

Informationstechnik in der Versicherungswirtschaft

Smarte Dokumente sorgen für Kostensenkung und Kundenbindung

Autoren: Rudi Kulzer, Gala Conrad

©Qualysoft/INFINICA



Finanzdienstleister, zu denen vor allem Versicherer, Versorgungsverbände und Banken gehören, befinden sich seit der Öffnung der Märkte in einem scharfen Wettbewerb. Um ihre Geschäftsprozesse kosteneffizient und kundenorientiert auszurichten, müssen sie ihre IT-Systeme und deren Datenflüsse an diese neue Situation anpassen. Dabei kommt der automatisierten und personalisierten Erstellung von Dokumenten und dem entsprechenden Output-Management als Schnittstelle zum Kunden eine besondere Bedeutung zu.

Doch die dringend notwendigen Veränderungen lassen sich in der heutigen heterogenen Systemlandschaft nur schwer realisieren. Das liegt vor allem daran, dass in diesem IT-Umfeld noch viele Anwendungen von der „Legacy“, also dem „Erbe“ einer gewachsenen Infrastruktur geprägt sind. So arbeiten Finanzdienstleister häufig mit selbstentwickelten IT-Systemen, die teilweise schon seit Jahrzehnten auf Großrechnern mit Mainframe-Struktur (Host) betrieben werden.

Die entsprechende IT-Infrastruktur wurde vor gut vier Jahrzehnten von IBM entwickelt. Die wichtigsten Merkmale dieser ursprünglich ausschließlich transaktionsorientierten Architektur sind hohe Verfügbarkeit (High Availability) und Sicherheit. Dabei geschah die Verarbeitung von Transaktionen früher ausschließlich in der Technik der Stapelverarbeitung (Batch). Seit der Nutzung starker Vernetzung stehen aber die Finanzdienstleister vor der Herausforderung, ihre Daten je nach Situation, entweder im Stapel oder aber sofort in Echtzeit verarbeiten zu müssen.

Als griffiges Beispiel des Alltags mag das Abheben von Bargeld an einem Bankautomaten oder eine Überweisung im Internet gelten. Dabei muss das System in Echtzeit entscheiden, ob der Kunde berechtigt ist, einen Transfer zu tätigen oder eine Auszahlung zu erhalten. Es kann in einer solchen Situation nicht auf einen Batchvorgang zur Kontenabgleichung über Nacht gewartet werden. In der Versicherungsbranche können die online Buchung einer Reiseversicherung bzw. das Aushändigen eines konkreten Angebots im Beratungsgespräch als Beispiele dienen.

■ Verschiedene Migrationsmodelle

Fast alle Finanzdienstleister versuchen in umfangreichen Projekten ihre IT den Erfordernissen unserer Zeit anzupassen. Diese werden nicht nur von der Notwendigkeit der Echtzeitverarbeitung gesteuert. Geschäftspolitisch spielen auch die Übernahmen anderer Finanzdienstleister (Merger & Akquisitionen) eine große Rolle.

Die notwendige Flexibilisierung der Geschäftsprozesse in der Versicherungswirtschaft stellt alle Unternehmen und deren IT-Lösungen vor große Herausforderungen, sind doch wichtige Anforderungen wie Data Warehousing und Datenanalysen sowie Customer Relationship Management (CRM) häufig nicht in integrierter Form, sondern als Insellösung oder Silos angelegt.

Weil aber existierende Altsysteme vor allem wegen der dort abgelegten Stammdaten weiterhin nutzbar bleiben sollen, versuchen die IT-Verantwortlichen ihre Systeme in serviceorientierte Architekturen zu kapseln, um sie in die nötigen Prozesse zu integrieren.

