einen umfassenden Überblick über die Entstehung und die Anforderungen an eine gute Enterprise Governance of IT (IT-Governance). Er hebt hervor, dass der Wertbeitrag der IT darin besteht, die Erreichung der Unternehmensziele in der Gegenwart und in Zukunft sicherzustellen.

Vor diesem Hintergrund schildert er verschiedene Modelle der Enterprise Governance of IT und leitet auf den untersuchten Praxisfall über. Im Detail werden der Anfangsverdacht, die firmeninterne Untersuchung und deren Ergebnis sowie der weitere strafrechtliche Verfahrensfortgang dargelegt.

Im Anschluss daran werden anhand des sogenannten „Fraud Triangle“ die Vorgehensweise zur Bestimmung des Nutzens von IT-Governance für die Prävention von Wirtschaftskriminalität verdeutlicht und im Rahmen einer Analyse die konkrete Betrugshandlung mit den verschiedenen präventiven Maßnahmen der IT, insbesondere vor dem Hintergrund des Risikomanagements, betrachtet. Abschließend fasst der Autor die Ergebnisse seiner Untersuchung zusammen und stellt in seinem Fazit heraus, dass Enterprise Governance oft IT eine wichtige Rolle bei der Bekämpfung von Betrugsfällen spielen kann.

#### **Aus dem Inhalt:**

- Einleitung
- Enterprise Governance of IT
- Betrugsfall
- Methodik
- Analyse
- Ergebnisse
- Fazit und Ausblick



### **Corporate Governance in der IT-Organisation**



[http://www.vwi.org/uploads/media/2010\\_03\\_Corporate\\_Governance\\_in\\_der\\_IT\\_Organisation.pdf](http://www.vwi.org/uploads/media/2010_03_Corporate_Governance_in_der_IT_Organisation.pdf)

**Quelle:** Technologie & Management, Heft 4/2010, S. 15 ff.

**Autor:** Stefan Pechardscheck, Marc Roman Franke

**Datum:** 12.7.2010

In der Praxis der Informationstechnologie (IT) herrscht oftmals ein unkonkretes Verständnis von „IT-Governance“. Die beiden Autoren widmen sich in ihrem Artikel der genaueren Begriffsbestimmung und verdeutlichen die Rolle des Standards ISO/IEC 38500.

Zu Beginn der Ausführungen betrachten sie die heutige Rolle der IT in Unternehmen. Im Fokus stehen dabei Themen, wie z.B. Compliance, Leistungssteuerung, (IT-) Organisationsentwicklung, Prozess-Exzellenz und Technologiemanagement, die stets optimal gestaltet und in die Unternehmensstrukturen integriert werden müssen. In der Vergangenheit wurden dazu zahlreiche Frameworks, Standards und Best Practices geschaffen, die jedoch am Ziel einer Schärfung der Definition vorbei gingen und ein nicht einheitliches Bild von IT-Governance schufen. Durch den im Jahr 2008 veröffentlichten internationalen Standard ISO/IEC 38500 sollte dem Abhilfe geschaffen werden.

Der Standard soll durch einen weniger techniklastigen IT-Bezug eine geschäftsprozess-orientierte Unternehmenssicht zur besseren Steuerung der IT-Organisation ermöglichen. Im Zuge dessen wurde das Thema zugleich auf Top-Management-Ebene angesiedelt. Der Standard ISO/IEC 38500 benennt dabei

sechs grundsätzlich zu berücksichtigende Prinzipien: Verantwortung, Strategie, Beschaffung, Leistung, Konformität und menschliches Verhalten. Diese werden durch die Managementaufgaben Bewertung, Beauftragung und Überwachung ergänzt. Am Beispiel der Erneuerung der IT-Steuerung des Bundes wird gezeigt, welchen Einfluss der Standard in diesem Bereich zur Modernisierung der Verwaltungsorganisation und nachhaltigen Unterstützung der Geschäftsorganisation leisten kann.

**Aus dem Inhalt:**

- Großer Interpretationsspielraum
- Ein neuer Standard als Brücke zur Fachseite
- Erfolgreiche Anwendung im CIO Konzept „IT-Steuerung Bund“



**GRC-Strategien – Die richtige Balance zwischen Business und IT finden**



<http://whitepaper.cio.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=4153>

**Quelle:** CIO.de  
**Autor:** Cindy Jutras  
**Datum:** 19.8.2010

Die vorliegende Studie untersucht die Auswirkungen der steigenden regulatorischen Anforderungen und der immer komplexer werdenden Geschäftsvorgänge auf die Bereiche Governance, Risikomanagement und Compliance (GRC), einhergehend auch auf die IT in den verschiedenen Unternehmensbereichen.

Zu Beginn der Studie werden die wichtigsten Treiber von GRC-Initiativen identifiziert und die notwendige Verbindung des GRC-Managements und der IT-Unterstützung festgestellt. In der Folge betrachtet die Autorin die Kriterien, die sogenannte „Top-Performer“ bei der Umsetzung einer effektiven GRC-Strategie auszeichnet. Als Kategorien dienen hier die Bereiche Richtlinien und Prozesse, Organisation sowie Bewertung und Kontrolle. Nach Ansicht der Autorin sind in sich stimmige Richtlinien, insbesondere die konsequente Regelung der Verantwortungsbereiche, entscheidend für den Erfolg von GRC-Strategien. Für die IT liegen die Herausforderungen hierbei in der Integration von Berechtigungsprozessen und den dafür erforderlichen Daten. Auch im Rahmen der Organisation spielt die Hauptverantwortung für IT-GRC-Initiativen eine übergeordnete Rolle. Etwa 85 Prozent der innerhalb der Studie befragten Unternehmen haben diese Verantwortung auf eine Führungskraft oder ein Team übertragen. Des Weiteren sind in der Praxis vor allem aktuelle Informationen zum Stand des GRC-Managements sowie die Fähigkeit, Risikoanalysen in konkrete Maßnahmen umzusetzen, ein Hauptbestandteil der „Governance“. Hier kann die Wahl einer oder mehrerer IT-Lösungen einen Beitrag leisten, die notwendige Balance zwischen Business und IT zu finden. Dies wird anhand der Ergebnisse persönlicher Interviews und einer Fallstudie verdeutlicht.

