



Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben viele Möglichkeiten, sich im Bereich der Versicherungs-IT auf dem aktuellen Stand zu halten. Wir freuen uns, dass Sie dafür heute den nagelneuen Newsletter der intersoft AG auf dem Bildschirm haben oder in den Händen halten.

Mit dem Newsletter möchten wir Sie ab jetzt – auf neuestem Stand und mit fundiertem Know-how – aus der Sicht eines Softwareherstellers über aktuelle Entwicklungen in der Versicherungs-IT und über News aus unserem Unternehmen auf dem Laufenden halten.

Bei intersoft hat sich viel bewegt in den vergangenen Monaten. Nach außen hin ist das sichtbar durch ein neues Logo, ein erneuertes Corporate Design und neue Informationsmaterialien zu unseren Produkten, die sicherlich der eine oder andere von Ihnen bereits erhalten hat.

Doch wir wollen hier nicht an der Oberfläche bleiben.

Die Industrialisierung der Versicherungswirtschaft ist eines der Themen, die unser runderneuerstes Consulting-Team beschäftigen – ab Seite 2 erfahren Sie mehr.

Was Dr. Hans Zierer von Capgemini sd&m zur Versicherungsbranche und zur Partnerschaft mit intersoft sagt, erfahren Sie im Interview auf Seite 4.

Ins Innerste der intersoft AG ging eine Prüfung unserer Produktentwicklungsprozesse, an deren Ende die Zertifizierung mit dem CMMI-Reifegrad 2 (Capability Maturity Model Integration) stand. Wir berichten Ihnen davon auf Seite 3.

Wir wünschen Ihnen eine informative Lektüre!

Herzliche Grüße,

Ulrich Reis, Carsten Holtmann und Georg Haupt

Vorstand der intersoft AG

Inhalt

<i>Grußwort des Vorstands</i>	<i>01</i>
<i>Fachbeitrag: Industrialisierung in der Versicherungswirtschaft</i>	<i>02</i>
<i>Zertifizierung: CMMI-Level 2 für intersoft</i>	<i>03</i>
<i>Interview: Capgemini sd&m</i>	<i>04</i>
<i>Aktuelle Veröffentlichungen</i>	<i>05</i>
<i>Impressum</i>	<i>06</i>

Industrialisierung in der Versicherungswirtschaft – die Erfolgsfaktoren

Einige Versicherungsunternehmen machen es bereits vor: weg vom Individualablauf, hin zu standardisierten Produkten und Prozessen – die Industrialisierung der operativen Abläufe. Auch wenn Kunden unterschiedliche Anliegen und Wünsche haben, sind die Stationen der Wertschöpfungskette und die Teilprozesse in hohem Maße identisch. Ein Delta findet sich bei den fachlichen Parametern und Regeln, welche Prozesse lediglich steuern. Eine zielgerichtete Industrialisierung von operativen Abläufen senkt also die Prozesskosten und verkürzt die Durchlaufzeiten. Doch welche sind die entscheidenden Erfolgsfaktoren?

Die Prozesslandkarte und ihre Vorteile

Eine Prozesslandkarte ist die grafische Darstellung aller Unternehmensprozesse auf einer vorab definierten Detaillierungsebene. Sie hilft, einen Überblick darüber zu erlangen, welche Prozesse in einer Organisation bearbeitet werden und welche Abteilungen bzw. Stationen im Normalfall dazu gehören.

Ist eine Prozesslandkarte erstellt, können alle durchlaufenen Hauptprozesse benannt, offensichtlich wiederholende Tätigkeiten hinterfragt und Interaktionen aller Beteiligten erkannt werden. Verschiedene Blickwinkel helfen, neben den internen Prozessschritten auch Schnittstellen sowie eingehende und ausgehende Kommunikationsstränge zu visualisieren und zu bewerten. Zusätzlich ist die Prozesslandkarte nützlich, um neben der internen Sichtweise auch die Perspektive der Kunden einzunehmen.

Kernkompetenzen erkennen: Welche Prozesse charakterisieren Ihr Unternehmen?