Nur so ist es möglich, die IT als Instrument der Kundenbindung weiterzuentwickeln und über die Integration der Kunden in ausgewählte Geschäftsprozesse der Versicherer hinaus eine notwendige höhere Servicequalität zu eröffnen. Dabei können mehrere mögliche Szenarien beobachtet werden:

Migrationen der Finanzanwendungen von Hostsystemen zu mehrschichtigen serviceorientierten Anwendungsarchitekturen mit grafischer Benutzeroberfläche.

In diesem Kontext spielen zwei Modelle eine wichtige Rolle:

- Bei der Migration verbleiben die Stammdaten auf dem Host, während bestimmte Anwendungen auf einer neuen, serviceorientierten Laufzeitumgebung stattfinden.
- Im Alternativfall werden sowohl die Stammdaten wie auch die Laufzeitumgebung weg vom Host auf ein neues IT-System migriert.

Doch es gibt bei finanztechnischen Prozessen auch die umgekehrte Wanderbewegung zu zentralen Lösungen:

Systeme verteilter Serverfarmen werden in die hochverfügbare und sichere Hostarchitektur migriert. Dabei spielen in der Regel die Kosten von Systemverwaltung sowie die Umweltkosten wie Energie- Kühlung- Platzbedarf eine große Rolle.

Unabhängig davon, welchen Weg das jeweilige Finanzinstitut einschlagen will, muss der Systemlieferant für die Dokumentenerstellung beide technologischen Wege bedienen können. Der Workflow und die Druckausgaben müssen dabei sowohl im Batchsystem des Hosts wie auch in Dialogsystemen unterstützt werden.

■ Kosten senken – Kunden binden

Die Anwendungen zahlreicher Versicherungsunternehmen sind häufig noch so ausgelegt, dass einzelne Prozesse, Workflows und Arbeitsgruppen relativ unkoordiniert parallel laufen. Dieser Umstand ist in der Regel auf Fusionen oder Übernahmen zurückzuführen. Vielfach haben einzelne Abteilungen auch eigene Programme entwickelt und wollen diese nur ungern aufgeben. Doch die unzureichende Integration bremst die Reaktionszeiten und verärgert Kunden. Zudem ist die wiederholte Eingabe von Daten hoch fehleranfällig.

Geschäftsprozesse, die noch immer stark auf Papier basieren, sind in besonderem Maße ineffizient, arbeitsintensiv und treiben die Kosten in die Höhe. Versicherer müssen daher bei der Konsolidierung ihrer Geschäfts- und IT-Prozesse auf Dokumentenersteller zugreifen können, deren Lösungen die Geschäftsprozesse automatisieren und somit den Vertriebszyklus verkürzen.

Fachleute berichten je nach Fall von Kostenersparnissen bis zu 90% durch den systematischen Einsatz entsprechender Werkzeuge für das Automatisieren und Personalisieren von Dokumenten. Die Kosten für die Implementierung solcher Softwarelösungen amortisieren sich dabei in weniger als einem halben Jahr.

Neben der Frage der Kostenreduzierung stehen auch die Kundenbindung und der Ausbau der Geschäftsbeziehungen im Mittelpunkt des Interesses. Das Gewinnen von Neukunden ist teuer. Gerade im stark wettbewerbsorientierten Privat- und Geschäftskundenbereich der Versicherungswirtschaft müssen sich daher alle Anbieter bemühen, Neukunden zu akquirieren und Bestandskunden zu halten. Kunden, die nur sehr kurz bei einer Gesellschaft bleiben, sind in der Regel ein Verlustgeschäft.

Erst wenn Anwendungen in einen homogenen Prozess integriert sind, können die enthaltenen Informationen ein vollständiges Bild über die Kundenbeziehungen liefern und in die Entscheidungsfindung einfließen. Alle an den Prozessen beteiligten Mitarbeiter müssen dabei einen unmittelbaren Zugriff auf die erforderlichen Kundendaten haben.

So können Potenziale für Zusatzprodukte erfasst und passgenaue Angebote wesentlich leichter unterbreitet werden. Zufriedene Kunden sind nicht nur bereit, weitere Produkte in ihr Portfolio aufzunehmen, sondern auch eine Gesellschaft weiterzuempfehlen.

