

Technologie virtualisiert Wertschöpfungskette von Versicherungsunternehmen im Eiltempo

Ein Versicherer stelle sich Folgendes vor: Sensoren, Kameras und Mikrophone messen Ort, Beschleunigung und Geschwindigkeit des versicherten Fahrzeuges. Sie dokumentieren Temperatur, Wetter und Straßenoberfläche. Schließlich halten sie auch spezifische Aktivitäten des Fahrers selbst fest – von der Blickrichtung über das Öffnen des Fensters bis hin zur Müdigkeit. Das ist keine Zukunftsmusik, sondern technisch bereits möglich, berichtete Prof. Dr. Albrecht Schmidt vom Lehrstuhl für Pervasive Computing und User Interface Engineering an der Universität Duisburg-Essen. „Die zwischenmenschliche Interaktion, die Interaktion mit Computern mit unserer Umwelt wird sich fundamental ändern. Mehr als die meisten Leute denken!“, führte er aus und sprach von einem neuen Zeitalter für die Risikoabschätzung.



Prof. Dr. Albrecht Schmidt
Universität Duisburg-Essen



Prof. Dr. Volker Gruhn
Universität Duisburg-Essen

Leipzig, 23.11.2010. Die rasante Entwicklung und steigende Komplexität der Informationstechnik birgt jedoch nicht nur Chancen, sondern auch massive Herausforderungen für IT-Verantwortlichen in Versicherungsunternehmen. Der zweitägige Messekongress „IT für Versicherungsunternehmen“, eine Veranstaltung der Versicherungsforen Leipzig, stellte in diesem Sinne für die Fachcommunity die ideale Plattform dar. Prof. Dr. Volker Gruhn vom Lehrstuhl für Software Engineering an der Universität Duisburg-Essen moderierte das Vortragsprogramm. Darüber hinaus boten themenspezifische Diskussionsforen für Entwickler, Anbieter und Anwender die Möglichkeit, sich direkt über Erfahrungen mit neuen IT-Lösungen auszutauschen.

Enterprise Architecture Management ist nie ein stabiler Prozess

Der Druck von außen auf Anwendungslandschaften steigt stetig und wird auch in Zukunft zunehmen. „Wesentliche Herausforderung für Enterprise Architecture Management (EAM) ist daher, den grauen Nebel zu entschleiern und eine Struktur zu schaffen, die vom Menschen noch beherrschbar ist“, sagte Prof. Dr. Florian Matthes, Leiter des Lehrstuhls für Informatik an der Technischen Universität München. „Ein erfolgreiches EAM konzentriert sich dabei nur auf den Teil der Unternehmensarchitektur, der gerade schmerzt.“ Das sei nie ein stabiler Prozess, sondern man müsse immer von Neuem die aktuelle Situation berücksichtigen. „Leider scheitert EAM meist am Spartendenken: Jeder optimiert nur seine eigenen Werte. Man muss aber über den Tellerrand schauen“, kritisierte Matthes die Mentalität in deutschen Unternehmen. In der Schweiz oder den USA sei ein silo-übergreifendes Bewusstsein deutlich ausgeprägter. Der Einsatz von EAM hänge letztlich nicht von der Anzahl der Mitarbeiter ab, vielmehr von der IT-Relevanz für das laufende Geschäft, so Matthes weiter.



Prof. Dr. Florian Matthes
TU München

Kalkulierbare Projektlaufzeiten durch differenzierte Migration

„Große Architekturprojekte sind mit hohen Anfangsinvestitionen verbunden und Entscheidungen noch vor der Umsetzung schnell überholt“, bestätigte Peter Böhm, IT-Architekt bei Barmenia Versicherungen. Er berichtete über das konkrete Vorgehen bei einem aktuellen Migrationsprojekt, bei dem

eine Komplettmodernisierung der gesetzten IT-Landschaft durchgeführt wird. Böhm sprach sich in diesem Zusammenhang deutlich für eine differenzierte Migration von Anwendungslandschaften aus. „Dabei wird in einer Menge von Iterationen die Ist-Landschaft in die Soll-Landschaft überführt. Jede Iteration bearbeitet eine abgeschlossene Realisierungseinheit, die einzeln in Produktion geht. Das Resultat sind kurze, überschaubare und kalkulierbare Projektlaufzeiten mit zeitnahen Teilergebnissen und direkt spürbarem Nutzen“, so Böhm. Dieser Prozess müsse kontinuierlich fortgesetzt werden und sich immer wieder neu an Änderungen der Unternehmensstrategie orientieren. So stelle beispielsweise der Fokus auf Web-Vertrieb neue Herausforderungen an ein erfolgreiches Architekturmanagement.

