

Studie

IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen

– Aktueller Stand und zukünftige Anforderungen

Fragebogen für die Fachbereiche

Eine Befragung sponsored by

a d e s s o

Das Ziel dieser Befragung ist es, die sowohl **fachliche als auch technische IST-Situation der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen in Versicherungsunternehmen** abzubilden. Darüber hinaus sollen zukünftige Trends und Anforderungen an die IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen aufgezeigt werden.

Der Fokus soll hierbei im Bereich der **Kompositversicherungen (SHUK)** und im **Privatkundengeschäft** liegen.

Um für die fachlichen und technischen Fragestellungen aussagekräftige Antworten zu bekommen, ist die Befragung in einen Fragebogen für den IT-Bereich und einen Fragebogen für die Fachbereiche aufgeteilt und entsprechend adressiert.

Selbstverständlich behandeln wir Ihre Daten vertraulich. Die Umfrage erfolgt für die teilnehmenden Unternehmen und den einzelnen Mitarbeiter anonym! Eine Weitergabe der Einzeldaten an Dritte (inklusive des Sponsors) erfolgt nicht!

Eine Veröffentlichung der Umfrageergebnisse erfolgt nur mit Durchschnittswerten bzw. den anonymisierten und zusammengefassten Angaben aller an der Befragung beteiligten Unternehmen. Eine direkte Zuordnung von Umfrageergebnissen zu den einzelnen Unternehmen oder zu einzelnen Mitarbeitern ist somit ausgeschlossen.

Sehr gerne stellen wir Ihnen als Teilnehmer die Auswertung unserer Befragung zur Verfügung.

Wenn Sie an den Ergebnissen interessiert sind, bitten wir Sie, Ihre Kontaktdaten anzugeben:

In welchem Format möchten Sie die Umfrage-Ergebnisse erhalten?

- Bitte senden Sie mir die Umfrage-Ergebnisse als Printdokument per Post zu.**
- Bitte senden Sie mir die Umfrage-Ergebnisse per E-mail als pdf-Dokument zu.**

Vor- und Nachname:

Position/Funktion:

* ----- *

Organisationseinheit:

* ----- *

Unternehmen:

Adresse:

E-Mail:

*Bitte füllen Sie zu Analysewecken auch bei anonymer Beantwortung diese beiden Felder aus

Der Fragebogen für den Fachbereich soll insbesondere Aufschluss über die IT-Unterstützung der wertschöpfenden Geschäftsprozesse im Versicherungsunternehmen liefern.

Als Ausgangspunkt werden deshalb folgende ausgewählte Geschäftsprozesse eines Versicherungsunternehmens zu Grunde gelegt, wobei der Fokus auf den blau/dunkel hervorgehobenen Prozessen liegt:



Für diese Geschäftsprozesse sollen folgende Aspekte betrachtet werden:

- **Bewertung der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen**
- **Bewertung des Automatisierungsgrades**
- **Bewertung der Flexibilität**
- **Bewertung der Servicequalität des IT-Bereichs**
- **Bewertung der individuellen Rahmenbedingungen im SHUK-Bereich**
- **Einschätzung von zukünftigen Anforderungen und Trends**

Bewertung der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen

	Anbahnung / Akquise	Angebots-erstellung	Antrag / Policierung	Vertrags- auskunft- / -änderung	Schaden bearbeitung
Für welche fachlichen Vorgänge ist in Ihrem Unternehmen derzeit eine standardisierte spartenübergreifende Bearbeitung durch die Sachbearbeiter möglich?*	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> K	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> K	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> K	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> K	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> K
Wie hoch ist die Relevanz dieses Kriteriums aus Ihrer Sicht?	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> keine				
	Anmerkungen _____				
Welche Gründe verhindern derzeit eine spartenübergreifende Bearbeitung?					
Technische Gründe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisatorische Gründe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechtliche Gründe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewusst keine spartenübergreifende Bearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Gründe	_____	_____	_____	_____	_____

* Bitte die Sparten ankreuzen, die über EINE integrierte Oberfläche (kein manueller Medien- oder Systemwechsel zwischen den Sparten) und standardisierte Workflows vom Nutzer (bspw. Innen-/ Außendienst) zu handhaben sind.

