



Studie

**IT-Unterstützung von
Geschäftsprozessen
in Versicherungsunternehmen**

- Management Summary -

Sponsored by



Impressum

- Herausgeber:** **Versicherungsforen Leipzig -**
Gesellschaft für angewandte Versicherungswissenschaft mbH
Käthe-Kollwitz-Str. 9
04109 Leipzig
<http://www.versicherungsforen.net>
- Autor:** Dipl.-Winf. Marko Heise
- Kontakt:** Tel.: +49 (0) 341-124 55 0
E-Mail: heise@versicherungsforen.net
- Umfragezeitraum:** Januar bis Mai 2007

Gliederung

1. Einleitung	4
2. Studienmotivation und -design	4
3. Teilnehmer der Befragung	6
4. Ergebnisse aus der Befragung der Fachbereiche	7
4.1. Bewertung der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen	7
4.1.1. Spartenübergreifende Bearbeitung	7
4.1.2. Rahmenbedingungen für eine fallabschließende Bearbeitung	10
4.1.3. Einheitliche und aktuelle Sicht auf Kunden- und Vertragsdaten	12
4.1.4. Bewertung des Automatisierungsgrades	14
4.2. Bewertung der Flexibilität	15
4.3. Bewertung der Servicequalität des IT-Bereichs	18
5. Ergebnisse der Befragung der IT-Bereiche	21
5.1. IST-Stand der Systemlandschaft	21
5.1.1. Bestehende Anwendungssysteme und deren Einbindung in die Geschäftsprozesslandschaft	21
5.1.2. Verhältnis zwischen eigenentwickelten Anwendungssystemen (ESW) und dem Einsatz von Standardsoftware (SSW)	27
5.1.3. Systemalter	27
5.2. Nutzerkreis und -rechte	29
5.2.1. Nutzerkreis und -rechte für Datenauskunft	29
5.2.2. Nutzerkreis und -rechte für Datenänderung	31
5.3. Geplante System- und Komponentenanpassungen	32
5.3.1. Geplante Systemablösung	32
5.3.2. Geplante System- und Komponentenanpassungen	34
6. Übergreifende Auswertung	35
6.1. Erfassung einfach strukturierter Anforderungen durch die Fachbereiche	35
6.2. Definition komplexer Anforderungen durch die Fachbereiche	37
6.3. Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen und dem IT-Bereich	38
6.4. Einschätzung der Bedeutung aktueller Trends und Entwicklungen	42
7. Zusammenfassung	44

1. Einleitung

Die erhöhte Kundenorientierung bei gleichzeitig steigendem Kostendruck stellt hohe Anforderungen an die Effektivität und Effizienz der Geschäftsprozesse von Versicherungsunternehmen. Da es sich bei diesen Prozessen vorrangig um Kommunikations- und Transaktionsprozesse handelt, die idealerweise elektronisch verarbeitet werden, richten sich diese Anforderungen zu einem wesentlichen Anteil an die Anwendungssysteme und die IT-Landschaft im Versicherungsunternehmen.

In vielen Versicherungsunternehmen herrscht bis dato eine gewachsene Anwendungssystemlandschaft vor, mit der sich eine durchgehende Geschäftsprozessunterstützung nur bedingt bzw. sehr aufwendig realisieren lässt. Umso mehr ist es nachvollziehbar, dass das Thema „IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen in Versicherungsunternehmen“ aktuell wieder stärker an Bedeutung gewonnen hat. Der Fokus liegt hierbei auf dem sogenannten „Business Alignment“ der IT, das heißt, der stärkeren Ausrichtung der IT-Bereiche an den Geschäftszielen und an fachlichen Geschäftsprozessen.

2. Studienmotivation und -design

Das Ziel der Befragung ist es, sowohl die fachliche als auch die technische IST-Situation der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen in Versicherungsunternehmen abzubilden und darüber hinaus zukünftige Trends und Anforderungen aufzuzeigen. Das Augenmerk liegt hierbei auf dem Privatkundengeschäft im Kompositbereich (SHUK).

Die Sicht der IT-Abteilungen und der Fachbereiche auf das eigenen Versicherungsgeschäfts weicht teilweise stark voneinander ab. Aus diesem Grund galt es zunächst, einen weitgehend einheitlichen Nenner für beide Sichtweisen zu finden. Wie in so vielen anderen Bereichen sind es auch hier die Geschäftsprozesse bzw. Workflows, die die operative Arbeit mit den Anwendungssystemen verbinden.

Aus diesem Grund wurden als gemeinsamer Ausgangspunkt ausgewählte Geschäftsprozesse eines Versicherungsunternehmens als Basis definiert.

