



## **Versicherungsforen-Themendossier**

### **»Werteorientierte Modernisierung von IT-Systemen – Die Grundlage des modernen Versicherungsunternehmens«**

---

Versicherungsunternehmen arbeiten noch immer mit veralteten IT-Systemen in den Teilbereichen der Wertschöpfungskette. Gerade die Informationstechnologie ist aber ein entscheidender Erfolgsfaktor für die Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebes. Die gestiegenen regulatorischen und ökonomischen Anforderungen führen zu einem hohen Innovationsdruck, der die Versicherer zur Modernisierung ihrer IT-Systeme veranlasst. In dem vorliegenden Themendossier widmet sich der Autor den Hintergründen, Anforderungen und Zukunftspotenzialen der IT-Modernisierung.

### **Hintergrund: Die Notwendigkeit der Erneuerung von IT-Systemen**

Die in deutschen und auch europäischen Versicherungen eingesetzte Informationstechnologie hat sich zum Grundpfeiler von Wertschöpfungsketten entwickelt und leistet einen nicht unerheblichen Beitrag zum Unternehmenserfolg. Die etablierten und teils sehr individuell zugeschnittenen IT-Landschaften sind jedoch in die Jahre gekommen. Vor diesem Hintergrund und aufgrund der vom Markt geforderten Weiterentwicklung stehen die Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche unter einem hohen Innovationsdruck.

Anwendungen und IT-Landschaften erfahren derzeit insgesamt eine Überprüfung auf Nutzen, Nachhaltigkeit und Stimmigkeit zur strategischen Unternehmensausrichtung. Insbesondere ein fehlender, stringenter und stets hinterfragter Abgleich auf die Unternehmensstrategie fördert eher zufällige Auswirkungen bei der Stilllegung oder Modernisierung von Applikationslandschaften.

Die Bestimmung von Umfang und Wichtigkeit der Investitionen in die Unternehmens-IT erfolgt oft nur nach Kosten- und Ertragskriterien. Qualitative Wirkungen dieser Vorhaben auf unternehmenskritische Prozesse, auf die Zusammenarbeit mit Endkunden oder die verschiedenen Vertriebswege bleiben meist außen vor. Praxisorientierte Ansätze und Modelle können hier Abhilfe schaffen.

### **Der Zusammenhang zwischen IT und Unternehmenserfolg**

Die Unternehmens-IT ist im Top-Management deutscher und europäischer Versicherer als strategischer Erfolgsfaktor angekommen. Die Praxis zeigt jedoch, dass Strategien zum Ausbau der IT häufig nicht mit der Weiterentwicklung und den Zielen der Unternehmensstrategie in allen Bereichen konform sind. Oftmals fehlen Rahmenbedingungen und Planungen für eine auf die Gesamtstrategie abzielende Weiterentwicklung der internen IT innerhalb der belastbaren Zieldefinitionen. Hauptbestandteile dieser Rahmenbedingungen sollten eine definierte und für jeden zugängliche IT-Governance sowie ein transparentes und unternehmensübergreifendes Projektportfoliomanagement sein.



Quelle: eigene Darstellung - Q\_PERIOR AG

Ist die IT-Governance nicht ausreichend klar festgelegt, fehlt der Orientierungsrahmen für ein effektives IT-Portfoliomanagement und damit auch für gezielt getätigte IT-Investitionen. So zeigte etwa die Benchmark-Studie der Hackett-Group, die 2007 den Zusammenhang zwischen IT-Investments und Unternehmenserfolg untersuchte, dass sich höhere Investitionen in Informationssysteme nur dann auszahlen, wenn diese auch zielgerichtet erfolgen.

Ebenso müssen sich Industrialisierungsmaßnahmen möglichst auf diejenigen Prozesse konzentrieren, bei denen die größtmöglichen Wirkungen erzielt werden können. Hierfür bedarf es eines fundierten Ansatzes zur Wertbestimmung von Investitionen und zur gezielten Optimierung künftiger IT-Wertbeiträge.

### **Das Modell zur Wertbestimmung einzelner IT-Systeme**

Die Wertbestimmung von Applikationen oder IT-Landschaften orientiert sich sinnvollerweise an der Prozessarchitektur des Unternehmens. Die in die Wertschöpfungskette eingebetteten Applikationen sollten nach klar abgegrenzten Kriterien gegliedert werden, wobei die zu ermittelnden Wertbeiträge eine ganzheitliche Sicht darstellen und vor Beginn einer Wertermittlung bereits feststehen. Die so gewonnenen Wertbeiträge können in verschiedene Sichten gegliedert werden, so dass eine Balanced Scorecard aus den Dimensionen Kunde, Finanz, gegebene Potenziale und interne Prozesse entstehen kann.

Um durch die Kommunikation von ermittelten Wertbeiträgen nicht zusätzliche Hürden aufzubauen, sollten aussagekräftige, transparente und nachvollziehbare Maßeinheiten gewählt werden. Konkret ermittelbare Kennzahlen wie Kosten und Ertrag oder bereits vorhandene Metriken aus dem Applikationsbetrieb und der Prozessunterstützungsleistung dürften im Unternehmen leicht zu etablieren sein. Der Einsatz von als Standard etablierten Entwicklungssprachen kann mittels verfügbarer Benchmarkings bewertet werden. Sofern keine konkreten Zahlen vorliegen, besteht die Möglichkeit der Schätzung z.B. mittels des einfach anzuwendenden Schulnotensystems. Bei ausschließlich weichen Faktoren bietet sich eine Nutzwertanalyse mit gemeinsamen sowie vergleichbaren Kriterien kritischer Erfolgsfaktoren an.

Um zum Ende die oben genannten und verschiedenen Perspektiven vergleichbar zu machen, sollte der Rückgriff auf eine einheitliche Maßeinheit erfolgen: Die Bewertung in Euro. Hierbei helfen Wirkungsketten, die das Durchspielen verschiedener in Euro bewerteter Szenarien ermöglichen und als Entscheidungsgrundlage verwendet werden können. Mit dieser Vorgehensweise wird dem Unternehmen eine Grundlage geliefert, um einen Strategie- und Fahrplan zur Modernisierung der IT-Landschaften zu erarbeiten.

### **Folgen: (Neu-)Justierung von Projektportfolioplanung, Budgetfestlegung und Steuerung**

Bei der Projektportfolioplanung sollte der tatsächliche Wertbeitrag der IT im Zentrum aller Überlegungen stehen. Jedoch verbirgt sich bei vielen Unternehmen in diesem Punkt erheblicher Nachholbedarf.

Um ein Projektportfolio zielgerichtet zu steuern, wird sich zu sehr auf periodenabgegrenzte Betriebskennzahlen und Metriken aus der Prozesssteuerung verlassen. Diese Betrachtungsweise lässt außer Acht, dass Anwendungen und Prozesse je nach Einsatzbereich einen Unternehmenswert generieren oder

zum Unternehmenserfolg beitragen. Anwendungen, die unternehmenskritische Kernprozesse abbilden und die Handlungsfähigkeit eines Versicherers sicherstellen, tragen mehr zum Unternehmenserfolg bei als Systeme, die lediglich Unterstützungs- oder Führungsprozesse bedienen.

Die Betrachtung von IT-Projekten nach Kosten und Ertrag berücksichtigt keine Einschätzung und Bewertung der Wirkungen auf das Risiko und die Qualität der Prozesse, die mit einer Veränderung der etablierten Applikationen einhergehen. So kann zwar das Kosten-/Ertragsverhältnis durch eine Prozess- und Ablaufveränderung im Bereich einer Schadenanwendung messbar verbessert werden, jedoch können sich negative Auswirkungen auf die Qualität der erzielten Arbeitsergebnisse sowie die Dokumentations- und geldbewegender Vorgänge zeigen.

Die Bestimmung des Wertbeitrages der eingesetzten IT sollte deshalb auch um die Einschätzung der von der IT übernommenen Unternehmensrisiken und abgebildeten Compliance-Anforderungen erweitert werden. Idealerweise wird für die Steuerung eines Projektportfolios die strenge und klassische periodenabgegrenzte Bewertung jeglicher Steuerungskennzahlen aufgebrochen. Die heute üblich angewandte Betrachtungsweise ist zu kurzfristig. Um eine ganzheitliche Steuerung des Portfolios sicherstellen zu können, sollten die positiven und negativen Entwicklungspotentiale einer Unternehmens-IT auch über periodische Zeiträume hinaus betrachtet werden.

### **Fazit**

Die Modernisierung einer IT-Landschaft ist eine langfristige Unternehmensaufgabe. Sie ist mit Bedacht zu operationalisieren und darf kein statisch abzuarbeitender Auftrag sein. Vielmehr muss den Veränderungen der Rahmenparameter wie z. B. technischer und fachlicher Fortschritt, Marktbedürfnisse, wirtschaftliche Leistungsfähigkeit sowie rechtliche Anforderungen von vornherein der entsprechende Platz für Korrekturen im Fahrplan eingeräumt werden. Verändern sich Rahmenparameter während einer IT-Modernisierung, darf dies nicht zu einem Flickenteppich führen.