Im ihrem Fazit stellt die Autorin heraus, dass sich Best-Class-Unternehmen durch die erfolgreiche Zusammenführung von Fachbereichs- und IT-Interessen in einem schlüssigen GRC-Konzept auszeichnen. Die Untersuchung zeigt auch, dass IT-getriebene GRC-Initiativen auch in Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen

werden. Zum Abschluss gibt die Autorin grundlegende Empfehlungen für die Umsetzung eines effektiven IT-GRC-Managements.

#### **Aus dem Inhalt:**

- Vielfältige Anforderungen zwingen zum Handeln
- Umdenken erkennbar
- Was zeichnet Top-Performer aus?
- Fallstudie: Valero Energy Corporation
- Zusammenfassung



### **IT-Governance: Balance zwischen Aufwand und Kosten**



<http://www.schweizerversicherung.ch/de/artikelanzeige/artikelanzeige.asp?pkBerichtNr=179467>

**Quelle:** Schweizer Versicherung

**Autor:** Elisabeth Rizzi

**Datum:** 28.9.2009

In dem vorliegenden Interview gibt die Leiterin der IT-Governance-Abteilung einen Einblick in die IT-Governance und Informationssicherheit eines Rückversicherungsunternehmens in der Schweiz. Generell werden bei Versicherungsunternehmen die größten Risiken im Bereich der Datensicherheit und Systemverfügbarkeit gesehen, was erhebliche Kontrollen in der Benutzeradministration, des Change Managements und des Continuity Managements erforderlich macht.

Der Unterschied von Rückversicherern besteht grundsätzlich in deren globaler Ausrichtung, wodurch verschiedenste Regulierungsaufgaben berücksichtigt werden müssen. Nach Ansicht der Interviewpartnerin ist es in diesem Punkt besonders wichtig, die Stakeholder bei der IT-Konzeption einzubeziehen. Der Gefahr von nachteiligem Handeln eigener Mitarbeiter wird durch sogenannte „Security Awareness“-Schulungen begegnet, wodurch eine Sensibilisierung der Belegschaft erreicht werden soll. Die Information Security ist zudem in wichtigen Prozessen fest verankert. Innerhalb des hier beschriebenen Unternehmens sind zwei Mitarbeiter nur mit der Bearbeitung aller aus der IT-Governance resultierenden Aspekte beschäftigt. Diese stehen den IT-Verantwortlichen bei der Umsetzung einer effizienten und effektiven IT beratend zur Seite. Unternehmensinterne Hemmnisse einer guten IT-Governance sind dadurch begründet, dass Governance- und Kontrollaktivitäten überwiegend als erheblicher Aufwand empfunden werden. Als Folge dessen ist es wichtig, die Kontrollüberlegungen frühzeitig in die Projektgestaltung zu integrieren.

Bei der Ausgestaltung der Kontrollen sollte grundsätzlich ein risikobasierender Ansatz gewählt werden. Das bedeutet, dass zwischen dem Aufwand zur Risikominimierung und den dadurch entstehenden Kosten eine Balance gefunden werden muss. Zu diesem Zweck hat der Rückversicherer ein Governance Framework erarbeitet, das Transparenz schafft und die Steuerung der IT unterstützt. Der Wertbeitrag der IT-Governance wird darin gesehen, durch standardisierte Prozesse zur Kostenreduzierung beizutragen. Eine zukünftige Herausforderung wird die Inte-

gration neuer Regulierungen in die IT-Systeme der Versicherer sein, die sich auch als Folge der Finanzmarktkrise ergeben.



## BESTANDSMANAGEMENTSYSTEME

---

### **Wechselkennzeichen: Status quo und Anforderungen an Versicherungsunternehmen**



[http://www.intersoft.de/Aktuelles/2010-06-09\\_FA\\_Wechselkennzeichen.html](http://www.intersoft.de/Aktuelles/2010-06-09_FA_Wechselkennzeichen.html)

**Quelle:** intersoft AG

**Autor:** Gerhard Weigand

**Datum:** 9/2010

Dieser Artikel beschäftigt sich mit dem aktuellen Stand zur Einführung des Wechselkennzeichens sowie der damit verbundenen Herausforderungen für die Versicherungswirtschaft. Wesentliches Merkmal eines Wechselkennzeichens ist, dass mehrere Fahrzeuge unter demselben Kennzeichen genutzt werden dürfen. Ziel der Einführung ist es, einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz zu leisten, indem die Nachfrage nach Elektroautos für den Stadtverkehr steigt. Eine der größten Herausforderungen für die Versicherungsunternehmen besteht dabei darin, das Wechselkennzeichen in die bestehenden IT-Anwendungslandschaften, vor allem die Bestandsverwaltung, zu integrieren. Daneben müssen in den folgenden Teilbereichen Anpassungen vorgenommen werden:

- elektronische Versicherungsbestätigung (eVB-Verfahren)
- Versicherungsprämie
- Schadenfreiheitsrabatt (SFR)
- Schadenbearbeitung
- Mahnprozesse/Meldung nach §25 Abs. 1 FZV

Zudem belegen Erfahrungswerte aus der Vergangenheit die hohe Komplexität derartiger Neuerungen. So hatte bspw. die Umsetzung des eVB-Verfahrens (elektronische Versicherungsbestätigung) mehr als zwei Jahre länger als ursprünglich angedacht gedauert. Zukünftig müssen laut Autor diese Herausforderungen gemeistert werden, um die gesetzlich vorgegebene Verwaltung einer privaten Kleinflotte im Kfz- Privatgeschäft umzusetzen.