Folgende typische Geschäftsprozesse wurden hierfür bestimmt:



Um sowohl die fachliche als auch die technische Sicht im Unternehmen aussagekräftig zu erfassen, ist die Befragung in jeweils einen Fragebogen für den Fachbereich und einen Fragebogen für den IT-Bereich aufgegliedert.

Insbesondere soll eine individuelle Bewertung durch die Fachbereiche hinsichtlich:

- der IT-Unterstützung der einzelnen Geschäftsprozesse,
- des Automatisierungsgrades bei der Bearbeitung von Geschäftsvorfällen,
- der Flexibilität der Anwendungssysteme und -infrastruktur sowie
- der Servicequalität des IT-Bereichs

vorgenommen werden.

In beiden Fragebögen wurden die unternehmensindividuellen Rahmenbedingungen sowie die Bedeutung von aktuellen Trends in der Versicherungswirtschaft erfragt.

Auf die detaillierte Befragung der Fachbereiche zu den Prozessen „In-/Exkasso“ sowie „Provisionierung“ wurde im Fragebogen verzichtet.

Der Fragebogen für den IT-Bereich soll Aufschluss über den aktuellen Stand der IT-Infrastruktur sowie deren Ausrichtung auf die wertschöpfenden Geschäftsprozesse im Versicherungsunternehmen liefern.

Im Detail sollen Antworten auf folgende Fragestellungen gegeben werden:

- Welche Anwendungssysteme sind im SHUK-Bereich des Versicherungsunternehmens im Einsatz und an welchen der oben genannten Geschäftsprozesse sind die jeweiligen Systeme in welchem Umfang beteiligt?
- Welche Nutzer greifen auf die Systeme zu und welche Berechtigungen liegen hier zugrunde?
- Welche System- und Komponentenanpassungen sind kurz- bis mittelfristig geplant?

Neben den jeweils spezifischen Fragestellungen für die IT und den Fachbereich, existieren auch globale Fragenstellungen die in gleicher Weise an die IT und den Fachbereich gestellt wurden, um die mögliche unterschiedliche Einschätzungen aufzuzeigen.

In den folgenden Abschnitten werden die Ergebnisse der Umfrage detailliert dargestellt.

3. Teilnehmer der Befragung

Die Studie wurde von Februar bis Mai 2007 durchgeführt. Adressaten waren jeweils Führungskräfte aus den Fachbereichen und dem IT-Bereich von Versicherungsunternehmen, die das Kompositgeschäft (SHUK) betreiben und am deutschen Versicherungsmarkt aktiv sind.

Insgesamt haben sich 15 Versicherungsunternehmen an der Umfrage beteiligt.

Die Aufteilung dieser Unternehmen auf die beiden Fragebögen gestaltete sich wie folgt:

Befragung der Fachbereiche (10 beteiligte Versicherungsunternehmen):

- Allianz Deutschland AG
- Hamburg-Mannheimer Sachversicherungs-AG
- HELVETIA Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG
- NÜRNBERGER Versicherungsgruppe
- R+V Allgemeine Versicherung AG
- RheinLand Versicherungen
- Sparkassen-Versicherung Sachsen Allgemeine Versicherung AG
- uniVersa Allgemeine Versicherung AG
- VHV Allgemeine Versicherung AG
- Westfälische Provinzial Versicherung AG

Befragung des IT-Bereichs (9 beteiligte Versicherungsunternehmen):

- AXA Versicherung AG
- HELVETIA Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG
- KarstadtQuelle Versicherung AG
- NÜRNBERGER Versicherungsgruppe
- RheinLand Versicherungen
- Sparkassen-Versicherung Sachsen
- uniVersa Allgemeine Versicherung AG
- VHV Allgemeine Versicherung AG
- Westfälische Provinzial Versicherung AG

Von sechs Versicherungsunternehmen liegen sowohl die Rückmeldungen aus dem Fachbereich als auch aus dem IT-Bereich vor. Die anderen Unternehmen haben sich entweder an der Befragung des Fachbereichs oder an der Befragung der IT-Bereiche beteiligt.

