

## Standardsoftware aus Shanghai sucht innovative Versicherer des Internet-Zeitalters



# eBaoTech

*Daniel Adamec*  
Chief Executive Officer  
eBao Technology (Europe) AG

**TRANSVER:** Herr Adamec, wer ist eBao Tech?

**Daniel Adamec:** eBaoTech wurde im Jahre 2000 in Shanghai gegründet; Ende 2003 wurde die europäische Gesellschaft (eBaoTech Europe) in Zürich eröffnet.

Unser Ziel ist es nicht nur, die weltweit besten Softwareprodukte für Lebensversicherer und Kompositversicherer zu entwickeln und zu implementieren, sondern vor allem mit Hilfe von internet-basierten Lösungen die Effizienz und Agilität unserer Kunden und der gesamten Versicherungsindustrie massiv zu steigern.

**TRANSVER:** Liegen darin Ihrer Einschätzung nach die zukunfts-trächtigen Trends und Herausforderungen der Branche?

**Daniel Adamec:** Die Branche wird massiv die Fertigungstiefe reduzieren müssen, um viel kosteneffizienter und agiler zu werden. Gleichzeitig muss sie mit viel besserem und direkterem Kundenservice einen wirklichen Mehrwert Ihren Kunden und Vertriebspartnern bieten.

All dies ist nur möglich, wenn die Fabrik (also IT und Betrieb) modernisiert werden – ein Audi A5 wird schließlich auch nicht auf einer 20 Jahre alten Produktions-

straße hergestellt, wo sogar die Scheibenwischer selber produziert werden. Das schöne daran ist, dass die Möglichkeiten, sich hier zu differenzieren, enorm sind. Und langsam gibt es auch Anbieter, welche dies ermöglichen.

**TRANSVER:** Und das bedeutet im Fall von Softwareprodukten?

**Daniel Adamec:** Wir sehen einen großen Nachholbedarf in der Branche. Während andere Branchen die Vorteile einer Standardsoftware erkannt haben und diese konsequent einsetzen um Kosten - primär durch die Industrialisierung von Geschäftsprozessen - zu reduzieren, leisten es sich die meisten Versicherer nach wie vor, Individualsoftware zu entwickeln oder stark anzupassen. Auch eröffnet das Internet große Möglichkeiten der Online-Kooperation mit Kunden, Vertriebspartnern und auch Leistungserbringern (zum Beispiel Partnerwerkstätten), welche heute von sogenannten „Policenverwaltungslösungen“ nicht adäquat unterstützt werden.

Wir haben uns lange gefragt, warum es denn nicht „das“ globale Softwareprodukt zum Beispiel für Kfz gibt, denn die länderspezifischen Unterschiede bei

einem Kfz-Produkt sind eigentlich nicht gravierend.

Ich glaube, bis jetzt hat einfach die Konstellation von Angebot und Nachfrage nicht gestimmt. Bei den Versicherern war der Leidensdruck einfach noch nicht hoch genug, um sich wirklich neue IT-Modelle anzuschauen.

**TRANSVER:** Was meinen Sie damit?

**Daniel Adamec:** Es gibt nicht die Anbieter, welche wirklich auf das Produkt fokussieren. Schauen Sie sich die Umsätze unsere Wettbewerber an: Die meisten verdienen ihr Geld mit Dienstleistungen, nicht mit der Lizenz und Wartung, wie es bei einem Standardprodukt sein sollte. Da die Anbieter direkt daran verdienen, haben sie ein Interesse, möglichst viele Anpassungen am Produkt vorzunehmen. Aber so kann kein Standardprodukt entstehen.

Aber die Welt ändert sich. Wir sind überzeugt, gerade in der aufkommenden Weltfinanzkrise mit unserem Modell am richtigen Ort zur richtigen Zeit zu sein.

**TRANSVER:** Welche Art von Softwareprodukten ist das?

**Daniel Adamec:** Wir bieten heute zwei Kernlösungen (Gene-

ralSystem für Kompositversicherer, LifeSystem für Lebensversicherer) sowie einige ergänzende Produkte an (zum Beispiel GeneralClaim für Schaden, EasyPortal als Frontenderweiterung), gepaart mit Konfigurations- und Implementierungsunterstützung aus einer Hand.