#### **Aus dem Inhalt:**

- Österreich
- Schweiz
- Diskussion in Deutschland
- Positionierung des BMVBS und derzeitiger Stand
- Stand im GDV
- Prozessuale Konsequenzen für Versicherungsunternehmen
- Zu erwartende Änderungen in der Bestandsverwaltung
- Anforderungen an Software und deren Hersteller



## Praxis: Wer seine Kunden kennt, kann besser Geschäfte mit ihnen machen



**Quelle:** Versicherungswirtschaft, Heft 7/2010, S. 496 ff.

**Autor:** Christian Michel

**Datum:** 1.4.2010

Versicherungsunternehmen setzen in der heutigen Wettbewerbssituation vor allem auf hohen Kundenservice und verbesserten Vertrieb. Dabei liegt die Hauptursache für schlecht funktionierende Kundenprozesse laut Autor nicht an fehlenden Funktionalitäten der eingesetzten Software, sondern vielmehr an den defizitären Daten in den Partnersystemen. Alte und ausgediente Vertragssysteme, deren Fokus auf dem Produkt und nicht auf dem Kunden liegt sowie Inkompatibilitäten der Systeme verschiedener Versicherer nach Fusionen, bedingen eine Menge fachlicher Probleme in den Datenbeständen und gestalten eine einheitliche Sicht auf den Kunden schwierig. Als Lösung dieser Probleme führt der Autor den „logischen Geschäftspartner“ an, ein zentrales Partnersystem, welches Änderungen und Neuanlagen an die angeschlossenen Systeme repliziert. Des Weiteren werden in dem Artikel die Eigenschaften eines derartigen Systems sowie Beispiele aus der Praxis diskutiert und erläutert.

### Aus dem Inhalt:

- Mängel im Datenmanagement verhindern effektive Geschäftsprozesse
- Stammdaten oft Ursache für schlechte Kundenprozesse
- Option des logischen Geschäftspartners bietet sich an
- Beispiele aus der Vergangenheit bieten Hilfestellung
- Geschäftspartner-Konsolidierung bei SV Versicherungen Stuttgart



## Praxis: Vorsprung durch moderne Kommunikationstechnik



**Quelle:** Versicherungswirtschaft, Heft 16/2010, S. 1141 ff.

**Autor:** Bernd Sebald

**Datum:** 15.8.2010

Die aktuellen Veränderungen in der Informationstechnologie (bspw. die Einführung des elektronischen Personalausweises und der De-Mail) und deren Implementierung in die IT-Landschaft stellen die Versicherungsunternehmen derzeit vor große Herausforderungen. Dabei schließt die De-Mail eine Lücke des rechtsgültigen Dokumententransfers, indem sie den Versicherern ermöglicht, elektronische Dokumente gesetzeskonform und vertraulich über das Internet auszutauschen. Im Gegensatz zur E-Mail erhält der Kunde dabei eine rechtsverbindliche E-Mailadresse, welche die Sicherheit erhöht und damit dem Versicherer die Möglichkeit bietet, die Kundenbeziehungen zu stärken bzw. auszubauen. Zudem werden zahlreiche Geschäftsprozesse durch den Einsatz der De-Mail vereinfacht, wie bspw.:

- Vertrieb: Aushändigung der Versicherungsbedingungen per De-Mail gemäß der VVG-Reform (Kosten- und Zeitersparnis);

- Schadenmanagement: digitale Bereitstellung der Schadenakte für alle Beteiligten erhöht die Transparenz.

Demgegenüber steht der elektronische Personalausweis (ePa), der insbesondere aufgrund der digitalisierten Neuerungen (eID= elektronische Identifikation, Speicherung biometrischer Daten) die Zusammenarbeit zwischen Versicherungsnehmern und Versicherer erleichtern soll. Darüber hinaus wird der ePa verstärkt im E-Business eingesetzt und somit zu einer Verbesserung der Geschäftsprozesse beitragen.

#### **Aus dem Inhalt:**

- De-Mail wird zum Internet-Brief
- De-Mail als elektronische Christophorus-Plakette
- Elektronischer "neuer" Personalausweis
- Neuer Ausweis ermöglicht elektronische Unterschrift



### **Elektronische Versicherungswelt: Solvency II und Data Warehousing - eine aufsichtsrechtliche Forderung?**



**Quelle:** Versicherungswirtschaft, Heft 6/2010, S. 413 ff.

**Autor:** Arne Röhl, Katja Brandt

**Datum:** 15.3.2010

Data Warehouse Strukturen stehen derzeit aus vertrieblichen Gründen im Fokus der Betrachtungen von Versicherungsunternehmen. Gleichzeitig werden mit dem Aufbau sogenannter „interner Risikomodelle“ die Anforderungen von Solvency II umgesetzt. Die Verfasser geben mit dem vorliegenden Artikel eine Antwort auf die Frage, inwieweit das Thema Data Warehousing mit den neuen aufsichtsrechtlichen Vorgaben im Zusammenhang steht. Neben der Umsetzung der organisatorischen Trennung einer unabhängigen Risikocontrollingfunktion aus den Mindestanforderungen an das Risikomanagement von Versicherungsunternehmen (MaRisk VA) werden die Unternehmen auch durch Solvency II weitreichende Änderungen ihrer Aufbau- und Ablauforganisation vornehmen müssen. Den Zusammenhang zum Data Warehousing sehen die Autoren in der Ermittlung des Eigenkapitals zur Deckung des Solvenzkapitals, aus der sich aufsichtsrechtliche Forderungen an die Datenhaushalte der Versicherungsunternehmen ableiten lassen. Diese werden in inhaltliche und technische Anforderungen unterschieden. Inhaltlich sind vor allem die Qualität, Konsistenz, Vollständigkeit und Aktualität der Daten sowie die Dokumentation der Datenflüsse erforderlich. Technisch stellen vor allem die Angemessenheit und Erweiterbarkeit des Datenmodells, die Datensicherungen und die Sicherheit der IT-Systeme und -Prozesse wesentliche Anforderungen dar. Die Verfasser erörtern, wie ein Data Warehouse Projekt aus technischer Sicht zum Erfolgsfaktor der Umsetzung von Solvency II werden kann.