Wie bereits dargelegt, sollte die Erneuerung der technischen Landschaft nicht statisch vorgenommen werden. Über die Wertbeitragsermittlung hinaus muss vielmehr ein professionelles Projektportfoliomanagement aufgesetzt werden, das auch dauerhaft die Projektsteuerung übernehmen kann. Die Zielerreichung des Programms wird damit zentral gesteuert und die zeitnahe Adaption sich verändernder Bedingungen wäre gewährleistet. Die Reihenfolge der anzupassenden Anwendungen kann anhand des ermittelten bzw. angepassten Wertbeitrages flexibel geplant werden.

Das vorliegende Themendossier entstand in Zusammenarbeit mit unserem Partnerunternehmen der Q\_PERIOR AG [zur Microsite](#)



Wie immer wünschen wir Ihnen eine interessante Lektüre.  
Ihr Team der Versicherungsforen Leipzig

P.S.: Unter dem Schlagwort "[IT-Modernisierung](#)" finden Sie in unserem Wissensportal weitere Artikel zu diesem Thema.

### **1. Ausgangslage und Notwendigkeit der IT-Modernisierung**

- Studie: IT-Strategie 2011. Enterprise Architecture Management in der Assekuranz
- Studie IT-Trends 2011 - Unternehmen fordern wieder Innovationen
- Die IT-Infrastruktur-Trends 2013 bis 2020
- Kongress IT: neue Kommunikationskanäle und IT-Lösungen effizient nutzen
- Best Practice: Die Qual der Wahl

### **2. Anforderungen an neue IT-Infrastrukturen**

- Herausforderungen im IT-Sourcing bei Versicherungen
- Studie: Cloud Computing der Versicherungsbranche
- IT-Target-Costing – am richtigen Ende sparen
- IT: Schneller, besser, ganzheitlicher Informationen analysieren
- Fundament für die Cloud – Shared IT Infrastructure als optimale Basis für die private Wolke

### **3. Praxisberichte aus der Versicherungs-IT**

- Die Wucht neuer Technologien
- Schwerpunkt IT: Viele neue Vertriebs-Tools und eine Menge Spielereien zur Kundenbindung
- Migration eines Bestandsführungssystems
- Elektronische Versicherungswelt: Immer mehr verwenden Standard-Software
- IT-Unterstützung für neue Absatzkanäle im Bankassurance

### **4. Zukunftspotenziale von IT-Investitionen**

- IT: „Apps“ automatisieren die Schadenbearbeitung
- IT: Regelmäßige Kommunikation führt zu messbarem Erfolg
- Interview: Innovation durch IT
- Kundendaten effizienter nutzen
- Systemintegration bei Versicherungen - Je flexibler die IT, desto wettbewerbsfähiger das Unternehmen

### **Hinweise in eigener Sache**

- Versicherungsforen-Themendossier: Themenplanung 2011
- Dritter Messekongress „IT für Versicherungsunternehmen“ – Versicherungsforen Leipzig erwarten Teilnehmerzuwachs
- Neuausrichtung der User Group „IT-Infrastruktur und IT-Services“
- Konferenz „Mobile IT in der Versicherungswirtschaft“

### Studie: IT-Strategie 2011. Enterprise Architecture Management in der Assekuranz



[http://www.ppi.de/uploads/media/EAM-Studie\\_\\_2-Seiter\\_final\\_web.pdf](http://www.ppi.de/uploads/media/EAM-Studie__2-Seiter_final_web.pdf)

**Quelle:** PPI.de

**Autor:** o.A.

**Datum:** 12.1.2011

In der vorliegenden Zusammenfassung werden die Ergebnisse einer Studie veröffentlicht, im Rahmen derer das Zusammenspiel von Unternehmensstrategie (Business) und Informationstechnologie (IT) in der Assekuranz untersucht wurde. Das Ineinandergreifen beider Disziplinen wird auch mit dem Begriff Enterprise Architecture Managements (EAM) bezeichnet. Für die Untersuchung wurden 100 IT-Mitarbeiter aus verschiedenen Fachebenen deutscher Versicherungsunternehmen befragt.

Die Ergebnisse offenbaren einen deutlichen Handlungsbedarf. Zwar sehen 78 Prozent der Versicherer in EAM eine große Bedeutung, da es einen signifikanten Einfluss auf den Unternehmenserfolg hat. Dem entgegen verfügen aber nur etwa zehn Prozent der Versicherungsunternehmen über das erforderliche Know-how, um einen mit den Business-Zielen abgestimmten IT-Systemplan erarbeiten und umsetzen zu können. Etwa 30 Prozent der Befragten gehen zukünftig von einer steigenden Bedeutung des EAM aus.

Von denjenigen Unternehmen, die bereits über spezielle EAM-Erfahrungen verfügen, sind 100 Prozent der befragten IT-Experten der Ansicht, dass dadurch die Effizienz der IT-Systeme gesteigert wurde und damit Zufriedenheit herrscht. Die Mehrzahl der befragten CIOs geht zudem davon aus, dass aufgrund des hohen EAM-Reifegrades ihr Unternehmen eine überdurchschnittliche wirtschaftliche Entwicklung erreichen wird.

Zu den weiteren zentralen Ergebnisse zählen, dass 37 Prozent der IT-Manager die mangelnde Unterstützung durch die oberste Führungsebene kritisieren und die Geschäftsleitung stärker in das IT-Architektur-Board integrieren wollen. Bei etwa drei Viertel der Versicherungsunternehmen basiert das EAM auf eigenen Ressourcen und einem selbst entwickelten Architektur-Framework. Die Mehrzahl der befragten Versicherer kauft nur für maximal zehn Prozent der EAM-Aufgaben externes Know-how ein. **Aus dem Inhalt**

- Neun von zehn Versicherern beanstanden Zusammenspiel von Strategie und IT
- Deutsche Versicherer: EAM ist wichtig, aber es fehlt die nötige Reife
- EAM schafft Effizienz und Wachstum
- IT-Führungskräfte wünschen sich mehr Unterstützung von der Chefetage
- EAM-Wertschöpfungstiefe: Versicherer kaufen wenig von außen zu



## Studie IT-Trends 2011 - Unternehmen fordern wieder Innovationen



<http://www.de.capgemini.com/insights/publikationen/it-trends-2011/?d=7ACCF2 AA-DF45-D373-02C5-A69899201871>

**Quelle:** Capgemini Deutschland Holding GmbH

**Autor:** Uwe Dumschlaff, Peter Lempp

**Datum:** 12/2010

Die jährlich durchgeführte Studie untersucht die IT-Trends für das Jahr 2011. Betrachtet werden dabei insbesondere die Budgets, organisatorische Entwicklungen, der Stand der Industrialisierung und Innovationspotenziale sowie die gegenwärtigen Tops und Flops im IT-Markt.

Im Jahr 2011 gehen etwa 39 Prozent der Befragten IT-Verantwortlichen (2010: 28 Prozent) davon aus, dass ihnen gleichbleibende Budgets zur Verfügung stehen, während 21 Prozent mit Kürzungen rechnen (2010: 27 Prozent). 35 Prozent der Chief Information Officers (CIOs) hingegen können im laufenden Jahr dagegen mehr Geld ausgeben (2010: 41 Prozent).

Der Anteil des Budgets, welcher in den kommenden zwölf Monaten in die Entwicklung von IT-Innovationen investiert wird, steigt auf 16,3 (plus 1,7 Prozent) an. Insgesamt betrachtet stehen für Innovationen und Geschäftsprozesse höhere Budgets zur Verfügung. Diese Steigerung wird als positives Signal gewertet, da der Wert in den vergangenen Jahren kontinuierlich gesunken war.

Weitere zentrale Erkenntnisse aus der Studie sind, dass z.B. die Eigenleistungstiefe der IT wieder steigt, wobei die unternehmensinterne Softwareentwicklung einen wesentlichen Treiber darstellt. Des Weiteren gewinnt die IT immer mehr Bedeutung für Endprodukte und Services, da durch Internet-Anwendungen und mobile Applikationen mehr Daten aus dem Backend dem Kunden zur Verfügung gestellt werden können. Dies zwingt die IT zukünftig, noch enger mit den Fachabteilungen und der Geschäftsführung zusammen zu arbeiten.

Zu den fünf Top-Themen des Jahres 2011 gehören die Virtualisierung, die Integration von Standard- und Individualsoftware, das Risikomanagement, das Master Data Management und das Data Quality Management. Für die vorliegende Studie wurden Ende des Jahres 2010 die IT-Verantwortlichen von 173 Großunternehmen im deutschsprachigen Raum befragt.