Bewertung der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen

	Anbahnung / Akquise	Angebots-erstellung	Antrag / Policierung	Vertrags-auskunft- / -änderung	Schaden bearbeitung
Wie schätzen Sie die technischen Rahmenbedingungen für eine fallabschliessende Bearbeitung in Ihrem Unternehmen ein (bspw. hinsichtlich Zugriff auf relevante Daten und Funktionen, Kontakthistorie, Imageverarbeitung etc.)?		— (1 bis 5)*		— (1 bis 5)*	— (1 bis 5)*
Wie hoch ist die Relevanz dieses Kriteriums aus Ihrer Sicht?	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> keine Anmerkungen -----				
Inwieweit ist den Nutzern eine einheitliche und aktuelle Sicht auf die Kunden- und Vertragsdaten möglich (unabhängig vom Kommunikationskanal)?	— (1 bis 5)*	— (1 bis 5)*	— (1 bis 5)*	— (1 bis 5)*	— (1 bis 5)*
Wie hoch ist die Relevanz dieses Kriteriums aus Ihrer Sicht?	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> keine Anmerkungen -----				

* Bitte bewerten Sie nach dem Schulnotensystem 1 bis 5 (1 entspricht sehr gut – 5 unzureichend)

Bewertung des Automatisierungsgrades

	Anbahnung / Akquise	Angebots- erstellung	Antrag / Policierung	Vertrags- auskunft- / -änderung	Schaden bearbeitung
Wie viele Geschäftsvorfälle werden derzeit vollautomatisch (dunkel) verarbeitet (unter Voraussetzung vollständig vorliegenden Daten)?	___%	___%	___%	___%	___%
Wie viele Geschäftsvorfälle könnten Ihrer Meinung nach vollautomatisch bearbeitet werden?	___%	___%	___%	___%	___%
Anmerkungen zum Automatisierungsgrad:	----- ----- ----- -----	----- ----- ----- -----	----- ----- ----- -----	----- ----- ----- -----	----- ----- ----- -----

Folgende Fragen beziehen sich auf die Bewertung der Flexibilität der Anwendungen für den Fachbereich.	
Besteht für die Fachbereiche die technische Möglichkeit, öffentliche Dokumente bei Bedarf selbst zu modifizieren (bspw. Informationsblätter, Formulare, Anschreiben etc.)?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nicht erwünscht Trifft für folgende Sparten zu: <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> K Anmerkung: _____
Wie hoch ist die Relevanz dieses Kriteriums aus Ihrer Sicht?	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> keine
Besteht für entsprechende Fachbereiche die technische Möglichkeit, Produktmodifikationen (bspw. Änderung und Erweiterung von Tarifierungsfaktoren oder Tarifierungsbedingungen) selbstständig in den Systemen vorzunehmen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nicht erwünscht Trifft für folgende Sparten zu: <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> K Anmerkung: _____
Wie hoch ist die Relevanz dieses Kriteriums aus Ihrer Sicht?	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> keine
Mit welchem System werden in Ihrem Unternehmen Produkte modelliert?	<input type="checkbox"/> Eigenentwicklung <input type="checkbox"/> Standardsoftware Systemname: _____
Besteht für Fachbereiche die Möglichkeit, Abläufe und Masken für strukturierte Geschäftsvorfälle in den Systemen selbstständig anzupassen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nicht erwünscht Trifft für folgende Sparten zu: <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> K Anmerkung: _____
Wie hoch ist die Relevanz dieses Kriteriums aus Ihrer Sicht?	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> keine
Besteht für die Fachbereiche die Möglichkeit, selbstständig Controlling-Reports zu erstellen und zu modifizieren?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nicht erwünscht Trifft für folgende Sparten zu: <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> K Anmerkung: _____
Wie hoch ist die Relevanz dieses Kriteriums aus Ihrer Sicht?	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> keine

Bewertung der Servicequalität des IT-Bereichs

Folgende Fragen beziehen sich auf die Servicequalität des IT-Bereichs.	
Wie beurteilen Sie die durchschnittliche Umsetzungsgeschwindigkeit des IT-Bereichs hinsichtlich fachlicher Anforderungen?	<p style="text-align: right;">__ (1 bis 5)*</p> <p>Anmerkung: _____</p>
Wie hoch ist die Relevanz dieses Kriteriums aus Ihrer Sicht?	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> keine
Wie beurteilen Sie die grundsätzliche Bereitschaft des IT-Bereichs, fachliche Anforderungen umzusetzen?	<p style="text-align: right;">__ (1 bis 5)*</p> <p>Anmerkung: _____</p>
Wie hoch ist die Relevanz dieses Kriteriums aus Ihrer Sicht?	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> keine
Wie schätzen Sie die Zusammenarbeit der Fachbereiche und des IT-Bereichs insgesamt ein?	<p style="text-align: right;">__ (1 bis 5)*</p> <p>Anmerkung: _____</p>
Wie hoch ist die Relevanz dieses Kriteriums aus Ihrer Sicht?	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> keine
Falls Sie die Zusammenarbeit schlechter als Note 3 einschätzen, wo sehen Sie die DREI primären Gründe hierfür?	<input type="checkbox"/> unzureichende Vorgaben und Strukturen im Unternehmen <input type="checkbox"/> unterschiedliches Verständnis hinsichtlich der Unternehmensziele <input type="checkbox"/> unzureichendes Fachverständnis des IT-Bereichs <input type="checkbox"/> fehlendes Budget für die Umsetzung von Anforderungen <input type="checkbox"/> Ungeeignete / unstrukturierte Anforderungsbeschreibungen aus den Fachbereichen <input type="checkbox"/> Unzureichende Kommunikation zwischen IT- und Fachbereich <p>Andere: _____</p>