## Managed Test Services - Outsourcing von Testprozessen



[http://www.intersoft.de/Aktuelles/2010-07-09\\_FA\\_Testoutsourcing.html](http://www.intersoft.de/Aktuelles/2010-07-09_FA_Testoutsourcing.html)

**Quelle:** intersoft AG  
**Autor:** Panos Zarkadakis  
**Datum:** 9/2010

Der Einsatz von Informationssystemen in Versicherungsunternehmen impliziert branchenbedingt, dass sich Softwarefehler oftmals direkt auf das Kerngeschäft auswirken. Somit muss es ein Ziel sein, Fehler frühzeitig zu erkennen und zu beheben. Dies sollte nach Meinung des Autors durch ein Umdenken bezüglich des Testens geschehen.

Bisher wurden Tests oftmals nur als nachgelagerte Qualitätskontrolle verstanden, welche zu spät erfolgten, um daraus noch einen Vorteil zu gewinnen. Sein Ansatz ist es, die Testprozesse möglicherweise zum Teil (Outtasking) oder auch komplett (Outsourcing) an externe Dienstleister abzugeben, welche über darüber hinaus reichendes Wissen und entsprechende Werkzeuge zum Testen verfügen.

Im Zuge dieser so genannten „Managed Testing Services“ werden weiterhin Vor- und Nachteile erörtert, ob bei der Wahl des Dienstleisters sowohl der Test- als auch der Entwicklungsprozess ausgelagert werden sollen oder ob diese Aufgaben möglicherweise getrennt zu vergeben sind. Dies ermöglicht beispielsweise zusätzliche Kontrolle von außen. Die Grundsatzentscheidung liegt allerdings darin, überhaupt dahingehende Leistungen an externe Dienstleister abzugeben.

### Aus dem Inhalt:

- Testen als Notwendigkeit,
- Gründe für das Outsourcing,
- Umfang des Outsourcings,
- Wahl des Outsourcingpartners,
- Kritische Erfolgsfaktoren,
- Einführung von Managed Testing Services,
- Fazit.



## Automatisierung von GUI-Tests



[zum Themendossier GUI Tests](#)

**Quelle:** Themendossier Nr. 1/2010, Softwareforen Leipzig GmbH  
**Autor:** Tobias Gröger  
**Datum:** 25.2.2010

Das vorliegende Dossier beleuchtet das Thema "Testen von grafischen Benutzeroberflächen", die als Schnittstelle zwischen dem Anwender und der Anwendung verstanden wird. Daher sollte diese besonders intensiv getestet werden. Diese so genannten „GUI-Tests“ überprüfen über die Oberfläche hinaus das ganze System aus Sicht des Anwenders.

Im Verlauf des Dossiers stellt der Autor weiterführende Literatur vor, welche sich mit verschiedenen Facetten der Testautomatisierung von grafischen Benutzeroberflächen beschäftigt. Dazu zählen zunächst allgemeine Einführungen, die Automatisierung selbst, und entsprechende Werkzeuge zur Unterstützung des Prozesses.

Schließlich wird noch ein besonderer Fokus auf Webanwendungen gelegt, welche zunehmend an Bedeutung gewinnen.

#### **Auszug aus dem Inhalt:**

- Wann lohnt sich GUI-Testautomatisierung?
- Testautomatisierung ein Tool-Vergleich
- Seven Steps to Test Automation Success
- Wie von Geisterhand, Automatisierte GUI-Tests mit NUnitForms
- Automatisiertes GUI-Testen von RCP-Anwendungen
- Webtests Canoo Webtest & OpenQA Selenium



### **Anforderungsanalyse & Software Test - Synergien effektiv nutzen**



[http://www.hlmc.at/uploads/media/Richard\\_Seidl\\_-\\_Anforderungsanalyse\\_Und\\_Softwaretest.pdf](http://www.hlmc.at/uploads/media/Richard_Seidl_-_Anforderungsanalyse_Und_Softwaretest.pdf)

**Quelle:** HLMC.at

**Autor:** Richard Seidl

**Datum:** 25.6.2010

Diese Präsentation beschäftigt sich mit den Anforderungen, die ein Softwaretest erfüllen muss, um ein Projekt erfolgreich zu gestalten. Dabei wurde zunächst eine Fehleranalyse durchgeführt, die besagt, dass bereits 44 Prozent der Fehler bei der Konzeptentwicklung entstehen. Um diese hohe Fehlerquote zu minimieren, müssen im ersten Schritt die Kommunikationswege zwischen Entwickler, Kunde und Tester optimiert und gegebenenfalls die Medienbrüche abgebaut werden. Eine Qualitätssicherung des Software-Entwicklungsprozesses sollte immer durch eine unabhängige/externe Stelle (Softwaretester) erfolgen. Die Grundlage für einen adäquaten Softwaretest bildet die exakte Aufstellung aller Anforderungen, welche die Software erfüllen muss:

1. Funktionalität
2. Zuverlässigkeit
3. Benutzbarkeit
4. Effizienz
5. Änderbarkeit
6. Übertragbarkeit

Mittels einer detaillierten Dokumentation der Testergebnisse können anschließend die Fehler erkannt und behoben werden. Zum Schluss verdeutlicht der Autor die Effizienz eines Softwaretesters, welcher nachweislich zu einer Kostensenkung im Bereich der Projektumsetzung mittels eines kundenorientierten Softwaretests beiträgt.