Auf Basis der beschriebenen Ist-Analyse können im nächsten Schritt die einzelnen

Teilprozesse identifiziert und klassifiziert werden. Zur deutlichen Darstellung bietet sich ein Ampelsystem an, mit dem zwingend erforderliche Teilprozesse von weniger wichtigen Teilprozessen abgegrenzt werden. Ein Abgleich mit der Unternehmensstrategie verifiziert die Qualität der Evaluationsphase.

Ein sehr einfaches Beispiel ist die Erstellung, Verarbeitung und Versendung von Schriftgut. Für einen mittelständischen Versicherer steht möglicherweise der Betrieb einer Druckstraße mit Kuvertierungsfunktion, Frankiermechanismen und Versandstelle nicht im Fokus seiner unmittelbaren Geschäftstätigkeit. Für diese Prozesskette ist es bei den heutigen Datentransfertechnologien, Sicherheitstechniken und Qualitätsmanagement-Tools durchaus denkbar, sie im Rahmen eines Shared-Services oder eines Business Process Outsourcing Modells extern zu vergeben.

Ein Nebeneffekt: Durch die externe Skalierung von Unterstützungsprozessen können sich betriebswirtschaftliche Kostenvorteile ergeben, die sich positiv auf die Prozesskosten auswirken.

Portfolioanalyse – eine erste Ermittlung des Potenzials

Mit Hilfe der Prozesslandkarte schafft eine einfache Portfolioanalyse der einzelnen Wertschöpfungsschritte ein Gespür für die Leistungsfähigkeit und Kosten der Unternehmensprozesse. Dadurch, dass die groben Schritte und Abläufe sowie deren Protagonisten nun bekannt sind, ist im Rahmen eines Assessments mit dem verantwortlichen Leiter des jeweiligen Unternehmensbereichs eine erste zeitliche und monetäre Einschätzung möglich.

Ein strukturiertes Interview mit der verantwortlichen Führungskraft zu den möglichen Verbesserungen in ihrem

Unternehmensbereich ist ein fester Bestandteil dieses Vorgangs. Die Ergebnisse lassen sich mit gängigen statistischen Mitteln in Zahlen abbilden – so sind positive wie negative Ausschläge sicht- und einschätzbar.



Das Vorstudienresultat – Fahrplan für das Projekt

Die Prozesslandkarte, die Klassifizierung der Wertschöpfungsschritte in Kernkompetenzen und die Portfolioanalyse sind die Grundlage zur Einschätzung von Prozessveränderungen mit der Zielrichtung einer möglichen Industrialisierung.

Mit den statistischen Ergebnissen und den Prozessen, die sich zu Kernkompetenzen des Versicherungsunternehmens herauskristallisiert haben, kann ein Ranking der erforderlichen Änderungen erstellt werden. Die Ergebnisse der strukturierten Interviews, ergänzt um allgemeine Ansätze der Industrialisierung, erlauben eine erste Einschätzung und Bewertung der erzielbaren Verbesserungen und deren möglichen Nutzens.

Mitarbeiter mitnehmen für erfolgreiche Veränderungen

Ergänzend können in dieser Phase schon Aussagen und Vorschläge zum Umgang mit dem Veränderungsprozess selbst gesammelt werden. Industrialisierungsprojekte sind immer Organisations- und Strukturprojekte, die in der Versicherungswirtschaft sehr stark auf die

Fortsetzung auf der nächsten Seite >>

>> Fortsetzung von Seite 2

historisch gewachsenen Strukturen und Kulturen wirken.

Im Idealfall werden bereits mögliche Sponsoren und Promotoren für das Projekt benannt. Ein nachhaltiges und stetiges Informationsmanagement, mit dem betroffene Mitarbeiter auf die anstehenden Veränderungen vorbereitet werden, ist einzuplanen. Der Projekt- oder Programmplan, begründbare und nachvollziehbare Zwischen- und Abschlussergebnisse müssen transparent dargestellt und aktiv kommuniziert werden. Holen Sie jeden Mitarbeiter bei seiner gewohnten Tätigkeit ab und führen Sie ihn zur neuen Tätigkeit – so kann er ein aktiver Bestandteil des

Gestaltungsprozesses werden. Verbesserte Prozesse mögen noch so gut sein. Werden Mitarbeiter während des Transformationsprozesses vernachlässigt und müssen eventuell noch minderwertige IT benutzen, generiert das Projekt nur einen Bruchteil des anvisierten Nutzens.