* Bitte bewerten Sie nach dem Schulnotensystem 1 bis 5 (1 entspricht sehr gut – 5 unzureichend)

Folgende Fragen beziehen sich auf die Rahmenbedingungen in Ihrem Unternehmen.	
<p>Wie definieren die Fachbereiche einfach strukturierte Anforderungen an den IT-Bereich?</p>	<p> <input type="checkbox"/> mündlich / telefonisch <input type="checkbox"/> formlos schriftlich <input type="checkbox"/> strukturiert über standardisierte Dokumente und Abläufe <input type="checkbox"/> strukturiert mit systemischer Unterstützung (System zur strukturierten Erfassung der Anforderungen) Andere: _____ </p>
<p>Wie definieren die Fachbereiche komplexe Anforderungen an den IT-Bereich?</p>	<p>Kurze Beschreibung: _____ _____</p>
<p>Welche Aktivitäten existieren in Ihrem Unternehmen, um die Fachbereiche und den IT-Bereich effizienter und effektiver miteinander zu verbinden?</p>	<p> <input type="checkbox"/> keine <input type="checkbox"/> stärkere Prozessorientierung sowohl aus fachlicher als auch aus IT-Sicht Anmerkungen: _____ <input type="checkbox"/> Vereinbarung von SLA (Service Level Agreements) Anmerkungen: _____ <input type="checkbox"/> definiertes Ziel für die Unternehmensarchitektur (Stichwort Service Orientierte Architektur - SOA) Anmerkungen: _____ <input type="checkbox"/> organisatorische Umstrukturierung von OE Anmerkungen: _____ Andere: _____ </p>

Individuelle Rahmenbedingungen

Folgende Fragen beziehen sich auf die Rahmenbedingungen in Ihrem Unternehmen.	
Wie groß ist der aktuell verwaltete Bestand (Vertragsanzahl)?	_____ Tsd. _____ Bezugsjahr
Wie viele Neuverträge haben Sie im Jahr?	_____ Tsd. _____ Bezugsjahr
Wie hoch ist das verwaltete Beitragsvolumen?	_____ Tsd. EUR _____ Bezugsjahr
Wie viele Schäden werden im Jahr bearbeitet?	_____ Schäden _____ Bezugsjahr

Einschätzung von zukünftigen Anforderungen und Trends

Wie schätzen Sie die zukünftige Relevanz folgender Themen für Ihr Versicherungsunternehmen ein?	
Verfügbarkeit der Systeme über 24 Stunden an 7 Tagen der Woche	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> eher gering <input type="checkbox"/> gering Anmerkung: _____
Industrialisierung / Standardisierung / Automatisierung	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> eher gering <input type="checkbox"/> gering Anmerkung: _____
Business Intelligence: Echtzeitdatenabfragen und -analysen / Echtzeit-Reporting	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> eher gering <input type="checkbox"/> gering Anmerkung: _____
Integration aller Anwendungssysteme über webbasierte Portallösungen (Prozessportale)	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> eher gering <input type="checkbox"/> gering Anmerkung: _____
Verstärkter Einsatz von Standard-Software / Standardlösungen	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> eher gering <input type="checkbox"/> gering Anmerkung: _____
Verstärkte Eigenentwicklung von Anwendungen	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> eher gering <input type="checkbox"/> gering Anmerkung: _____
Verstärkte Nutzung der Anwendungen von Drittfirmen oder Auslagerung/Outsourcing (TPA - Third Party Administration)	<input type="checkbox"/> sehr hoch <input type="checkbox"/> eher hoch <input type="checkbox"/> eher gering <input type="checkbox"/> gering Anmerkung: _____

Haben Sie vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen an folgende Adresse:

Versicherungsforen Leipzig
Gesellschaft für angewandte
Versicherungswissenschaft mbH
z.Hd. Marko Heise

Käthe-Kollwitz-Straße 9
D-04109 Leipzig

Ihr Ansprechpartner:

Marko Heise

Tel +49 - 341 - 124 55 - 23

Fax +49 - 341 - 124 55 - 99

Email heise@versicherungsforen.net

URL: www.versicherungsforen.net