## Professioneller Software-Test: Damit Software funktioniert, wie sie soll



<http://www.software-saxony.de/wp-content/uploads/2008/02/professioneller-software-test.pdf>

**Quelle:** HLMC.at

**Autor:** Jan Overbeck

**Datum:** 31.5.2010

Bei dieser Präsentation wird zunächst die Frage nach der Notwendigkeit von Softwaretests aufgeworfen. Wie wichtig diese Softwaretests sind, belegen zahlreiche Beispiele aus der Praxis (bspw. der Webseitenzusammenbruch bei der Online-Reservierung der Abwrackprämie), bei denen fehlerhafte Software teilweise zu kompletten Serverabstürzen führten. Zudem führt die steigende Bedeutung von IT im täglichen Leben, die Einbindung des Anwenders sowie die höhere Vernetzung und Komplexität der IT-Landschaft zu einem erhöhten Testbedarf. Des Weiteren stellt der Autor eine Nutzenübersicht von Softwaretests auf, die sich sowohl in quantitative (bspw. Kostenersparnis) als auch qualitative (bspw. Imageverbesserung) Komponenten untergliedert. Anschließend erfolgt eine Aufstellung der funktionalen (spezifikationsorientiertes und strukturelles Teste) sowie nicht-funktionalen Testmethoden (Last- und Performancetest, Sicherheitstest, Benutzbarkeitstests). Um diese Tests durchzuführen, bedarf es einer Projektplanung bei der die Zuständigkeiten im Rahmen des Testprozesses eindeutig definiert und aufgeteilt werden. Abschließend erfolgt eine Zertifizierung der Prozesse durch das ISTQB (International Software Testing Qualifications Board), um den Testrahmen zu vereinheitlichen und die Testqualität sicherzustellen.

### Aus dem Inhalt:

- Vorstellung
- Warum Testen?
- Testen ? Probieren
- Rollen und Standards
- Projektbegleitung



## System Test Automation



[http://seal.ifi.uzh.ch/fileadmin/User\\_Filemount/Vorlesungs\\_Folien/Testing/F S10/handouts/SWTesting\\_System\\_Test\\_Automation.pdf](http://seal.ifi.uzh.ch/fileadmin/User_Filemount/Vorlesungs_Folien/Testing/F S10/handouts/SWTesting_System_Test_Automation.pdf)

**Quelle:** Abraxas Informatik AG

**Autor:** Thomas Briner

**Datum:** 19.5.2010

In seiner Präsentation stellt der Autor zunächst dar, warum es sinnvoll ist, Software-Tests zu automatisieren.

Anhand eines Beispiels wird sichtbar, dass die Anzahl der Testfälle derartig hoch ist, dass diese nur durch Automatisierung zu einem aussagekräftigen Ergebnis führen können. Dafür entwickelt er zwei mögliche Szenarien und stellt ein Framework zur Realisierung der beiden Varianten vor.

Im Anschluss daran werden die Vorteile des Frameworks dargelegt und weiter vertieft. Dabei zeigt der Autor konkrete Testfälle, die durch Quelltextbeispiele und Screenshots verdeutlicht werden.

Darauf aufbauend gibt der Autor eine Einführung in ein Wiki-basiertes Werkzeug zum Erzeugen der zuvor erwähnten Tests. Den Abschluss des Vortragsatzes bildet eine Fallstudie, in der Testfälle in einem längeren Projekt automatisiert, angewendet und überprüft wurden.



## AKTUELLE TRENDS IN DER IT VON VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN

---

### Unternehmen scheuen Risiken des Cloud-Computing



<https://www.risknet.de/risknews/unternehmen-scheuen-risiken-des-cloud-computing/3fab485418fc1af6f3201fee1d346ee5/>

**Quelle:** RiskNET.de

**Autor:** o.A.

**Datum:** 24.7.2010

Der vorliegende Artikel betrachtet die wesentlichen Aspekte des Cloud Computing, das die zukünftige Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologie maßgeblich beeinflussen wird. Zu Beginn des Artikels werden der Begriff Cloud Computing und seine wesentlichen praktischen Bestandteile erörtert. Diese Branche verzeichnet gegenwärtig ein beträchtliches Wachstum. Nach Angaben der International Data Corporation (IDC) wird der Umsatz der europäischen Cloud-Dienstleistungsunternehmen im Jahr 2013 auf rund sechs Milliarden Euro steigen.

In den Finanzdienstleistungsunternehmen, insbesondere auch in den Versicherungsunternehmen stehen die Themen „Sicherheit“ und „Compliance“ im Fokus der IT-Abteilungen. Bisher waren die Unternehmen dieser Branche beim Einsatz modernster Informationstechnologien stets führend. Die derzeitigen Investitionen lassen jedoch auf Zurückhaltung und Skepsis bei der Umsetzung neuer Entwicklungen schließen. Grund hierfür kann die Besorgnis vor einer noch weiteren Regulierung sein, wie eine aktuelle Studie zeigt. Priorität genießen vor allem Investitionen in die IT-Funktionen Sicherheit und Compliance. Dagegen sind 34 Prozent der Befragten der Meinung, dass in Sachen Kostenreduktion und IT-Flexibilisierung das Cloud Computing nur eine untergeordnete Rolle spielt. Weitere 26 Prozent sind der Ansicht, dass ihr Unternehmen dafür zu risikoscheu ist.

In diesem Punkt kommen die Bedenken der Versicherungsunternehmen zum Tragen, die nicht nur die Sicherheit ihrer Daten und Prozesse gewährleisten müssen, sondern den entsprechenden Schutz auch innerhalb von Audits nachweisen müssen. Zudem können die zukünftig erwarteten Richtlinien erneut Auswirkungen auf die IT-Infrastruktur besitzen. Ein weiterer Aspekt ist, dass seitens der Service-Provider noch keine standardisierten Sicherheitstechnologien angeboten werden, so dass eine Investition trotz der wirtschaftlichen und auch technischen Vorteile nicht hinreichend sicher vorgenommen werden kann. Hieran setzen z.B. die Aktivitäten der Cloud Security Alliance an, die zukünftig

Lösungen für die Anforderungen der IT- und Risikomanager der Versicherungsunternehmen erarbeiten will. Der Grund für die Weiterentwicklung der Cloud-Computing-Modelle ist trotz der gegenwärtigen Zurückhaltung das erhebliche Potenzial zur Kosteneinsparung in der IT.