Alle Produkte sind sehr modern aufgebaut (SOA-basiert, in Java geschrieben, moderne Benutzeroberflächen) und auch durch den Einsatz von eingebauten Flexibilitätswerkzeugen (zum Beispiel für Formeln, Geschäftsregeln, Workflow, Oberfläche) sehr einfach ohne Programmierung konfigurierbar.

Seit der Gründung haben wir weltweit mehr als 50 Systeme in über 18 Ländern produktiv gesetzt. Unser Umsatz ist in den letzten drei Jahren um mehr als 50% pro Jahr gewachsen und eBaoTech beschäftigt heute ca. 800 MitarbeiterInnen, welche sich ausschließlich mit Versicherungstechnologien befassen. Wir verfolgen von Anfang an einen multinationalen Ansatz, ohne aber die lokalen Anforderungen zu vernachlässigen. Dabei generieren wir ca. 1/3 unseres Umsatzes in Europa, 1/3 in Südostasien und 1/3 zusammen in China und Japan. Wir expandieren im Moment auch nach Lateinamerika, wo wir gerade die erste Implementierung in Mexiko begonnen haben.

**TRANSVER:** Viele Versicherer haben sich in jüngerer Zeit für die Eigenentwicklung entschieden. Die bisherigen Erfahrungen mit Anbieter sogenannter Standardsoftware haben gezeigt, dass im Zuge der Produkteinführung unternehmensspezifische Anpassungen in einem Umfang erforderlich waren, dass sich die zunächst errechneten Kostenvorteile vollständig kompensiert hatten. Wie beurteilen Sie dies?

**Daniel Adamec:** Nun, dies sehe ich als eine Frage der Einstellung und des Reifegrades der Software und des Anbieters. Wir haben zum Beispiel in Holland innerhalb von nur fünf Monaten

eine Direktversicherung aufgebaut, mit Kfz und weiteren fünf Kernprodukten - zu einem sehr attraktiven Fixpreis und ohne Implementierungsprobleme (siehe [www.Ditzo.nl](http://www.Ditzo.nl)).

Es gibt aber auch Projekte, welche nicht so problemlos ablaufen. Für mich ist es primär eine Frage der Einstellung: Bin ich als Kunde bereit, wirklich einem Standard zu folgen und nur dort Anpassungen zu machen, wo es wirklich einen Geschäftsnutzen bringt, oder lasse ich als Vorstand oder Projektleiter Veränderungen am Produkt zu, welche eigentlich nicht absolut notwendig wären, aber „schön wären, wenn wir sie hätten“.

Wenn sich ein Kunde an gewisse Anpassungsrichtlinien insbesondere bei den Geschäftsprozessen hält (Produkte und Tarife können bei uns sehr flexibel gestaltet werden), können wir massive Kostenvorteile an den Kunden weitergeben. Aber wenn jeder Prozess und jede Maske geändert werden soll, dann können auch wir nicht zaubern.

**TRANSVER:** Wie sind Ihre Strategien ausgerichtet, um in der als schwierig geltenden Versicherungsbranche in Deutschland erfolgreich zu werden?

**Daniel Adamec:** Wir haben uns entschieden, Europa von Zürich aus zu bedienen, da wir anfänglich das Risiko als zu groß betrachtet haben, nur auf einen Markt wie Deutschland oder Frankreich zu fokussieren.

In der Zwischenzeit haben wir mehr als neun Systeme in Europa produktiv gesetzt, und sind nun daran, gezielt Märkte wie Deutschland, Holland und England auszubauen. Dazu gehört auch die Gründung eigener Niederlassungen, wobei wir in den Vorbereitungen für Niederlassungen in Holland und Deutschland sind.

Gleichzeitig ist es aber für uns entscheidend, ein breites Partnernetzwerk im jeweiligen Land aufzubauen, damit unsere Kunden auf eine breite Basis von

Implementierungspartnern zugreifen können. Für Deutschland wären dies Firmen wie BearingPoint, HP, Comit und Solution Providers, weitere werden hinzukommen.

Dies ermöglicht es uns und damit auch unseren Kunden, wirklich lokales Fachwissen in die Implementierung, aber auch in die Weiterentwicklung unsere Produkte und Dienstleistungen einzubringen.