### Aus dem Inhalt:

- Vorwort
- Executive Summary
- Rahmenbedingungen
- IT-Budgets 2011
- IT-Organisation
- Industrialisierung in der IT
- Innovation
- Tops und Flops 2011
- Fazit und Ausblick



## Die IT-Infrastruktur-Trends 2013 bis 2020



<http://www.cio.de/strategien/2273026/>

**Quelle:** CIO.de

**Autor:** Werner Kurzlechner

**Datum:** 18.5.2011

Der Autor erörtert in seinem Artikel die kurz- und mittelfristigen IT-Trends bis zum Jahr 2020. Die Grundaussage ist, dass Betriebssysteme immer mehr an Bedeutung verlieren. Der Trend geht zu einer hybriden IT-Infrastruktur, die durch einen Mix aus externen und internen bzw. Cloud-basierten und Server-basierten Komponenten bestehen wird. Zudem spielen das Utility- und Grid Computing eine immer größere Rolle.

Ein Experte beschreibt, dass der Übergang vieler Unternehmen zum Cloud Computing weniger schwierig ist, je größer der Anteil der bereits visualisierten Infrastruktur ist. Ein zentrales Management der IT-Infrastruktur bleibt aber weiterhin erfolgsentscheidend.

Immer mehr Applikationen laufen im Browser. Die systemunabhängige Virtualisierung führt daher zur Abkopplung von Hardware und Betriebssystemen. Multimedia- und Collaborations-Plattformen sowie Analyse-Software sind auch zukünftig die Wachstumstreiber im IT-Markt, da nur mit diesen die erforderliche Handhabung großer Datenmengen erreicht werden kann. Ein weiterer Experte ist der Ansicht, dass Microsoft Windows und Red Hat Enterprise Linux als die wichtigsten Betriebssysteme für den x86-Markt Bestand haben und auch im Servermarkt ihre Bedeutung behalten. Entscheidende Erfolgsfaktoren für das IT-Outsourcing sind vor allem die finanzielle und organisatorische Stabilität der Vertragspartner, da damit langfristige und zukunftsfähige Zusammenarbeit sichergestellt wird.

Durch das Commodity- und Utility Computing entsteht in Zukunft einen Pool an Rechenressourcen, der sich einer Vielzahl kleiner und miteinander verlinkter Systeme bedient. Damit können Applikationen und Daten überall abgelegt und Speicherkapazitäten günstig ausgebaut werden. Zudem reduziert sich der Kostenanteil für den Kauf von Software. In Zukunft, so der Experte, wird es zudem Cloud-basierte Datenbanken und damit verbundene Services geben, die es Unternehmen ermöglichen, weltweit und tagesaktuell über Veränderungen z.B. von gesetzlichen Vorgaben informiert zu bleiben.

### **Aus dem Inhalt:**

- Die IT-Infrastruktur-Trends 2013 bis 2020
- Browser-basierte Applikationen
- Datenbanken in der Wolke



## Kongress IT: neue Kommunikationskanäle und IT-Lösungen effizient nutzen



**Quelle:** AssCompact, Heft 12/2010, S. 90 f.

**Autor:** o.A.

**Datum:** 4.12.2010

Der Artikel fasst die Ergebnisse des erstmals im Rahmen der DKM, der internationalen Fachmesse für die Finanz- und Versicherungswirtschaft, stattfindenden IT-Kongresses zusammen. Im Rahmen dieser Veranstaltung sollte das Thema IT branchenbezogen aus allen Perspektiven betrachtet werden.

Die Grundaussagen der Veranstaltung waren vielschichtig. Den Ausgangspunkt bildet der Einführungsvortrag, indem der Referent die Feststellung trifft, dass sich die Versicherungsbranche nicht mehr länger den Trends im Internet und vor allem der Nutzung der vielfältigen Kommunikationskanäle, einschließlich der sozialen Netzwerke, verschließen kann. Als Grund hierfür wird der steigende Informationsgrad im Internet angeführt.

Im Folgenden wurde als das Medium der Zukunft das mobile Internet hervorgehoben. Die Kundenverbindung werde dadurch zwar volatiler, die Branche müsse aber über den eigenen Tellerrand hinaus schauen und insbesondere die digitalen zielgruppenorientierten Vertriebskanäle im Fokus behalten.

Ein weiterer Vortrag stellte die Brancheninitiative Single Sign-On e.V. vor, durch die Maklern der Zugang in verschiedene Maklernetze durch ein einziges Login ermöglicht wird. Im Weiteren wurde die wachsende Komplexität in der Versicherungsbranche, die Integration neuer Technologien und die bessere Vernetzung sowie die Verbesserung der Daten- und Prozessqualität thematisiert. Erste Lösungsansätze hierfür können der Einsatz von Open Source-Technologie, eine nachrichtenbasierte Infrastruktur, die Integration verteilter Dienste in der Anwendungslandschaft und die Berücksichtigung der BiPRO-Standards sein.

Am zweiten Kongresstag gaben verschiedene Referenten einen Einblick in das IT-Tagesgeschäft bei Versicherern. Ein Vortrag zeigte, wie die Kundenbetreuung ausgehend vom Kontaktmanagement bis hin zur Schadenmeldung effektiv ausgestaltet werden kann. Ebenso wurden Projekte, wie der elektronische Personalausweis und die De-Mail vorgestellt, die zur Prozessoptimierung führen sollen. Den Projekten wird viel Potenzial beigemessen, jedoch muss die tatsächliche Etablierung und Akzeptanz des Kunden abgewartet werden. Abschließend stand in zwei Vorträgen die Kommunikation mit Maklern im Vordergrund, wobei anhand von eines Beispiels die Entwicklung einer Lösung für den elektronischen Datenverkehr zwischen Versicherungsunternehmen und Makler dargelegt wurde. Durch eine spezielle Software wird dabei die Abwicklung von Geschäftsvorfällen automatisiert und erleichtert.

### **Aus dem Inhalt:**

- Die Versicherungsbranche muss über ihren eigenen Tellerrand blicken
- Neue Wege gehen: easy Login, Open Source und BiPRO
- IT-Erfahrungen aus der Versicherungspraxis



## Best Practice: Die Qual der Wahl



<http://www.schweizerversicherung.ch/de/artikelanzeige/artikelanzeige.asp?pkBerichtNr=183385>

**Quelle:** SchweizerVersicherung.ch

**Autor:** Matthias Niklowitz

**Datum:** 1.6.2011

Der Autor beschäftigt sich in seinem Artikel mit dem Modernisierungsdruck der IT in der Versicherungswirtschaft. Viele Versicherungsunternehmen arbeiten noch immer mit 20 Jahre oder noch älteren Computersystemen, die im Laufe der Zeit um verschiedene Module bzw. Standardprodukte für den Online-Auftritt, das Risikomanagement oder die Portfoliobewirtschaftung erweitert wurden.

Analysten gehen davon aus, dass es in den nächsten Jahren eine Erneuerungswelle geben wird, durch die es zu einer Standardisierung der Softwareplattformen kommt. Im Zuge dessen müssen die Versicherungsunternehmen entscheiden, ob sie auf „integrierte Suiten“ aus einer Hand setzen, oder auf einzelne, für den jeweiligen Zweck spezialisierte Anwendungen („best of breed“), welche die beste Langfriststrategie versprechen.

Einige Branchenexperten sehen Vorteile für die Suiten, da Entwicklungs- und Integrationskosten von Software bis zu fünfmal so teuer sind, wie die anfallenden Lizenzkosten. Zudem kann ein Bündel von vorintegrierten Produkten einschließlich der enthaltenen Datenbanken die Gesamtkosten senken.

Des Weiteren schildert der Autor die gegenwärtigen Entwicklungen im schweizerischen Versicherungsmarkt. An einem Beispiel wird gezeigt, dass die Standardprozesse im Personalmanagement mit einfachen und standardisierten Lösungen bewältigt werden, während in versicherungsspezifischen Bereichen an Individuallösungen gearbeitet wird. Zu beobachten ist, dass für Kernprozesse häufig die „best of breed“-Regel zur Anwendung kommt, während für Supportprozesse tendenziell Suiten eingesetzt werden. Im Bereich der Agenturen und Makler hat sich mittlerweile die Standardsoftware durchgesetzt.



## 2. ANFORDERUNGEN AN NEUE IT-INFRASTRUKTUREN

---

### Herausforderungen im IT-Sourcing bei Versicherungen



<http://outsourcing-journal.org/outsourcing-management/outsourcing-management-transformation/529-herausforderungen-im-it-sourcing-bei-versicherungen.html?lang=>

**Quelle:** outsourcing-journal.org

**Autor:** o.A.

**Datum:** 3.7.2011

In diesem Artikel wird das Spannungsfeld zwischen der Komplexität des Versicherungsgeschäfts und dessen Organisation sowie der gegenwärtigen

Rahmenbedingungen erläutert, das es bei den Ansätzen zum IT-Sourcing speziell in Versicherungsunternehmen zu beachten gilt.

Aus der Perspektive des Managements bestehen keine Unterschiede zu anderen Branchen. Demnach sind auch hier die grundsätzlichen Zielstellungen die Kostenersparnis, der Flexibilitätsgewinn, die Orientierung auf das Kerngeschäft und die Reduzierung der Fertigungstiefe. Hinsichtlich der Inanspruchnahme externer Dienstleister besteht ein wesentlicher Vorteil darin, dass konsequent vorherrschende Standards genutzt und damit ein geringerer Migrations- und Betriebsaufwand realisiert werden können. Aus Kundensicht ist zu berücksichtigen, dass zwischen dem Endkunden und dem Versicherungsunternehmen ein abhängiger oder unabhängiger Vertrieb zwischengeschaltet ist. Daher müssen in den Sourcing-Szenarien vor allem die Anwendungsentwicklung, Telefonie und Netzwerk, Rechenzentrum und Desktop Services eine besondere Berücksichtigung finden.