**Aus dem Inhalt:**

- Rechnen in der Wolke
- Sicherheit und Compliance sind die Top-Themen
- Sicherheitsbedenken gegenüber der "Cloud"
- Ergänzende Informationen



**Social Media: Quo vadis Serviceversicherer (2.0)?**



<http://oev-online.blog.de/2010/08/20/quo-vadis-serviceversicherer-2-9213457/>

**Quelle:** OEV Online Dienste GmbH - Ein Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe

**Autor:** o.A.

**Datum:** 20.8.2010

Der vorliegende Blogbeitrag geht der Frage nach, ob mit den derzeitigen Social Media-Aktivitäten der deutschen Versicherungsunternehmen, die hauptsächlich in Öffentlichkeitsarbeit und Arbeitgebermarketing bestehen, das Potenzial im Bereich des Social Media erschöpft ist.

Anknüpfungspunkt ist hierbei die Tendenz, dass der Trend zum Online-Abschluss von Versicherungsverträgen steigt. Nach Angaben eines im Beitrag zitierten CEO erwartet dieser in den kommenden fünf Jahren eine Verdopplung des Online-Versicherungsmarkts. Dies hat zur Folge, dass rund ein Drittel aller Neuverträge über das Internet abgeschlossen werden. Laut einer Umfrage planen in Deutschland 46 Prozent aller Befragten im Laufe des kommenden Jahres einen Vertragsabschluss im Internet. Nur noch 48 Prozent wollen sich dazu an einen Versicherungsmakler wenden. Als Grund hierfür wird neben dem Preiswettbewerb auch die Veränderung des Kundenverhaltens gesehen. Die Nutzung des Internets wird für viele Verbraucher mittlerweile selbstverständlich.

Hier können in Zukunft die Entwicklungen im Bereich des Social Media ansetzen. Als Möglichkeiten werden Live-Chats oder die direkte Kommunikation mit dem Serviceberater über Instant-Messenger genannt. Die regelmäßige Kontaktpflege über die verschiedenen Netzwerk-Angebote kann dabei behilflich sein, die persönliche Beziehung aufrecht zu erhalten oder zu verbessern. Nach Ansicht des Autors kann Social Media zukünftig ein Bindeglied zwischen beratungsintensiven Versicherungsprodukten und dem Vertrieb einnehmen. Die Folge ist, dass dadurch dem geänderten Konsumentenverhalten entsprochen werden kann und es damit den Unternehmen ermöglicht wird, sich auch im Netz als Serviceversicherer zu etablieren.

**Aus dem Inhalt:**

- Welche Rolle kann und sollte Social Media in Zukunft überhaupt für Versicherungsunternehmen spielen?

- Social Media ist in Zukunft die Brücke zwischen Serviceversicherung und Online-Vertrieb!



## Twitter-Accounts deutscher Versicherungsunternehmen



<http://oev-online.blog.de/2010/05/31/twitter-accounts-deutscher-versicherer-8707898/>

**Quelle:** OEV Online Dienste GmbH - Ein Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe

**Autor:** o.A.

**Datum:** 31.5.2010

In Deutschland gibt es mittlerweile rund 270.000 aktive Nutzer des Microblogging-Dienstes Twitter; Tendenz steigend. Zu diesen Nutzern gehören auch eine ganze Reihe von Versicherungsunternehmen und Krankenkassen aus Deutschland. Diese Internetseite enthält einen Überblick über alle derzeit aktiven Twitter-Accounts deutscher Versicherer, dazu Angaben zu speziellen Inhalten und Follower-Zahlen. In Anbetracht der ständig wachsenden Zahl der Teilnehmer können diese Angaben jedoch überholt sein.

Im Fazit stellt der Blogger fest, dass zwar schon einige Versicherer in Sachen Social Media aktiv sind, in der Frequenz und Qualität der Nutzung aber noch erhebliche Unterschiede bestehen. So wird Twitter oftmals als reiner Marketing-Kanal genutzt und das Angebot eines informativen Mehrwerts nicht berücksichtigt. Als Rezept für eine hohe Resonanz und damit erfolgreiche Aktivität im Bereich des Social Media wird ein gut durchdachtes Konzept, Originalität und Interaktionsbereitschaft ausgemacht.



## Eine Bestandsaufnahme: Facebook-Accounts deutscher Versicherer



<http://oev-online.blog.de/2010/05/20/beitrag-moechten-facebook-landschaft-d-eutscher-versicherer-vorstellen-link-sammlung-weitem-erschöpfend-ausschnitt-8632214/>

**Quelle:** OEV Online Dienste GmbH - Ein Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe

**Autor:** o.A.

**Datum:** 20.5.2010

Der Blogeintrag gibt einen kompakten Überblick über die Aktivität deutscher Versicherungsunternehmen im Online-Netzwerk Facebook. Dabei wird zwischen reinen Unternehmensseiten, Agenturseiten sowie Personenprofilen unterschieden.

Unternehmensseiten dienen oftmals mehreren Zwecken, z.B. der Unternehmensrepräsentation, dem Personalmarketing oder der allgemeinen Wissensvermittlung. Die Agenturseiten sind häufig dadurch gekennzeichnet, dass Vertreter bzw. Außendienststellen Informationen zu Anfahrtsmöglichkeiten und Öffnungszeiten geben und somit als Visitenkarte fungieren. Gruppenseiten hingegen können von jedem Facebook-Nutzer als öffentlich zugängliche oder geschlossene Seite angelegt werden.

Zusammenfassend stellt der Blogautor fest, dass die meisten Versicherungsunternehmen in irgendeiner Form bei Facebook vertreten sind. Leider werden die Profile nur selten gepflegt und nicht als effektiver Mehrwert genutzt. Die Gruppenseiten werden oftmals für die interne Kommunikation der Mitarbeiter oder von Agenturen genutzt. Doch im Dickicht mangelnder Aktivität der Versicherer finden sich auch positive Beispiele. So weckt ein Versicherungsunternehmen auch mit teilweise versicherungsfremden Inhalten das Interesse der Nutzer und kann dadurch eine Vielzahl von Kontakten erzielen.