Fazit: Erfolg durch gründliche Projektplanung

Projekte, die die Industrialisierung von Prozessen und Abläufen in der Versicherungswirtschaft zum Ziel haben, sind nicht trivial. Sie wirken auf neuralgische Punkte eines Unternehmens: die Mitarbeiter, das Management und auch auf die Wahrnehmung des Unternehmens durch Kunden und Öffentlichkeit.

Der Erfolg solcher Projekte liegt aus unserer Sicht in der Vorbereitung, dem Management-Commitment, der Mitarbeiterbindung sowie gelebtem Informationsverhalten und der Qualität der zur Unterstützung implementierten Technik.

 Gerhard Weigand



Gerhard Weigand ist Senior Consultant bei der intersoft AG und seit vielen Jahren in den Bereichen Prozessmanagement, Schadenmanagement und Partnermanagement tätig.

Zertifizierung

CMMI-Reifegrad 2 für intersoft

Seit 2010 ist die Standardproduktion der Softwaresuite *lifestream*® bei der intersoft AG mit dem CMMI-Reifegrad 2 zertifiziert.

Mit dem Appraisal, der offiziellen Überprüfung des Reifegrades, konnte intersoft im Januar 2010 detailliert nachweisen, dass hier nach den Grundlagen professionellen Projektmanagements gearbeitet wird – auch unter Belastung. Lead Appraiser des Appraisalteams war Dr. Uwe Faschingbauer von der SQS AG.

CMMI (Capability Maturity Model Integration) ist ein Qualitätsmanagementmodell für die System- und Softwareentwicklung. Grundlage ist eine Reihe bewährter Praktiken, die Verbesserungen in Unternehmen fördern. Das Modell legt Wert auf tatsächlich gelebte Prozesse und hilft dabei, die ganze Organisation auf das gemeinsame Ziel der Prozessverbesserung zu verpflichten.



Ralf Meissner ist Abteilungsleiter Qualitätsmanagement bei der intersoft AG.

Beim Reifegrad 2 liegt der Schwerpunkt auf professionellem Projektmanagement. Die geprüften Prozessgebiete:

- Anforderungsmanagement
- Projektplanung
- Projektverfolgung und -steuerung
- Zulieferungsmanagement
- Messung und Analyse
- Prozess- und Produkt-Qualitätssicherung
- Konfigurationsmanagement

Anhand der CMMI-Zertifizierung, einem anerkannten Standard für Prozessqualität, können Kunden und Interessenten sofort erkennen, dass Projekte bei der intersoft AG gemäß dokumentierter Pläne und Prozesse gesteuert und durchgeführt werden. Mit CMMI steigern Organisationen ihre Reife stufenweise – der nächste Schritt für intersoft ist der CMMI-Reifegrad 3.

 Ralf Meissner

Interview

Dr. Hans Zierer von Capgemini sd&m über IT für die Versicherungswirtschaft und die Zusammenarbeit mit intersoft

Capgemini sd&m und die intersoft AG sind durch eine Partnerschaft für die Sparten Lebens- und Krankenversicherung verbunden. Der Schwerpunkt der Zusammenarbeit liegt im deutschsprachigen Raum. Wir interviewten Dr. Hans Zierer, Mitglied der Geschäftsleitung bei Capgemini sd&m.

intersoft: Wie sieht der Markt IT für die Versicherungswirtschaft aus der Sicht von Capgemini sd&m aus? Welche Trends zeichnen sich ab?

Dr. Zierer: In der Versicherungswirtschaft sehen wir derzeit als Trends Kundenfokussierung, Industrialisierung und weiterhin Prozessoptimierung. Heutige IT-Systeme der Versicherungen sind häufig nicht in der Lage, die Anforderungen nach Multikanalmanagement, flexibler und effizienter Prozessunterstützung, automatisiertem Input-/Output-Management oder individualisierten Versicherungsprodukten zu erfüllen. Bei der Konsolidierung oder Erneuerung bestehender Systeme werden zunehmend Standardkomponenten in die neuen IT-Lösungen integriert.