Zu den kritischen Faktoren des Sourcings von IT-Services gehört der Personalübergang, der zugleich ein zentraler Erfolgsfaktor ist. Versicherungsunternehmen verfügen zumeist über Mitarbeiter höheren Alters und längerer Betriebszugehörigkeit, als in anderen Branchen. Daher werden an einen Betriebsübergang besonders hohe Anforderungen gestellt.

Für die Umsetzung und den Erfolg von IT-Sourcingvorhaben ist gerade in der Versicherungswirtschaft die Berücksichtigung rechtlicher und risikoorientierter Faktoren von zentraler Bedeutung. Insbesondere die Handhabung von persönlichen Kundendaten in den Sparten Leben, Kranken und Unfall sowie die zwingende Einhaltung regulatorischer Vorgaben bei der Auslagerung von Prozessen und der Ausgestaltung von Kontrollsystemen stellen dabei die wesentlichen Hürden dar.

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

- Management
- Provider
- Kunden
- Mitarbeiter/Betriebsrat
- Risk/Compliance/Legal



### **Studie: Cloud Computing der Versicherungsbranche**



[http://www.cloud.fraunhofer.de/Images/CloudComputingVersicherungsbranche\\_Internetversion\\_tcm421-76721.pdf](http://www.cloud.fraunhofer.de/Images/CloudComputingVersicherungsbranche_Internetversion_tcm421-76721.pdf)

**Quelle:** Fraunhofer - Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO)

**Autor:** Monika Weidmann, Thomas Renner, Sascha Rex

**Datum:** 13.12.2010

Die Autoren widmen sich mit der Studie den IT-Trends im „Internet der Dienste“ aus Sicht der verschiedenen Anwender und Anbieter. Dabei versuchen sie insbesondere zu ermitteln, welche IT-Trends bzw. –Technologien besonders hohe Potenziale bieten, in welchem Umfang IT-Standards zur Anwendung kommen, welche Bedeutung internet-basierte Softwareangebote für

Versicherungsunternehmen haben und in welchen Bereichen diese eingesetzt werden.

Im ersten Teil erörtern die Autoren im Detail die konkrete Zielsetzung und Methodik der Befragung. Im zweiten Kapitel werden die Studienergebnisse veranschaulicht. Ausgehend von den Hintergrundinformationen zu den befragten Unternehmen wird im Anschluss die Budgetentwicklung und der Prozess der Dienstleisterauswahl in Versicherungsunternehmen betrachtet. Hierauf bauen die Analyse der Geschäftsprozesse der Versicherer und deren konkrete Unterstützung durch IT-Lösungen auf. Einen Schwerpunkt dabei bildet die Potenzialanalyse der Geschäftsprozessverbesserung durch den Einsatz von IT-Produkten.

Anschließend werden IT-Trends aus Sicht von Versicherern und Dienstleistern identifiziert. Aus Sicht der Versicherungsunternehmen sind dabei vor allem die Themen IT-Sicherheit und - Integration, Schnittstellen, Datenstandards und mobile Systeme, gefolgt von Virtualisierung und IT Service Management von besonderer Bedeutung. Service Oriented Architecture (SOA), Business Process Outsourcing (BPO) und Cloud Computing werden hingegen als weniger wichtig eingestuft.

Die Autoren schließen mit dem Fazit, dass sich die Unternehmen gezielt mit den Potenzialen der neuen Lösungen im Internet befassen und eine Entscheidung über die konkrete Nutzung der sich damit eröffnenden Möglichkeiten treffen müssen. IT-Dienstleister können hierbei die Chancen nutzen, die sich aus der Erweiterung eines Angebots ergeben. Auch Versicherungsunternehmen können profitieren, indem sie potenzielle Lösungen evaluieren und nach Bedarf einsetzen. Eine zwingende Notwendigkeit ist die Anpassung bestehender Standards oder deren Neuentwicklung, um die Kompatibilität vorhandener bzw. die Integration neuer Technologien zu erleichtern.

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

1. Einleitung und Methodik
  2. Detailergebnisse nach Schwerpunktthemen
    - Hintergrund der befragten Unternehmen
    - Strategie – Budgetentwicklung und Dienstleisterauswahl in Versicherungen
    - Geschäftsprozesse in Versicherungsunternehmen – IT-Unterstützung und Dienstleistungsangebot
    - Aktuelle IT-Trends – heute und morgen
    - Cloud-Technologien – Einsatz und Potenziale
    - Software as a Service – Nutzen und Hemmnisse
    - Standardisierung in der Versicherungswirtschaft
  3. Zusammenfassung
  4. Fazit
- Anhang: Marktübersicht des IT-Produkt und –Dienstleistungsangebots der befragten IT-Dienstleister



## IT-Target-Costing – am richtigen Ende sparen



**Quelle:** Versicherungswirtschaft, Heft 5/2011, S. 308 ff.

**Autor:** Thorsten Gudjons, Christian Angerer

**Datum:** 1.3.2011

Im vorliegenden Artikel wird der Industrieansatz erörtert, nachdem zur Einsparung von IT-Kosten im Zuge der Globalisierung und dem dadurch steigenden Kostendruck in der Industrie verschiedenen Lösungsansätze entwickelt wurden.

Innerhalb der Performance-Optimierung von Versicherungsunternehmen spielt vor allem die Effektivität des Kostenmanagements eine übergeordnete Rolle. Die IT-Kosten machen dabei mit rund einem Fünftel den bedeutendsten Teil der Betriebsausgaben aus. Die häufig zur Bestimmung von Potenzialen zur Kostenreduktion herangezogenen Markt- und Benchmark-Studien können im Bereich der IT keine Anwendung finden, da sie die spezielle Bedarfsgerechtigkeit und tatsächliche Bereitstellungseffizienz nicht berücksichtigen. Das Prinzip des Target Costings ist hingegen bedarfsorientiert ausgelegt und basiert auf dem Prinzip des Kundennutzens. Als strategisches Werkzeug bedient es sich dabei eines Top-Down-Ansatzes unter Beachtung des vorgegebenen IT-Kostenziels.

Im Detail beschreiben die Autoren die konkrete Vorgehensweise, die sich grundsätzlich in zwei Phasen gliedert. In der ersten Phase erfolgt auf zwei Ebenen die Identifikation der Kostensenkungspotenziale. Dabei werden einerseits die Anforderungen präzisiert und andererseits das IT-Lieferprofil bestimmt. Da die beiderseitige Optimierung einen unlösbaren Zielkonflikt darstellt, erfolgt im Zuge der Gegenüberstellung von Liefer- und Anforderungsprofil eine Transformation des Target Costings in die IT. Das Ergebnis liefert Kostensenkungspotenziale, die zur passgenauen Ausrichtung der IT und zugleich einer Qualitätsverbesserung führen können. Die Praxis zeigt, dass allein die Durchführung der ersten Phase die vorgegebenen Einsparungen nicht erreicht. In diesem Punkt setzt die zweite Phase an, in der mit Hilfe eines Fragebogens die wesentlichen Kostentreiber analysiert werden.

Der Autor stellt in seinem Fazit heraus, dass sich die Adaption des Industrieansatzes Target Costing als innovative und zugleich zielführende Methode bewährt hat, um die strategischen Kostenvorgaben zu erreichen. Es ist zugleich ein erster Ansatz zur Performance-Optimierung des Unternehmens, indem er die Leistungsforderung und –lieferung übereinbringt.

### **Aus dem Inhalt:**

- Target Costing in der IT
- Phase 1: Voice of the Customer
- Ebene 1: Präzisierung der Anforderung
- Ebene 2: Ausrichtung von IT-Lieferprofil zum Anforderungsprofil
- Phase 2: 360° Review



## IT: Schneller, besser, ganzheitlicher Informationen analysieren



**Quelle:** Versicherungswirtschaft, Heft 14/2011, S. 1038 ff.

**Autor:** Falk Sinß

**Datum:** 15.7.2011

Das Datenaufkommen in Versicherungsunternehmen und das damit verbundene Analysepotenzial steigen immer weiter an. Der Autor schildert in seinem Artikel die Umsetzung eines Data Warehouse-Projekts bei einem Erstversicherer, mit dem die Grundlage zur Bewältigung zukünftiger Herausforderungen gelegt werden sollte.

Als Treiber des vorliegenden Projekts werden im Artikel die gestiegenen regulatorischen Anforderungen, insbesondere durch Solvency II genannt. Versicherungsunternehmen werden dadurch gezwungen, unrentable Bereiche zu erkennen und diese zu optimieren. Solvency II erfordert neben den HGB- und IFRS-Abschlüssen unabhängig von der Unternehmensgröße mehrmals jährlich eine weitere Solvenzbilanz. Diese Tatsache erfordert, dass die benötigten Daten jederzeit aktuell vorzuhalten sind.