Eine weitere Beobachtung ist, dass ausländische Versicherer häufig einen Schritt weiter sind. Die Konsequenz aus der Bestandsaufnahme ist, dass für deutsche Versicherungsunternehmen das Potenzial in Sachen Social Media noch nicht ausgeschöpft ist.



## HINWEISE IN EIGENER SACHE

---

### Versicherungsforen-Themendossier: Themenplanung 2010



#### Versicherungsforen-Themendossiers 2010

Das **nächste Themendossier** der Versicherungsforen Leipzig erscheint am 30. September 2010 als Trendletter zu den "**Aktuellen Entwicklungen in der Versicherungswirtschaft**". Eine Gesamtübersicht aller geplanten Themendossiers für dieses Jahr erhalten Sie im beigefügtem Dokument.

**Aktuell befinden wir uns in der Themenplanung für 2011.** Wir sind bestrebt, Sie im Rahmen unserer Themendossiers stets über aktuelle und spannende Themen zu informieren. Sollten Sie ein Wunschthema haben, welches sich noch nicht in unserer Übersichtstabelle befindet und über das Sie im kommenden Jahr gern einmal lesen möchten, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung. Wir würden uns freuen, Ihre Themenwünsche berücksichtigen zu können. Selbstverständlich besteht für Sie auch die Möglichkeit, eigene Beiträge (z.B. Studien, Interviews, Erfahrungsberichte) im Rahmen unserer Themendossiers zu platzieren.

Wir freuen uns über Ihre Anregungen!

#### **Ihre Ansprechpartnerin:**

Kathleen Joost

Tel.: +49 (0)341 / 1 24 55 -18

E-Mail: [joost@versicherungsforen.net](mailto:joost@versicherungsforen.net)



### Vortragsprogramm des 2. Messekongresses „IT für Versicherungsunternehmen“ komplett



[www.assekuranz-messekongress.de](http://www.assekuranz-messekongress.de)

**Datum:** 15./16. November 2010

## Veranstaltungsort: Leipzig



Im letzten Jahr haben wir den Messekongress „IT für Versicherungsunternehmen“ mit mehr als 270 Teilnehmern erfolgreich ins Leben gerufen. Damit wurden ein Marktplatz sowie eine Diskussionsplattform für den Erfahrungsaustausch über aktuelle Entwicklungen und **Trends in der IT von Versicherungsunternehmen** geschaffen. Am 15. und 16. November 2010 wird der zweite Messekongress unter der fachlichen Leitung von **Professor Volker Gruhn** (Universität Duisburg-Essen) stattfinden.

Der Messekongress setzt sich abermals aus einem umfangreichen **fachlichen Fachprogramm** und einer **Ausstellermesse** zusammen. Neben den Key Note-Vorträgen aus der Wissenschaft und der Versicherungspraxis im Hauptplenum wird es insbesondere in den parallelen Fach- und Diskussionsforen zu einem offenen Dialog zu diversen Spezialthemen kommen.

### Key Notes:

- „Prozesse und Muster der Open Source Software-Entwicklung“: Prof. Dr. Volker Gruhn - Lehrstuhl für Software Engineering, Universität Duisburg-Essen
- „Bausteine und Muster für die Etablierung eines erfolgreichen Enterprise Architecture Managements“: Prof. Dr. Florian Matthes - Lehrstuhl für Informatik 19 – sebis, Fakultät für Informatik der Technischen Universität München
- „Tradition trifft Innovation - Mit einem schlanken Geschäftsmodell in einen neuen Markt“: Klaus Himmelreich, Vorstandsvorsitzender, Swiss Life Österreich AG
- „Mit Handy, Uhr und eingebetteten Computern das Verhalten messen! Beginnt ein neues Zeitalter für die Risikoabschätzung?“: Prof. Dr. Albrecht Schmidt, Lehrstuhl für Pervasive Computing und User Interface Engineering, Universität Duisburg-Essen

### Ausgewählte Vorträge in den themenspezifischen Fach- und Diskussionsforen:

- "ICIS Technology Scope 2010ff“: Reinhard Stiefel – Geschäftsführer, WGV Informatik und Media GmbH
- "Die Migration der Bayern Lebensversicherung und ihr Beitrag zum Aufbau des Versicherungsbetriebs der Zukunft": Dr. Peter Boße – Hauptabteilungsleiter IT Leben 7IL, Versicherungskammer Bayern
- „Einführung von Prozessmanagement bei der HanseMerkur am Beispiel der automatisierten Leistungsabrechnung“: Dr. Horst Karaschewski – Abteilungsleiter Anwendungsentwicklung, HanseMerkur Versicherungsgruppe
- „Vereinfachung von Dokumenterstellungsprozessen in einer Versicherung durch fachlich getriebenes Vorlagenmanagement“: Tobias Schmidt-Fischer - Projektleiter, Swiss Life Deutschland
- „Qualitätssicherung der Generali SOA-Strategie durch toolgestützte Service-zertifizierung“: Herbert Voß - Gruppenleiter IT-Strategie/Architektur, Gene-

rali Deutschland Informatik Services und Christian Ehlert - Berater, FSP GmbH

- „SVIS - Ein integriertes Außendienstsystem für Versicherungen“: Frank Luley – Geschäftsführer der SV Informatik GmbH und Michael Littig – Vorstand, teckpro AG
- „Durchgängige IT-Unterstützung für die gesamte vertriebliche Wertschöpfungskette“: Godehard Laufköter – Leiter Vertriebs-Controlling, Hanse-Merkur Versicherungsgruppe und Peter C. Schmid – Sales Support Business Solutions, Senior Manager, BRAIN FORCE SOFTWARE GmbH
- „Modernisierung der Barmenia-Anwendungslandschaft“: Peter Böhm, Software-Architekt, Barmenia Versicherungen
- „Frontend-SOA – Königsweg zu Client-Flexibilität und Multikanalfähigkeit“: Dr. Alexander Scherdin - Partner, Senacor Technologies AG

#### **Aussteller:**

Auf der Ausstellermesse im Foyer des Kongresses präsentieren sich neben dem Hauptsponsor [intersoft](#) insgesamt 25 weitere Aussteller, u.a. Assentis, Comarch, FSP, GFT, Hewlett-Packard, Serena Software und Sungard.