Dr. Hans Zierer,
Mitglied der Geschäftsleitung, Capgemini sd&m

Mit welchem Leistungsspektrum ist Capgemini sd&m im Markt für Versicherungs-IT aufgestellt?

Wir bringen in den Versicherungsmarkt unser branchenübergreifendes Leistungsangebot ein wie die Entwicklung maßgeschneiderter Softwarelösungen, Integration von Systemen zu leistungsfähigen Gesamtlösungen, Application Lifecycle Management, Business Information Management und Managed Testing Services. Unsere InsuranceArchitecture ist Basis und struktureller Rahmen unseres spezifischen Leistungsangebots für den Versicherungsmarkt. Dazu gehören Prozessoptimierung und Frontoffice-Architekturen zur Stärkung des Vertriebs, service-orientierte Architekturen für die Integration von Kernsystemen, effiziente Lösungen bei unterstützenden und dispositiven Systemen und auch unsere mit intersoft gemeinsam entwickelte Lösung für Krankenversicherungen zur Umsetzung des Bürgerentlastungsgesetzes.

Welche Ziele verfolgen Sie durch die Partnerschaft mit der intersoft AG?

Wir wollen insbesondere im Versicherungsmarkt unsere Position als Systemintegrator von schlüsselfertigen Gesamtlösungen im Kerngeschäft unserer Kunden weiter ausbauen und dafür gemeinsam mit intersoft Neukunden für die Einführung von *lifestream* gewinnen. Unser Geschäftsfeld der fachlichen Prozessberatung für Versicherungen verstärken wir weiter. Auf der Basis von erfolgreichen Systemeinführungen platzieren wir unser darüber hinausgehendes Leistungsangebot wie Application Lifecycle Management im Versicherungsmarkt.

Wie ergänzen sich Capgemini sd&m und die intersoft AG?

Welche Vorteile und Synergieeffekte ergeben sich?

lifestream ist eine fachlich umfassende Softwaresuite mit moderner Architektur und flexiblem Produktsystem. intersoft fokussiert sich auf die Weiterentwicklung des Produkts und bringt dabei tiefe fachliche Expertise (u.a. aktuarielle Kompetenz) ein. Capgemini sd&m verfügt über umfassende Erfahrung und Kompetenz bei versicherungsfachlichen Prozessen, bei der Integration von unternehmenskritischen Kernsystemen sowie im Management großer Projekte. Durch die Kombination der jeweiligen Stärken gewährleisten die Partner die sichere Einführung einer fachlich vollständigen Lösung in den Sparten Leben und Kranken.

Wie war die Zusammenarbeit im Vorfeld des offiziellen Vertragsabschlusses?

Gibt es bereits eine „Erfolgsstory“?

Von Anfang an waren - auch ohne formelle Vereinbarung - die Gespräche vertrauensvoll und die Zusammenarbeit konstruktiv. Bereits im ersten gemeinsamen Projekt hat sich dies bewährt: Im vergangenen Jahr haben wir unsere Komponente zur Zulagenverwaltung zusammen mit intersoft bei der WWK in *lifestream* integriert. Die positiven Erfahrungen in der Zusammenarbeit haben sich bei der Erarbeitung des gemeinsamen Leistungsangebots zur Umsetzung des Bürgerentlastungsgesetzes fortgesetzt.