4. Ergebnisse aus der Befragung der Fachbereiche

Der Aspekt „Business Alignment der IT“ ist in der Versicherungswirtschaft aktuell in aller Munde. Im Wesentlichen soll hiermit ausgesagt werden, dass die IT-Systeme und die IT-Infrastruktur eine Unterstützung bzw. „Befähigung“ des Versicherungsgeschäfts darstellt und sich deshalb an den daraus resultierenden fachlichen Anforderungen ausrichten müssen. Dieser Sachverhalt liegt zwar nahe, es ist jedoch festzustellen, dass in vielen Versicherungsunternehmen ein umgekehrtes Verhältnis besteht. Nicht unerheblich muss sich das operative Geschäft und teilweise sogar unternehmensstrategische Entscheidungen den Gegebenheiten der bestehenden IT-/Anwendungslandschaft anpassen. Die Ursachen hierfür sind vielfältig. Ein wesentlicher Grund hierfür liegt jedoch in der „gewachsenen“ und individuell entwickelten Systemlandschaft in der Versicherungsbranche, die in einer Zeit des regulierten Marktes entstanden ist.

Durch die geänderten Marktbedingungen geraten die Versicherungsunternehmen in den letzten Jahren immer stärker unter Handlungsdruck, was insbesondere die unternehmensweite IT-Strategie sowie die Anpassung und die Ablösung bestehender Systeme betrifft. Die Ergebnisse der Befragung zeigen aber auch, dass es bereits mehrere Versicherer gibt, die diese Aufgabe bereits weitgehend erledigt haben bzw. sich in der Umsetzung befinden.

Der Fragebogen an die Fachbereiche hat das Ziel, den derzeitigen Stand der IT-Ausrichtung auf die Geschäftsprozesse aus Sicht der Fachbereiche darzustellen, um wesentliche Handlungsoptionen ableiten zu können.

4.1. Bewertung der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen

Die Adressaten des Fragebogens bewerteten den aktuellen Stand der IT-Infrastruktur anhand der aufgezeigten typischen Geschäftsprozesse im Versicherungsunternehmen. Demnach werden spezielle Aspekte von den Fachbereichen mittels Schulnotensystem 1 (sehr gut) bis 5 (unzureichend) bewertet.

[...]

5. Ergebnisse der Befragung der IT-Bereiche

5.1. IST-Stand der Systemlandschaft

In diesem Kapitel werden die Antworten zum IST-Stand der IT-Systeme und der IT-Infrastruktur in den einzelnen Unternehmen dargestellt. Zum Zweck einer einheitlichen Auswertungsbasis innerhalb dieses Themenkomplexes wurden folgende acht allgemeingültige Systemtypen, die in Versicherungsunternehmen zum Einsatz kommen, festgelegt:

- Vertriebsunterstützungssystem für die Ausschließlichkeitsorganisation
- Vertriebsunterstützungssystem für Makler
- Vertragsverwaltungssystem
- Tarifierungs-/Angebotssystem
- Partnersystem
- Schadensystem
- In-/Exkasso-System
- Provisionssystem

[...]

6. Übergreifende Auswertung

In diesem Kapitel werden die Fragestellungen ausgewertet, die gleichermaßen an die Fach- und IT-Bereiche gestellt wurden.

[...]

7. Zusammenfassung

Das Thema Industrialisierung entwickelt sich in der Versicherungswirtschaft derzeit immer stärker zu einer grundsätzlichen strategischen Fragestellung. Neben der Unternehmensorganisation ist in diesem Zusammenhang potenziell auch die unternehmensweite Systemlandschaft von Neustrukturierungen betroffen. Immer größer wird der Druck, sich für die Erneuerung einzelner IT-Systeme bis hin zum Umstieg auf vollständig neue Technologien und Architekturen zu entscheiden, um den aktuellen Marktbedingungen gerecht zu werden. Der Umstieg kann jedoch nur unter der Voraussetzung erfolgreich sein, dass sich neue technische Lösungen an den fachlichen Belangen und demnach an den Geschäftsprozessen ausrichten. Sicherlich wird hierbei ein verstärktes Umdenken innerhalb der IT-Bereiche aber auch in den Fachbereichen erforderlich sein, um die wesentlichen

Problemstellungen zu identifizieren, neue Anforderungen zu definieren und in zukunftsfähigen Anwendungssystemen umzusetzen.

Vor diesem Hintergrund hatte diese Studie das Ziel, den aktuellen Stand der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen aus der Perspektive der Fachbereiche und aus der Perspektive der IT-Bereiche zu erfragen, zu analysieren und gegenüberzustellen.

[...]

Umfang der vollständigen Studie:

47 Seiten

Datum der Fertigstellung der Studie:

Juli 2007

Kontakt zur Bestellung der vollständigen Studie:

Dipl.-Winf. Marko Heise

Tel: 0341 / 124 55 23

Fax: 0341 / 124 55 99

E-Mail: heise@versicherungsforen.net

© Copyright 2008 Versicherungsforen Leipzig – Gesellschaft für angewandte Versicherungswissenschaften mbH

Alle Rechte vorbehalten.

Die Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Copyright-Inhaber nicht gestattet.