#### **Ihre Ansprechpartnerin:**

Marlene Keßler  
Leiterin Veranstaltungen  
Telefon: +49 (0) 341/1 24 55-13  
E-Mail: [kessler@versicherungsforen.net](mailto:kessler@versicherungsforen.net)



### **Einladung zum 11. Arbeitstreffen der User Group "IT-Infrastruktur und IT-Services"**



<http://www.versicherungsforen.net/it>

**Termin:** 10./11. November 2010

**Veranstaltungsort:** Gothaer Systems, Köln

Wir laden alle Mitarbeiter aus den Bereichen RZ/IT-Betrieb, Systems Management und IT-Services von Erst- und Rückversicherungsunternehmen herzlich dazu ein, sich am Erfahrungsaustausch innerhalb der User Group "IT-Infrastruktur und IT-Services" zu beteiligen.

Als Themenschwerpunkt des kommenden Treffens wurde von den Teilnehmern der Bereich "Release Management aus Sicht des IT-Betriebs" benannt.

#### **Ihr Ansprechpartner:**

Daniel Dobrich  
Telefon: +49 (0) 341/ 1 24 55 -41  
E-Mail: [dobrich@versicherungsforen.net](mailto:dobrich@versicherungsforen.net)



## Vorstellung: Softwareforen Leipzig - Ein Schwesterunternehmen der Versicherungsforen Leipzig



<http://www.softwareforen.de>

Die Softwareforen Leipzig, eine Ausgründung aus der Universität Leipzig, sind Wissensdienstleister für softwareintensive Unternehmen. Ziel ist es, die kreativen Köpfe und Entscheider dieser Branche zusammenzubringen, um den Wissens- und Erfahrungsaustausch zu fördern.

### Softwareforen Leipzig

In enger Zusammenarbeit mit renommierten Universitäten vermitteln die Softwareforen in verschiedenen Veranstaltungsformaten modernes Know-how für die Softwareentwicklung, berichten über Ergebnisse aus der internationalen Forschungsszene und zeigen die Best Practices auf. Dabei wird gezielt der Austausch in der Branche auf Fach- und Führungsebene moderiert und vorange-  
trieben.

Weiterhin führen die Softwareforen Forschungs- und Entwicklungsprojekte für softwareintensive Unternehmen durch. Dies geschieht individuell, nach Maßgabe durch den Kunden, aber auch in Form von Verbundprojekten, in denen mehrere Hersteller mit den Softwareforen an einer gemeinsamen Fragestellung arbeiten.

Die Softwareforen gehen darüber hinaus Partnerschaften mit softwareintensiven Unternehmen, Universitäten, Forschungseinrichtungen und Softwareherstellern ein. Eine Partnerschaft eröffnet eine Reihe von verschiedenen Dienstleistungen und Kooperationsmöglichkeiten, u. a. den Zugang zu wissenschaftlichen Themendossiers, den Zugriff auf eine umfangreiche Wissensplattform, Sonderkonditionen für Veranstaltungen, Verbundprojekte, gemeinsame Marketingaktivitäten und vieles mehr.

### **Ihre Ansprechpartner:**

André Köhler

Geschäftsführer

Tel.: +49 (0) 341 / 124 55-61

E-Mail: [andre.koehler@softwareforen.de](mailto:andre.koehler@softwareforen.de)

Sven Seiffert

Projektreferent "Veranstaltungen" & Partnermanager

Tel.: +49 (0) 341 / 124 55-60

E-Mail: [sven.seiffert@softwareforen.de](mailto:sven.seiffert@softwareforen.de)



### **Autoren des vorliegenden Themendossiers**

Gerhard Weigand  
intersoft AG  
Tel.: +49 (0) 40 / 808 108 - 0  
E-Mail: [gweigand@intersoft.de](mailto:gweigand@intersoft.de)

Daniel Dobrich  
Tel.: +49 (0) 341 / 1 24 55 -41  
E-Mail: [dobrich@versicherungsforen.net](mailto:dobrich@versicherungsforen.net)

### **Feedback zum vorliegenden Themendossier**

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen. Bitte senden Sie Ihre Kommentare an Kathleen Joost  
Tel.: +49 (0)341 / 1 24 55-18  
E-Mail: [joost@versicherungsforen.net](mailto:joost@versicherungsforen.net)

### **Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers**

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Dazu genügt eine kurze E-Mail an [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) . Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter [www.versicherungsforen.net/partner](http://www.versicherungsforen.net/partner) .

### **Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers**

Sie wollen diesen Newsletter in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff "unsubscribe Vorname Name" an [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) .

### **(Probe-)Zugangsdaten für [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)**

Sehr gern richten wir für Sie (Probe-)Zugangsdaten für unseren passwortgeschützten Bereich "Wissen" ein. Bitte benutzen Sie dafür den Button "Neu Anmelden" auf der Plattform [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net) .

### **Aktualisierungen auf [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)**

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net) informiert werden möchten, senden Sie bitte einfach eine E-Mail mit dem Betreff "subscribe sondernewsletter" an [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) . Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

© **2010 Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Querstraße 16 • 04103 Leipzig • Telefon: +49 (0)341 / 1 24 55 - 0 • Fax: +49 (0)341 / 1 24 55 - 99

E-Mail: [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) • URL: [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)

Geschäftsführung: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel

Gerichtsstand: Amtsgericht Leipzig HRB 25803 • Steuer-Nummer 231/121/11271

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE268226821

Bankverbindung: Stadt- und Kreissparkasse Leipzig • Bankleitzahl 860 555 92 • Kontonummer 110 095 4127