Aus diesem Grund hat der Versicherer ein einheitliches und spartenübergreifendes Data Warehouse aufgebaut, das eine tagesaktuelle Datenhaltung, die einfache und vollständige Historisierung sowie eine vollständige Integration gewährleistet. Da das neue Tool vornehmlich dem Reporting und der Analyse dient, durfte es zudem kein technisches Abbild der operativen Datenverarbeitungslandschaft sein.

Aus der Perspektive des Controllings bietet das neue Data Warehouse eine flexible und transparente Sicht über alle finanzspezifischen Daten. Zugleich wird ein schneller Zugriff auf alle Kundendaten und sämtliche Informationen aus den Sparten, den einzelnen Verträgen sowie über die Schäden ermöglicht. Die ganzheitliche Betrachtung ist insbesondere für die Umsetzung von Cross-Selling-Aktivitäten wichtig. Einerseits lassen sich dadurch Kunden gezielter ansprechen, andererseits steigt die Steuerungsfähigkeit von Kampagnen. Insgesamt, so ein Vertreter des Versicherungsunternehmens, führt dies zu einem ertragreicheren Wachstum für Unternehmen und Agenturen.



## Fundament für die Cloud – Shared IT Infrastructure als optimale Basis für die private Wolke



[http://www.versicherungsbetriebe.de/data/beitrag/Artikel-Fundament-fuer-die-Cloud\\_6250966.html](http://www.versicherungsbetriebe.de/data/beitrag/Artikel-Fundament-fuer-die-Cloud_6250966.html)

**Quelle:** Versicherungsbetriebe.de

**Autor:** Alexander Wallner

**Datum:** 24.5.2011

Damit Versicherungsunternehmen mit den sich verändernden Geschäftsbedingungen, darunter auch dem steigenden Kosten- und Wettbewerbsdruck, Schritt halten können, ist die Entwicklung einer dynamischen IT-Infrastruktur nötig.

In diesem Beitrag wird konkret auf die Einführung einer "Private Cloud" eingegangen. Voraussetzungen sind eine hohe Qualität und Flexibilität der IT-Infrastruktur sowie die aufeinander abgestimmten Geschäftsprozesse. Der Einsatz einer sogenannte Shared IT Infrastructure, das heißt von gemeinsam genutzten IT-Ressourcen, ist hierbei eine Möglichkeit die IT-Kosten zu senken. Versicherer haben so die Möglichkeit beliebige IT-Services sowie Storage- und Serverkapazitäten zu mieten und zu vermieten, was wiederum zu einer effizienteren Auslastung der IT-Systeme und einer höheren Rentabilität führt. Der Hardwarebedarf wird zugleich gesenkt und die Rechenleistung günstiger.

Laut Autor sei die Analyse der vorhandenen IT-Infrastruktur zur Identifikation von schlecht ausgelasteten Ressourcen der erste Schritt für den Umstieg auf eine Shared IT-Infrastructure. Danach können Investitionspläne zur Erweiterung und Vergrößerung der Infrastruktur erarbeitet werden.

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

- Voraussetzung: Qualität der IT-Infrastruktur
- Virtualisierung reloaded
- Was bedeutet „shared“?
- Virtualisierung ist der Schlüssel
- Fazit



### 3. PRAXISBERICHTE AUS DER VERSICHERUNGS-IT

---

#### **Die Wucht neuer Technologien**



<http://www.schweizerversicherung.ch/de/artikelanzeige/artikelanzeige.asp?pkBerichtNr=183100>

**Quelle:** SchweizerVersicherung.ch

**Autor:** Stephan von Watzdorf, Lukas Ackermann

**Datum:** 4.4.2011

Der Artikel verdeutlicht das Potenzial der mobilen Applikationen für Versicherer. Diese bieten die Möglichkeit, mit dem Kunden aktiv in Kontakt zu treten und wodurch sie als Vertriebskanal eine immer größere Bedeutung erlangen. Die beiden Autoren skizzieren die Entwicklung der Apps und nehmen eine gegenwärtige Bestandsaufnahme vor.

Im Jahr 2009 wurde in den USA erstmals von einem Versicherer eine mobile Anwendung für das iPhone zur Verfügung gestellt. Im Sommer 2010 hatten bereits etwa 30 Versicherer entsprechende Apps entwickelt. Im Februar 2011 wurden im Rahmen einer Studie 83 mobile Applikationen von Versicherungsunternehmen aus Deutschland, Österreich, Schweiz und den USA untersucht. Der Artikel zeigt im Folgenden, welche Anwendungen sich im Markt etabliert haben.

Die genaue Analyse zeigt, dass von den 83 Apps rund 72 Prozent auf die Kraftfahrzeug-Versicherung zugeschnitten waren, etwa 24 Prozent richteten sich auf die Hausratversicherung aus und ca. 19 Prozent betrafen die Gesundheitsversicherungen. Während die amerikanischen Apps vorrangig zur

Unterstützung von Produkte oder Produktlinien entwickelt wurden, stand im sogenannten D-A-CH-Raum die Marke und das Image der Versicherer im Vordergrund.

In Sachen Funktionalität bieten die Apps aus den USA fast dreimal so viel Funktionalität als im deutschsprachigen Raum an. Auch der Vertrieb über mobile Applikationen ist im europäischen Markt deutlich unterentwickelt. Weitere Ergebnisse der Studie sind, dass etwa die Hälfte der Apps hinsichtlich Policen- und Vertragsmanagement die Möglichkeit bietet, sowohl Kunden- als auch Fahrzeuginformationen zu verwalten und Schadenmeldungen abzusetzen. Die Bezahlung von Rechnungen wird hingegen nur selten unterstützt.

Im Fazit wird u.a. festgestellt, dass die Ursache des Mangels an integrierten Prozessen in den fehlenden Schnittstellen und der Flexibilität der IT der Versicherer liegt. Demnach wird es erst im Zuge der IT-Modernisierung möglich, die relevanten Kundenprozesse ausgehend vom Vertrieb bis hin zum Schadenmanagement in den mobilen Anwendungen ohne Medienbrüche abzubilden. Bei der Entwicklung sollten Versicherungsunternehmen sich am US-amerikanischen Markt orientieren, da die dort ansässigen Versicherer schneller die neuen Technologietrends aufgreifen und damit den Weg in die Zukunft weisen.



## **Schwerpunkt IT: Viele neue Vertriebs-Tools und eine Menge Spielereien zur Kundenbindung**



**Quelle:** Versicherungswirtschaft, Heft 20/2010, S. 1422 ff.

**Autor:** Monika Lier

**Datum:** 15.10.2010

Die Autorin gibt mit ihrem Artikel einen Überblick über die Entwicklungen im IT-Bereich der Versicherungswirtschaft. Den Ausgangspunkt der IT-Entwickler bildet dabei die Vertriebsicht, d.h. es wird vorrangig das entwickelt, was den Verkauf fördert und die Kundenbindung stärkt.

Im Detail schildert die Autorin die Bemühungen, den einheitlichen und sicheren Zugang zu den Extranets der Versicherer zu ermöglichen. Dabei zeichnen sich gleich mehrere Lösungen ab, wobei vor allem die unterschiedlichen Schnittstellen und die nicht zueinander passende Software die größten Schwierigkeiten darstellen. Im Folgenden werden u.a. eine Schnittstellenlösung zu mehr als 30 Maklerverwaltungsprogrammen, verschiedene Transaktionsplattformen, ein regionales bzw. deutschlandweites Vermittlerportal eines Versicherers und viele weitere Neuerungen in allen Bereichen der Versicherungswirtschaft vorgestellt.

Einen Schwerpunkt des Artikels bilden dabei die mobilen Anwendungen der Versicherer, die sogenannten Apps. Dabei handelt es sich um Zusatzprogramme (Applications) für den boomenden Markt der multimediatauglichen Smartphones. Die Autorin fasst die aktuellen App-Angebote der Versicherer und versicherungsnahen Dienstleister zusammen. Diese reichen von Erste Hilfe-

Applikationen, über Rufnummernservices bis hin zur Schadenmeldung oder komplexen Collaboration-Funktionalitäten.