 Das Interview führte Kathrin Eckert

Aktuelle Veröffentlichungen

Aktuelle Anzeige der intersoft AG

**Wir wünschen
Alles Gute zum
40-jährigen
Jubiläum!**

intersoft

Lösungen für Versicherer



Wachsen Sie mit unseren IT-Lösungen

Vorteile durch eine serviceorientierte Architektur
Die Architektur der Software suite *lifestream*® ist auf Flexibilität ausgelegt. Der modulare Aufbau sorgt dafür, dass Sie die Produkte sowohl als Komplettlösung als auch einzeln einsetzen können. Eine hohe Integrierbarkeit in bestehende IT-Landschaften wird durch wohldefinierte Schnittstellen der Komponenten gewährleistet. Bauen Sie auf unsere Lösungen – Software und Know-how für Versicherer sind die Kompetenzbereiche der intersoft AG. *lifestream*® ist unsere spartenübergreifende Software für Kernprozesse.

intersoft
Jubiläum 1970-2010

20

Jahre

www.intersoft.de

intersoft AG, Frankenstraße 18a, 20097 Hamburg, info@intersoft.de

Erschienen z.B. in „Versicherungsbetriebe“ 2/2010 (Jubiläumsausgabe zum 40., 24.5.2010)

Artikel in „Always On“ - Hamburgs Magazin der digitalen Wirtschaft



intersoft
Alles Neue zum Geburtstag!

Vom neuen Firmensitz bis zum frischen Corporate Design: Der Hersteller von Software für Versicherer startet zum 20-jährigen Jubiläum durch.

Seit 1990 konzentriert sich die Hamburger intersoft AG auf Software für die Versicherungswirtschaft. Pünktlich zum 20. Firmenjubiläum stellt sich das Unternehmen nach außen hin komplett neu auf: intersoft zog mit seinen über 180 Mitarbeitern in einen neuen Firmensitz in der Frankenstraße. Dazu präsentiert sich das Softwarehaus von nun an in einem neuen Corporate Design inklusive neuem Logo. „Im zwanzigsten Jahr weht ein frischer Wind bei intersoft und wir bleiben ein dynamisches Unternehmen: Als einer der größten unabhängigen IT-Arbeitgeber in Hamburg stellen wir weiterhin Mitarbeiter ein, im vergangenen Jahr 34 neue Kollegen“, so Vertriebsdirektor Christoph Volkmer. Das Kerngeschäft aber bleibt auch im neuen Jahrzehnt dasselbe: die stetige Weiterentwicklung der spartenübergreifenden Software-Suite „lifestream“ für Versicherungen.

www.intersoft.de

Erschienen in der März-Ausgabe von „Always On“

Veröffentlichte Masterarbeit mit Fallstudie über *lifestream*



Petra Krauß

Moderne IT-Systeme als Wettbewerbsfaktor für Versicherungsunternehmen

Mit Fallstudie zur Einführung der Software *lifestream* bei der WVK Lebensversicherung a. G.

VVK
KARLSRUHE

„Moderne IT-Systeme als Wettbewerbsfaktor für Versicherungsunternehmen mit Fallstudie zur Einführung der Software *lifestream* bei der WVK Lebensversicherung a. G.“ - erschienen im April 2010 im Verlag Versicherungswirtschaft (VVK), € 19,80, ISBN 978-3-89952-542-7

Impressum**Herausgeber:**

intersoft AG
Frankenstraße 18a
20097 Hamburg
Tel. 040 / 808 108 - 0, Fax - 141
info@intersoft.de, www.intersoft.de

Verantwortlich für den Inhalt:

Ulrich Reis (Vorstandsvorsitzender)

Redaktion:

Ulrich Reis, Gerhard Weigand, Ralf
Meissner, Kathrin Eckert

Gestaltungskonzept:

rogies:design, Hamburg

Urheberrechte:

Nachdruck nach Abstimmung mit
dem Herausgeber unter Angabe
der Quelle. Unterlagen werden zur
Verfügung gestellt.

Feedback, Bestellung, Abbestellung**presse@intersoft.de**

ist unsere Kontaktadresse für
Bemerkungen rund um den
Newsletter.

Feedback:

Anmerkungen und Fragen zu
unserem Newsletter sind jederzeit
willkommen.

Bestellung:

Falls Sie diesen Newsletter aus
zweiter Hand erhalten haben und
ihn in Zukunft direkt bekommen
möchten, senden Sie bitte eine
E-Mail mit dem Betreff
„Newsletter bestellen“.

Abbestellung:

Möchten Sie diesen Newsletter
zukünftig nicht mehr bekommen?
Senden Sie eine E-Mail mit dem
Betreff „Newsletter abbestellen“.