Serviceorientierte Architektur erfasst Kundenwunsch automatisiert

Im Fall der Generali Deutschland bestand das Problem in der Synchronisation der verschiedenen Eingangskanäle von Informationen über Anruf, E-Mail und Internet. „Unsere Lösung: Der Kunde selbst soll das über die Frontend-Applikation machen können, sozusagen als vierte Bearbeitungsart“, erklärte Herbert Voß, Gruppenleiter IT-Strategie/Architektur bei der Generali Deutschland Informatik Services GmbH. Wenn der Kundenwunsch durch eine serviceorientierte Architektur (SOA) automatisiert erfasst wird, kann er schließlich auch automatisiert verarbeitet werden. „Das erfordert eine gut ausgeprägte IT- und Facharchitektur“, so Voß weiter, „zum einen müssen die Geschäftsprozesse gut geschnitten sein, zum anderem Redundanzen schnell gefunden werden können.“



Wertschöpfung im Vertrieb durch Online-Informationsportal

Um via Internet generierte Kundenanfragen auch online beantworten und bearbeiten zu können, setzt HanseMercur Versicherungen auf eine Portalstrategie im Vertrieb. Über die Umsetzung eines online Vertriebsinformationsportales (VIP) referierte auf dem Messekongress der im Unternehmen zuständige Leiter des Vertriebs-Controlling, Godehard Laufköter. Mit VIP verfolgt die HanseMercur das Ziel, Insellösungen einzelner Vertriebswege abzuschaffen und die heterogene Anwendungslandschaft zu vereinheitlichen. „Die zentrale Kernfrage war: Was kann ich für den Vertrieb tun? Wie kann ich ihn unterstützen, wertschöpfend zu arbeiten?“ Der Beginn der Umsetzung des Projektes liegt jetzt vier Jahre zurück. Heute weiß Laufköter: „Das Gesamtinvest für das Vertriebsinformationsportal liegt unter dem des Hardware-Invest. Das Vertriebsinformationsportal schafft durch die automatisierte Tarifberechnung vor Ort und die Abrufbarkeit von zentral gesicherten Daten in Echtzeit eine hohe Kompetenz am Point of Sales.“ Aktuell nutzen Vermittler dieses Portal über Lizenzen. Portlets sind in das System eingebunden und werden angesteuert.

Synergie-Potenziale ausschöpfen durch neues dezentrales Branchennetzwerk

Für den Vertrieb entsteht aktuell mit Synergy.Net ein Branchennetzwerk innerhalb der Versicherungswirtschaft. „Mit dieser Initiative werden die Systeme der Versicherer mit einem neuen, dezentralen Ansatz in die Anwendungen der Vermittler integriert und damit die Vertriebs- und Serviceprozesse optimiert sowie Zeit und Kosten eingespart“, erläuterte vor Ort Matthias Brauch, Leiter Anwendungsentwicklung, BISS GmbH. Synergy.Net – ein Projekt der Versicherungsforen Leipzig – ist als Verein konzipiert und basiert auf erprobten, querschnittlichen Komponenten, die quell-offen zur Verfügung stehen, gemeinschaftlich entwickelt werden und damit maximale Investitionssicherheit bieten. Durch den dezentralen Aufbau des Konzeptes bleiben die Daten und Prozesse auf den IT-Systemen des An-

bieters. Damit können diese genauso individuell gestaltet werden wie die zugehörigen Benutzeroberflächen.

Großer Handlungsbedarf bei der Planung von mobile Services

Auch die Vertriebskanäle müssen sich den technischen Möglichkeiten anpassen. „Es ist nicht die Frage, ob Versicherer mobile Services anbieten, sondern wann! Planen Sie Ihre mobilen Services jetzt“ forderte Raphael Schulna – Leiter Consulting, adesso mobile solutions GmbH – die Zuhörer im Fachforum auf. Aktuelle Studien geben Schulna Recht: Die mobile Internetnutzung wird in etwa drei Jahren die stationäre Internetnutzung bereits überholt haben. Versicherungsunternehmen müssen zeitnah ihre digitalen IT-Prozesse durch Schnittstellen nach außen öffnen und „Strukturen schaffen, die eine schnelle, agile und flexible Entwicklung mobiler Services ermöglicht“, so Schulna weiter.



Ebenfalls in diesem Zusammenhang stellten zwei Experten der viadee Unternehmensberatung GmbH Smartphone- und iPad-Business-Anwendungen in der Versicherungswirtschaft vor. Hans-Jürgen Everding (Key Account Manager) und Dr. Norman Lahme-Hütig (IT-Architekt) präsentierten dabei aktuelle Ergebnisse von Umfragen vor. Danach interessieren sich Versicherungskunden vorrangig für Notruf-Apps (79 %), Unfallhelfer-Apps (67 %) und Pannenhelfer-Apps (61 %). Das Schlusslicht in diesem Ranking stellt mit einer Quote von immerhin 15 Prozent die Vertragsabschluss-App dar. Eine von vielen Herausforderungen bei der Entwicklung mobiler Services in den Unternehmen ist die Integration der neuen Services in die bestehenden IT-Prozesse. „Die Strategien und Services müssen dabei den neuen Medien gerecht werden: Die pure Übertragung bestehender Konzepte ist nicht sinnvoll, sondern führt nur zu Schnellschüssen“, wurde schließlich festgestellt.