**Aus dem Inhalt:**

- Einheitlicher Zugang zu allen Extranets
- Antragsverfolgung in Echtzeit
- Lebensversicherer per Webservice auf einen Klick
- Immer alle Formulare dabei
- Live in Ton und Bild: Web-Seminare im Internet
- Provisionsabrechnungssystem, das mitwächst
- Einführung eines neuen Bestandssystems
- Einheitliches Versicherungs-IT-Rahmenkonzept
- Schadenkommunikation für Kfz-Haftpflicht
- Green IT rechnet sich
- Apps liegen im Trend - auch in der Assekuranz



### Migration eines Bestandsführungssystems



[http://www.lsz-consulting.at/attachments/2010/Versicherungen/Vortraege\\_Versicherungen\\_25\\_November\\_2010.zip](http://www.lsz-consulting.at/attachments/2010/Versicherungen/Vortraege_Versicherungen_25_November_2010.zip)

**Quelle:** Niederösterreichische Versicherung / act Management Consulting GmbH

**Autor:** Werner Blach, Gerhard Friedrich

**Datum:** 25.11.2010

In diesem Praxisbericht stellen die Autoren vor, wie ein bestehendes Bestandsführungssystem I3000 in Java neu implementiert wurde. Das Prinzip der Einheitlichkeit für Vertriebs- und Back-Office-Systeme wird dabei auf sämtliche Vertriebskanäle übertragen. Ein weiteres Ziel war die Erweiterung des Systems für den Außendienst um den Leben-Bereich. In diesem Zusammenhang sollte die Datenrückführung auch Makler, die weiteren Vertriebspartner wie Banken und den Leben-Bereich umfassen.

Die neu geschaffene Plattform stufen die Autoren als kostengünstig, modern und offen ein. Die Anwendung basiert spartenneutral auf einem Produktmanagementsystem und bietet einheitliche Services für alle eingebundenen Vertriebskanäle.

Im Folgenden gehen die Autoren näher auf Projektorganisation, Planung, Vorgehen und besonders auf das Projektcontrolling ein. Schließlich geben die Autoren einen Einblick in die gewonnenen Erfahrungswerte während der Projektzeit: So sei das uneingeschränkte Commitment des Top-Managements ein wesentlicher Erfolgsfaktor in jeder einzelnen Projektphasen gewesen. Die Abhängigkeiten zwischen den Arbeitspaketen wurden oft stärker eingeschätzt als erwartet. Darüber hinaus wurde die Komplexität des Systems, das bereits über mehrere Jahre hinweg entwickelt worden war, anfangs unterschätzt - besonders in den Punkten Bestandsführung, Produktmodellierungssystem sowie Objekt- und Personenverwaltung.

**Aus dem Inhalt:**

- Projekthintergrund
- Projektergebnisse
- Planung und Vorgehen
- Projektorganisation
- Projektcontrolling
- Lessons Learned



## **Elektronische Versicherungswelt: Immer mehr verwenden Standard-Software**



**Quelle:** Versicherungswirtschaft, Heft 05/2011, S. 295 ff.

**Autor:** Monika Lier

**Datum:** 1.3.2011

In dieser regelmäßig erscheinenden Rubrik fasst die Autorin die aktuellen Entwicklungen im Bereich der IT der Versicherungswirtschaft zusammen. Ein Schwerpunkt dieses Artikels ist das Thema Standard-Software und die gegenwärtige Projektsituation in Versicherungsunternehmen. Ziel der IT-Maßnahmen sei, Kosteneinsparungen zu erreichen.

Danach befinden sich bei vielen Versicherern wieder langfristige und größere Projekte in Umsetzung. Am Beispiel eines Versicherungsunternehmens wird gezeigt, dass dieser seine Bestandsführung und bestimmte Prozesse, wie die Kommunikation mit Dienstleistern im Rahmen der Schadenregulierung, erneuert hat. Zudem wurden das CRM-System und Teile des Data Warehouses implementiert. Ein weiterer Versicherer hat im Rahmen eines Großprojekts seine dezentralen Alt-IT-Systeme abgelöst. Bei beiden Unternehmen ist zu beobachten, dass auf die standardisierten Module eines großen deutschen Software-Unternehmens gesetzt wurde, was teilweise mit einem kompletten IT-Architekturwechsel verbunden war. Im Detail werden die verschiedenen Projektmeilensteine veranschaulicht.

Anhand eines anderen Projekts wird gezeigt, wie mit dem Einsatz einer Softwarelösung eine konzernweite und gemeinsame Steuerung des Asset-Managements erreicht wird, wodurch die damit verbundenen Prozesse weiter automatisiert und die Kapitalanlagekosten nachhaltig gesenkt werden sollen. Ermöglicht wird dies u.a. dadurch, dass das IT-System die fachlichen und regulatorischen Anforderungen der unterschiedlichen Märkte abdecken kann.

Ein weiteres Beispiel beschreibt die Umstellung der IT-Systeme im Bereich des Personalwesens einer Versicherungsgruppe. Auch hier soll mit einer standardisierten Softwarelösung eine zukunftsorientierte Anwendungslandschaft aufgebaut werden, die z.B. das Talentmanagement, das E-Recruiting und das Performancemanagement mit umfasst. Zugleich soll das System die Mitarbeitergespräche und Verhandlungen über Zielvereinbarungen unterstützen und das bisherige Reisemanagement ablösen. Ziel dieser Maßnahme ist es, eine Aufwandsverringerung Serviceverbesserung zu erreichen.

### **Aus dem Inhalt:**

- In- und Exkasso für europaweiten Zahlungsverkehr
- Kapitalanlagen gemeinsam steuern
- Integrierte Lastverteilung in Kundenbetreuungs-Centren
- Neues, einheitliches Schadenssystem
- Personalmanagement in einem System
- Industrierversicherungen aus dem Internet
- Enterprise Geocoding Modul preisgenau je Liegenschaft
- Arbeitgeber mit neuem Internetauftritt
- IT-Kompetenzen werden zentralisiert



## IT-Unterstützung für neue Absatzkanäle im Bankassurance



**Quelle:** Versicherungswirtschaft, Heft 15/2011, S. 1102 ff.

**Autor:** Owen Menck, Tobias Kohl

**Datum:** 1.8.2011

Die beiden Autoren beschreiben anhand eines Fallbeispiels, was bei der Planung der Integration der IT eines Versicherers in die vorhandene Konzernplattform eines neuen Eigentümers beachtet werden muss. Als Schlüsselfaktor wird dabei die klar definierte Zielsetzung des tragenden IT-Strategieprojektes hervorgehoben.

Im vorliegenden Fall war ein Lebensversicherer in die Bancassurance eines großen Versicherungskonzerns integriert und arbeitete beim Verkauf von Lebens- und Vorsorgeversicherungen mit ausgewählten Partnern eines Sparkassenverbundes zusammen. Zur Erweiterung der Absatzkanäle sollten nunmehr weitere Sparkassen in das Vertriebssystem integriert werden. Dies hatte zur Folge, dass eine IT-Architektur geschaffen werden musste, welche die Vertriebsstrukturen zusammenfasste und eine schnelle Umsetzung sicherstellte. Zugleich sollte eine tiefe Prozessintegration mit den neuen Vertriebspartnern erreicht werden.

Der Aufbau der neuen IT-Architektur sollte vom bestehenden System des Konzerns profitieren, was durch die Balance zwischen sinnvoller Eigenständigkeit und Nutzung von Synergien im Rahmen der IT-Gestaltung erreicht wurde. Die zugrundeliegende IT-Strategie basiert daher auf dem bestehenden Bancassurance-Modell des Konzerns. Dieses soll die Faktoren Time-to-Market, Kostenorientierung, Anwendbarkeit und dauerhafte IT-Kosteneinsparung in Einklang bringen. Der bestehende Referenzrahmen wurde um die eigenen Erfordernisse angepasst und ging in die neu aufgesetzte IT-Strategie des Lebensversicherers ein.

Des Weiteren werden die drei Phasen zur Entwicklung der neuen Strategie dargelegt. Ausgangspunkt dabei war die Festlegung von 28 strategischen Anforderungen an das zukünftige IT-System. Nebenbedingungen waren das Vorhandensein einer Schnittstelle für die Lieferung von Finanzdaten und die Gewährleistung einer stärkeren Automatisierung des IT-Betriebs durch den Einsatz von Werkzeugen. In der zweiten Phase sollte die IT eine veränderte Rolle

einnehmen, weg vom reinen IT-Dienstleister, hin zum „bevorzugten Lieferanten“. In der dritten Phase wurde eine strategische Roadmap entwickelt, nach der ein Paket von zehn Maßnahmen die Umsetzung der Sollvorgaben bis zum Jahr 2015 erreichen soll.



#### 4. ZUKUNFTSPOTENZIALE VON IT-INVESTITIONEN

---

##### **IT: „Apps“ automatisieren die Schadenbearbeitung**



**Quelle:** Versicherungswirtschaft, Heft 17/2010, S. 1228 ff.

**Autor:** David Thomson, Rudolf Simson

**Datum:** 1.9.2010

Die neue Generation der Mobiltelefone kann die Kundenkommunikation und –bindung nachhaltig verbessern. Die beiden Autoren betrachten in ihrem Artikel die Möglichkeiten, die das mobile Internet mit sich bringt und damit das Kundenverhalten sowie die Rahmenbedingungen für die Prozessgestaltung von Dienstleistern verändert.

Im Vordergrund steht hierbei vor allem die Kombination aus mobilem Endgerät und Zusatzprogramm (App), die gänzlich neue Möglichkeiten hinsichtlich Vernetzung und Interaktivität schafft. Insbesondere für die Versicherungswirtschaft kann die Anwendung von Apps als Instrument der Kundenkommunikation und –bindung lohnenswert sein, da sie es u.a. ermöglichen die Kunden in bestehende Prozesse vermehrt einzubinden.