Alle Versicherungsunternehmen, die entsprechende innovative Technologien erfolgreich in die vorhandenen Geschäftsprozesse integrieren, sind daher in wesentlichen Bereichen Konkurrenten überlegen, die noch mit alten, papierlastigen und daher Zeit raubenden Abläufen arbeiten.

Der Schlüssel zum Erfolg sind computergestützte Services, die in der Interaktion mit Kunden manuelle fehleranfällige

Verwaltungsaufgaben weitgehend reduzieren. Nur so können etablierte Unternehmen im Wettbewerb mit neuen Konkurrenten, die schnelle und bequeme Internet-Dienste anbieten, bestehen.

■ Smarte Dokumentenerstellung in der Versicherungswelt

Wie gezeigt, kann die Versicherungswirtschaft durch automatisierte Abläufe und Do-it-Yourself-Angebote im Internet sicherstellen, dass der Kunde die Interaktion mit dem Dienstleister als unkompliziert, konsistent und nützlich erlebt. Dabei ist die Zahl der möglichen Dokumente innerhalb eines Versicherungsunternehmens vielfältig und betrifft nahezu alle Aufgabenbereiche.

Wichtige Dokumenten, häufig in Form von Formularen, sind beispielsweise:

- Angebote
- Anträge
- Versicherungsverträge
- (Auto, Leben, Immobilien...)
- Schadensmeldungen
- Stornierungen
- Abmahnungen
- Benachrichtigungen
- Antworten-Feedback

Mit den richtigen Werkzeugen eines „Document Composite“ genannten Software-Genres lassen sich heute jegliche Art von Dokumenten oder interaktiven Formularen mit beliebig hoher Komplexität erstellen und verarbeiten. Derartige innovative Lösungen, erlauben es, alle Dokumente mit minimalem Aufwand zu gestalten, zu produzieren und personalisierte, relevante Informationen schnell über verschiedene Kommunikationswege bereitzustellen.

Dokumente online oder offline in Echtzeit zu erstellen reduziert Kosten, gewährleistet die Einhaltung der Gestaltungsvorgaben und sichert die zentrale Dokumentenverwaltung. Kundendokumente sofort aushändigen zu können, ist für Versicherungsmakler oder Mitarbeiter mit Kundenkontakt

ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil. Zudem verpflichtet das Versicherungsvertragsgesetz Vermittler und Berater, die Inhalte des Beratungsgesprächs zu Versicherungsleistungen zu protokollieren und entsprechend gegenüber Versicherungsunternehmen und Kunden zu dokumentieren.

Wird der gesamte Prozess in elektronischer Form abgewickelt, bietet das nicht nur enorme Effizienzsteigerungen, sondern erleichtert überdies das Einhalten (Compliance) der zahlreichen unterschiedlichen Regeln, die für die Versicherungswirtschaft gelten.

■ Governance – Risiko – Compliance

Last but not least sind auch beim Thema „smarte Dokumentenarbeit“ gerade bei Finanzdienstleistern, die gesetzlichen Auflagen zu Datenschutz, Datensicherheit, Unternehmensführung und Risiko-Management zu berücksichtigen. Die Verantwortlichen in den Unternehmen sind per Gesetz gezwungen, diese Regelungen strikt einzuhalten, da sie sonst persönlich haften.

In den USA regelt diese Fragen in erster Linie der Sarbanes Oxley Act von 2002. In Europa wurden die entsprechenden Verordnungen im Rahmen von Basel II festgelegt. Die damit verbundenen Vorgänge sind nicht nur kostspielig, sondern auch arbeits- und ressourcenintensiv. Werden die gesetzlichen Vorgaben nicht erfüllt, drohen rechtliche Konsequenzen, die zu Geldbußen und einem Imageverlust führen können.