Schlanke IT-Lösung ist skalierbar mit wachsendem Geschäftsvolumen



Klaus Himmelreich
Swiss Life Österreich AG

Die Swiss Life Österreich AG setzte bei ihrem Markteintritt in Österreich von Anfang an auf eine schlanke, flexible und kostengünstige IT-Lösung, die dabei trotzdem professionell und zuverlässig ist. „Ein Start-Up stellt andere Anforderungen an die IT. Es muss mit wachsendem Geschäftsvolumen über die Zeit skalierbar sein“, betonte Klaus Himmelreich, Vorstandsvorsitzender der Swiss Life Österreich AG, einer Tochter der Swiss Life Gruppe. Das Unternehmen führte im Jahr 2010 ein modernes Vorsorgeprodukt mit wählbaren Garantien ein. Beim Markteintritt war für die Provisionierung als strategischem Kernprozess eine effiziente IT-Lösung entscheidend. „Denn leistungsabhängige Lohnkomponenten sollten im Provisionssystem automatisch berechnet werden. Das Provisionssystem wiederum muss nahtlos in die Prozess- und Applikationslandschaft integriert sein – vom Vertriebspartnermanagement über die Antragserfassung und die Vertragsverwaltung bis zur Auszahlung“, so Himmelreich weiter.

Mit Workbench Produktmodelle schon in der Entwicklungsphase testen

Über die Möglichkeiten von Parametrisierung in der Modellierung neuer Produkte sprach Jens Hillmer – Abteilungsleiter Produktmanagement bei der intersoft AG. Mit der Object Oriented Insurance Architecture (OOIA) – einem spartenübergreifenden Produktsystem – können neue Produkte direkt am PC entwickelt, sofort in vorhandene Systeme eingebunden und während des gesamten Le-

benszyklus gemanagt werden. „Die OOIA-Workbench verfügt über fertige, parametrisierbare Produktmodellvorlagen beziehungsweise einen umfangreichen Produktbausteinkasten“, zeigte Helga Böck – Management und DV-Beratung, intersoft AG – das System in einer Live-Demonstration. Dabei können Definitionen, Berechnungen und Regeln mit einer integrierten Test-GUI durchgeführt und Produktmodelle bereits in der Entwicklungsphase getestet werden.

Dritter Messekongress „IT für Versicherungsunternehmen“ bereits in Planung

In diesem Jahr fand der Messekongress „IT für Versicherungsunternehmen“ zum zweiten Mal statt. In insgesamt 26 Vorträgen wurde die Veranstaltung erneut ihrem Konzept treu: einen Marktplatz sowie eine Diskussionsplattform für den Erfahrungsaustausch über aktuelle Entwicklungen und Trends in der IT von Versicherungsunternehmen zu schaffen. Auf der Ausstellermesse im Foyer des Kongresses präsentierten sich neben dem Hauptsponsor intersoft insgesamt 25 weitere Aussteller, u.a. Assentis Technologies GmbH, FSP GmbH Consulting & IT-Services und SunGard Systeme GmbH.



Der Termin für den nächsten Messekongress »IT für Versicherungsunternehmen« steht bereits fest. Veranstaltung geht am 08./09. November 2011 in die dritte Runde.

Weitere Informationen zum Programm und zu den Ausstellern der Veranstaltung:
www.assekuranz-messekongress.de

Marlene Keßler

Leiterin Veranstaltungen und Weiterbildung
Telefon: +49 (0) 341/1 24 55-13
E-Mail: kessler@foren-service-holding.de

■ ■ ■ **Versicherungsforen Leipzig**

Die Versicherungsforen Leipzig unterstützen als Wissensdienstleister für die Assekuranz Fach- und Führungskräfte aus Versicherungsunternehmen beim Know-how-Aufbau und beim praxisorientierten Erfahrungsaustausch. Dabei sind sie der Wissenschaftlichkeit genauso verpflichtet wie dem Anliegen der Praxis, das Wissen anwendungsorientiert zu entwickeln und bereitzustellen. Nah an der Wissenschaft bieten die Versicherungsforen innovative, qualitativ hochwertige, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Dienstleistungen an. Sie verstehen sich als neutraler Partner und bilden in einem ganzheitlichen Ansatz nahezu alle aktuellen und relevanten Themen der Branche ab. Über 150 Unternehmen der Assekuranz und angrenzender Branchen zählen derzeit zum festen Partnerkreis der Versicherungsforen Leipzig. (www.versicherungsforen.net)

Der kostenfreie Abdruck dieser Pressemitteilung ist gestattet. Belegexemplar wird erbeten.