Die Bereiche Angebot und Antrag, Kontaktdatenpflege und die "Königdisziplin" Schadenmanagement sind hierbei vielversprechende Ansatzpunkte. Die Vorteile liegen zum einen in der Transparenz und Geschwindigkeit für den Kunden selbst und zum anderen in der Kostenersparnis für Versicherungsunternehmen, da der Versicherte bestimmte Aufgaben selbst ausführt. In Zukunft werden die Entwickler von Apps die Möglichkeiten der modernen Backend-Systeme nutzen, indem sie flexibel auf Anfragen reagieren und die dazugehörigen Prozesse in Echtzeit abbilden.

Am Beispiel eines Auffahrunfalls und der sich anschließenden Zuhilfenahme einer App wird gezeigt, wie die dadurch ermöglichte Prozesssteuerung zu einer zügigen und automatisierten Bearbeitung des Schadenfalls führen kann. Auch dem Verunfallten selbst steht damit schnelle und umfassende Hilfe im Schadenfall zur Verfügung. Im Fazit stellen die Autoren fest, dass der Einsatz von App-Lösungen im Kundenservice die Chance eröffnet, Marktvorteile durch eine verbesserte Kundenbindung zu generieren.



## IT: Regelmäßige Kommunikation führt zu messbarem Erfolg



**Quelle:** Versicherungswirtschaft, Heft 20/2010, S. 1438 ff.

**Autor:** Oliver Bergius

**Datum:** 15.10.2010

Der Autor erläutert in diesem Fachartikel die Optimierungsmöglichkeiten der IT-Unterstützung aus Sicht der Service-Center. Die IT soll Versicherungsunternehmen dabei insbesondere auf dem Weg zu mehr Kundennähe und -zufriedenheit unterstützen.

Für die zukünftige Anwendungsentwicklung spielen die Schlüsselfaktoren Schnelligkeit und Effizienz eine entscheidende Rolle. Eine große Herausforderung ist zudem, so der Autor, die Zusammenführung und Konsolidierung der verschiedenen individuellen Plattformen, die sich aus den zahlreichen Fusionen der Versicherungsunternehmen der vergangenen Jahre ergeben haben. Seiner Meinung nach ist eine engere Beziehung von IT und Business notwendig.

Des Weiteren werden die häufig zu beobachtenden Probleme und Fehlerquellen im Rahmen der Projekte zur Anwendungsentwicklung dargelegt. Oftmals werden Vorgaben der Fachbereiche falsch interpretiert oder funktionale Fehler erst in der Testphase am Ende der Entwicklung bemerkt. Dies jedoch erfordert einen teuren Nachbearbeitungsaufwand, führt zu einer längeren Projektdauer und verringert zwangsläufig das Ergebnis.

Ein erster Ansatz, um IT-Anwendungen näher an das Business heranzuführen, liegt im Datenbereich. In Analysen wurde deutlich, dass 25 Prozent der Kosten für Abnahmetests eingespart werden können, wenn ein zentral und professionell gemanagter Pool mit Testdaten vorgehalten wird, der den Echtdaten entspricht. Damit wären Testaktivitäten besser kalkulierbar und planbar. In der Folge wird eine schnellere Markteinführung erreicht. Zudem reduziert die engere IT-Fachbereich-Bindung und die daraus resultierende höhere Qualität der Anforderungsspezifizierung den Gesamtaufwand der Projekte um bis zu 18 Prozent.

Als weitere Aspekte behandelt der Autor die Effizienz eines Anwendungsentwicklungs-Projekts, den Einsatz von Benchmark-Beurteilungen und die Ermittlung des Reifegrades von Organisation und Prozessen als wichtigen (Projekt-)Treiber. Im Fazit stellt der Autor fest, dass der Einsatz regelmäßiger Prozessoptimierungsprogramme im Durchschnitt 27 Prozent mehr Entwicklungsproduktivität gewährleistet, als in der Branche üblich ist.

### **Aus dem Inhalt:**

- In der IT schlummert ein großes Optimierungspotenzial
- Anforderungen durchgängig managen
- Regelmäßige Zwischenbilanzen der Beteiligten spart Kosten
- Benchmarks sind Treiber des Optimierungsprozesses
- Kontinuität zahlt sich irgendwann aus



## Interview: Innovation durch IT



[http://www.versicherungsbetriebe.de/data/beitrag/Artikel-Innovation-durch-IT\\_5953459.html](http://www.versicherungsbetriebe.de/data/beitrag/Artikel-Innovation-durch-IT_5953459.html)

**Quelle:** Versicherungsbetriebe.de

**Autor:** o.A.

**Datum:** 26.2.2011

In den vergangenen Jahren wurde die IT in der Versicherungswirtschaft nur als technologischer Erfüllungsgehilfe betrachtet. Mittlerweile wird jedoch verstärkt die Rolle der IT für die Wertschöpfung in Versicherungsunternehmen thematisiert. Das vorliegende Interview zeigt dabei, dass die Innovationspotenziale durchaus vielversprechend sind.

Das Potenzial von IT-gestützten Innovationen, so der befragte Experte, liegt naturgemäß in der Optimierung von Geschäftsprozessen und der damit verbundenen Einsparung von Prozesskosten. Die IT kann aber auch wirkungsvoll zur Wertschöpfung beitragen. Praktische Innovationen liegen hier im Bereich der Kundenbindung, die vor allem durch neue technologische Entwicklungen und Kundenwünsche herausgefordert werden. Insbesondere die sozialen Netzwerke werden immer wichtiger und entwickeln sich zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor.

Durch mobile Applikationen (Apps) können Versicherungsunternehmen eine höhere Kundenbindung und Weiterempfehlungseffekte erzielen. Einen Zusatznutzen für den Kunden stellen dabei z.B. eine vereinfachte Schadensfallbeseitigung oder Ratgeber für Sicherheitsfragen dar.

Um IT-Innovationen umsetzen zu können, müssen allerdings die bestehende IT-Landschaft angepasst und das notwendige Know-how für Web-2.0-Technologien entwickelt werden. Dazu gehören sowohl ausgefeilte Sicherheitskonzepte als auch zuverlässige Schnittstellen. Zudem ist oftmals die Verbindung von Unternehmens- und IT-Strategien mangelhaft, das heißt Business und IT sind nur unzureichend aufeinander abgestimmt. Zudem wird das konkrete Potenzial der IT für die Wertschöpfung nicht ermittelt und bleibt daher ungenutzt.

Im Fazit stellt der Experte fest, dass die immer kürzer werdenden Entwicklungs- und Innovationszyklen sowie die zukünftigen Herausforderungen die Versicherungsunternehmen zum Handeln zwingen. Erhebliche Innovationspotenziale bildet dabei vor allem eine effizientere und ganzheitliche IT-Infrastruktur.



## Kundendaten effizienter nutzen



[http://www.versicherungsbetriebe.de/data/beitrag/Artikel-Kundendaten-effizienter-nutzen\\_6251006.html](http://www.versicherungsbetriebe.de/data/beitrag/Artikel-Kundendaten-effizienter-nutzen_6251006.html)

**Quelle:** Versicherungsbetriebe.de

**Autor:** Heidi Roider

**Datum:** 24.5.2011

Der vorliegende Artikel fasst die Ergebnisse eines Kongresses zusammen, auf dem die IT-Herausforderungen in der Assekuranz diskutiert wurden. Danach hängt auch in Zukunft die Wettbewerbsfähigkeit der Versicherungswirtschaft in hohem Maß von der IT ab.

Die Trends liegen dabei im Bereich der umfangreichen unstrukturierten Datenmengen, dem Social Business, dem mobilen Internet und der Weiterentwicklung vorhandener Techniken hin zu selbstlernenden Systemen. Diese Entwicklungen werden den Versicherungsmarkt nachhaltig verändern. In den kommenden Jahren wird vor allem die Datenanalyse von übergeordneter Bedeutung sein. In diesem Punkt kann die richtige Software das Kauf- und Nutzungsverhalten analysieren und für Versicherungsunternehmen der Schlüssel für ein erfolgreiches Kundenmanagement sein. Lernende Systeme können dabei das Kundenverhalten ableiten und antizipieren.

Die IT-Systeme der Zukunft müssen insgesamt vernetzbarer und integrationsfähiger, flexibler und effizienter sein sowie plattformunabhängig betrieben werden können. Das Augenmerk liegt daher erneut auf den Kundendaten, die als „Rohstoff der Versicherer“ bezeichnet werden. Gerade deshalb muss die Versicherungswirtschaft stärker auf die Verhaltensänderungen der Kunden eingehen, um weiter wettbewerbsfähig bleiben zu können.

Im Rahmen des Kongresses wurde auch eine aktuelle Studie vorgestellt. Im Ergebnis stellt diese heraus, dass 93 Prozent der Befragten angaben, dass sie gegenwärtig eine Prozessharmonisierung betreiben. 87 Prozent erneuern derzeit ihre Softwarelandschaft, weitere 83 Prozent integrieren neue oder flexibilisieren bestehende Anwendungen und für 82 Prozent ist es die Hauptaufgabe, sich den veränderten Kundenwünschen zu stellen.



## Systemintegration bei Versicherungen - Je flexibler die IT, desto wettbewerbsfähiger das Unternehmen



<http://www.schweizerversicherung.ch/de/artikelanzeige/artikelanzeige.asp?pkBerichtNr=181403>

**Quelle:** SchweizerVersicherung.ch

**Autor:** Jolanda Brühwiler

**Datum:** 30.6.2010

Die IT-Systeme der Versicherer werden jedes Jahr erneut auf die Probe gestellt und müssen den ständigen Veränderungen standhalten. Die Autorin zeigt mit ihrem Artikel die Potenziale auf, die eine Modernisierung der IT-Systeme mit sich bringt. Die Ansätze reichen dabei von Business Intelligence-Lösungen, über

Enterprise Application Integration (EAI) bis hin zu Collaboration Tools, die eine immer höhere Relevanz besitzen.

Im Fokus der IT-Entscheidungen steht die Optimierung und Integration von Geschäftsprozessen sowie der zugehörigen Systeme. Zugleich müssen sie die Wettbewerbsfähigkeit steigern und die Geschäftsbilanz positiv beeinflussen können. Auch das veränderte Informations- und Kaufverhalten muss von den IT-Systemen abgebildet werden können. Eine grundlegende Voraussetzung zur Integration von verschiedenen Systemen ist die optimale Abstimmung auf die Unternehmensanforderungen. Hierfür ist ein umfassendes Know-how in der Erstellung und Realisierung von komplexen Systemen erforderlich.

Versicherungsunternehmen setzen zunehmend auf Standardlösungen, um den effizienten Betriebsablauf sicherzustellen und ihre Marktposition zu sichern. Die Wettbewerbsvorteile sind allerdings nur dann realisierbar, wenn vorhandene Systeme sinnvoll ergänzt und Synergie-Effekte freigesetzt werden. Anhand einer aktuellen Studie wird gezeigt, dass die Systemintegration bei Entscheidern eine übergeordnete Rolle spielt. Schlussendlich führt dies zu einer Verbesserung der Kostenbilanz im Unternehmen.



#### HINWEISE IN EIGENER SACHE

---

### Versicherungsforen-Themendossier: Themenplanung 2011



[Versicherungsforen-Themendossier: Themenplanung 2011](#)

Das **nächste Themendossier** erscheint am 30. September als Trendletter und beschäftigt sich mit dem Thema "Aktuelle Entwicklungen in der Versicherungswirtschaft". Eine Gesamtübersicht aller geplanten Themendossiers 2011 erhalten Sie im beigefügtem Dokument.

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 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 auf Ihre Anregungen!

#### **Ihre Ansprechpartnerin:**

Kathleen Joost

Tel.: +49 (0)341 / 1 24 55 -16

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



## Dritter Messekongress „IT für Versicherungsunternehmen“ – Versicherungsforen Leipzig erwarten Teilnehmerzuwachs



zur Pressemitteilung

**Quelle:** Versicherungsforen Leipzig

**Autor:** Marlene Keßler

**Datum:** 27.5.2011

Die Versicherungsforen Leipzig veranstalten am 8. und 9. November 2011 den dritten Messekongress „IT für Versicherungsunternehmen“. Im Congress Center Leipzig (CCL) wird, wie in den Jahren zuvor, ein hochkarätiges Vortragsprogramm mit einer Ausstellermesse verbunden.



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

IT-Verantwortliche sowie Mitarbeiter aus den Fachabteilungen von Versicherungsunternehmen erwartet ein attraktiver Marktplatz, um aktuelle Entwicklungen in der Versicherungs-IT kennenzulernen und mit Experten der Branche zu diskutieren. Der Kongress wird durch eine Abendveranstaltung für alle Besucher, Aussteller und Referenten abgerundet.

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



## Neuausrichtung der User Group „IT-Infrastruktur und IT-Services“



[www.softwareforen.de/goto/itb](http://www.softwareforen.de/goto/itb)

Wir möchten Sie an dieser Stelle noch einmal über die Neustrukturierung unserer User Group informieren.

Wir werden diese User Group in Zukunft nicht nur in der Versicherungswirtschaft bewerben, sondern auch branchenübergreifend bei den jeweils Verantwortlichen für den IT-Betrieb bekannt machen (z.B. Banken, Finanzdienstleister, Versorger). Wir werden damit den Teilnehmerkreis vergrößern, was uns allen einen vielfältigeren und umfangreicheren Austausch untereinander ermöglicht.

Weiterhin werden wir damit in die Lage versetzt, die Gestaltung des IT-Betriebs in verschiedenen Branchen miteinander zu vergleichen, zu diskutieren und voneinander zu lernen. Auch wenn der überwiegende Teil der Teilnehmer nach wie vor aus der Versicherungswirtschaft kommen wird, so ermöglicht uns dies den wichtigen Blick über den Tellerrand hinaus.

Um die branchenübergreifende Ausrichtung der User Group zu unterstreichen, wird die Organisation und Durchführung der User Group in Zukunft von den Softwareforen Leipzig übernommen. Die Softwareforen sind eine Schwestergesellschaft der Versicherungsforen und widmen sich branchenübergreifend verschiedenen IT-Themen. Herr André Köhler, der die

fachliche Leitung der User Group bereits im Rahmen des letzten Arbeitstreffens übernommen hatte, ist Geschäftsführer der Softwareforen Leipzig.

Die inhaltliche Ausrichtung der User Group wird nicht verändert, jedoch wurde der Titel ein wenig kompakter formuliert, sie soll in Zukunft „IT-Betrieb“ heißen.

Darüber werden für Sie als aktives Mitglied der User Group alle bewährten Dinge Bestand haben. Die Konditionen und Rahmenbedingungen Ihrer User-Group-Mitgliedschaft ändern sich nicht. Ebenso bleibt der bekannte Veranstaltungsmodus bestehen, in dem wir an je zwei Tagen gemeinsam interessante Themen rund um den IT-Betrieb mit den Ihnen bekannten Gesichtern diskutieren.

Das 13. Arbeitstreffen der User Group "IT-Betrieb" findet am 30. November/1. Dezember 2011 unter der fachlichen Leitung von André Köhler in Leipzig statt. Die Themenschwerpunkte lauten Monitoring und Virtualisierung in der Praxis, weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem folgenden Link:

User Group „ [IT-Betrieb](#) “ der **Softwareforen Leipzig**



### **Konferenz „Mobile IT in der Versicherungswirtschaft“**



[www.versicherungsforen.net/mobile\\_it](http://www.versicherungsforen.net/mobile_it)

**Quelle:** Versicherungsforen Leipzig

**Autor:** Marlene Kefler

**Datum:** 14.9.2011

**Termin:** 01./02. Februar 2012

**Ort:** Leipzig

Die technische Weiterentwicklung im Hinblick auf mobile Geräte, Anwendungen und Services schreitet mit enormer Geschwindigkeit voran. Daraus ergeben sich für die Versicherungswirtschaft zahlreiche Handlungsoptionen. Mobile Geräte und Anwendungen werden in Zukunft zur Grundausstattung der Belegschaft gehören, weiterhin entwickeln sich spezielle mobile Systeme, z.B. für Vertriebs- und Schadenprozesse, stetig weiter. Darüber hinaus wächst der Durchdringungsgrad mit internetfähigen mobilen Endgeräten in der Bevölkerung stark und ermöglicht zunehmend den mobilen Kontakt mit dem Versicherungskunden und Partnern.

Jedoch ist viel fachlich noch unklar, wie sich die verfügbaren Technologien mittelfristig weiterentwickeln werden und welche konkreten Nutzenszenarien und Betriebsmodelle sich für Versicherer ergeben. Vor diesem Hintergrund planen die Versicherungsforen Leipzig am 01. und 02. Februar 2012 eine Veranstaltung für Fach- und Führungskräfte aus Versicherungsunternehmen zum Thema „Mobile IT in der Versicherungswirtschaft“. Ziel ist es, den Teilnehmern einen Überblick über die aktuellen Entwicklungen in diesen Themen zugeben und diese gemeinsam zu diskutieren.

**Folgende Themen werden unter speziellen Fragestellungen diskutiert:**

- **Trends in der mobilen Infrastruktur**
- **Einsatzszenarien in der Versicherungswirtschaft**
- **Architekturen für mobile Systeme**

Nähere Informationen und das Veranstaltungskonzept finden Sie unter:  
[www.versicherungsforen.net/mobile\\_it](http://www.versicherungsforen.net/mobile_it).

**Ihre Ansprechpartnerin:**

Marlene Keßler

Telefon: + 49 (0) 341 / 124 55 -13

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



### **Autor des vorliegenden Themendossiers**

Volker Illguth

Tel.: +49 (0) 341/ 124 55 -18

E-Mail: [illguth@versicherungsforen.net](mailto:illguth@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 55-16

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) .

### **Versicherungsforen Newsletter**

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

© 2011 **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