**TRANSVER:** Wer sind Ihre Zielkunden?

**Daniel Adamec:** Es ist für uns nicht so entscheidend, ob der Kunde im Komposit- oder Lebensbereich, als Direktversicherer oder eher maklerorientiert arbeitet. Viel wichtiger ist die Frage, ob wir mit unserer Software und der Einstellung des Kunden zur Einführung Erfolg haben können und damit die Chancen für den Kunden und für uns zu erhöhen, zu einem Referenzmodell am Markt zu werden.

Wir haben dies in Ländern wie Holland, Singapore, Malaysia, und zum Teil im Offshore-Versicherungsmarkt erreicht, und sind in Deutschland, Österreich und in der Schweiz in vielversprechenden Diskussionen.

Wir nehmen uns aber auch Zeit, denn unser Ziel, einen globalen Standard in dieser Branche zu etablieren, wird viele Jahre dauern. Im Gegensatz zu einigen angelsächsischen Softwareanbietern peilen wir ein langfristiges Ziel an, nämlich „der Standardanbieter für innovative Versicherer im Internet-Zeitalter“ zu werden. Dabei wird Deutschland eine wichtige Rolle spielen.

**TRANSVER:** Warum sollte sich ein deutscher Versicherer für eine Standardsoftware aus China entschließen? Bestehen da keine Vorbehalte?

**Daniel Adamec:** Wir bieten ein globales Softwareprodukt an und unser Managementteam hat zusammengenommen über 100 Jahre Erfahrung im Versiche-

rungsmarkt in Europa, Asien und Amerika.

Natürlich entwickeln wir in Shanghai, aber dies hat einige große Vorteile für deutsche Versicherer: Zunächst können wir zu niedrigeren Kosten produzieren und geben diese zum größten Teil an den Kunden weiter.

Darüber hinaus ist die Innovationskraft in China enorm, sei dies in der Informatik, aber auch in der Versicherungsbranche. Fast alle großen Versicherer sind am Markt präsent und bringen ihr globales Versicherungswissen nach Asien, welches wiederum in unsere Produkte einfließt. Beispielsweise sind wir seit ein paar Jahren mit „Variablen Annuities“ in Japan auf dem Markt, welche erst jetzt in Deutschland richtig populär werden.

Und als dritter Punkt ist unsere lokale Präsenz in Europa durch ein sehr erfahrenes Team und eine breite Unterstützung durch lokale Partner im deutschsprachigen Raum gekennzeichnet. Die Lernbereitschaft unserer Softwareentwicklungsteams ist darauf ausgerichtet, dieses Fachwissen in die Produkte zu tragen. Diese Kombination von erfahrenen Mitarbeitern vor Ort, gepaart mit großartigen IT-Entwicklern in Asien, erweist sich als ideale Kombination, gerade in schwierigen wirtschaftlichen Zeiten wie jetzt.

**TRANSVER:** Sie sagten, die Entwicklung und Programmierung findet ausschließlich in Shanghai statt. Erfahrungen aus anderen Branchen zeigen, dass die kulturellen Unterschiede eine

große Herausforderung für die Kommunikation darstellen, was gerade im IT-Projektmanagement einen Erfolgsfaktor darstellt. Wie überzeugen Sie einen potenziellen Kunden?

**Daniel Adamec:** Wir haben gelernt, mit dieser Herausforderung umzugehen. Diese kulturellen Unterschiede und die aufwendigere Kommunikation sind eindeutig vorhanden, aber wir versuchen, die Komplexität durch das lokale, deutsch sprechende Team zu reduzieren.

Mit dem Wachstum unserer lokalen Präsenz und der vermehrten Parametrisierung der Softwareprodukte wird dies sowieso immer weniger ein Thema. Schließlich fragen sie heute auch nicht, wo das iPhone hergestellt wird, sondern kaufen es von T-Mobile in Deutschland und erhalten auch dort den lokalen Support.

**TRANSVER:** Welche Dienstleistungen erbringen Sie in Ihren Projekten? Verfügen Sie dabei über das notwendige versicherungsspezifische Wissen?

**Daniel Adamec:** Typischerweise liefern wir am Ende der Implementierung ein voll getestetes und parametrisiertes System ab, welches in die Produktion gehen kann. Dabei stellen wir typischerweise den Projektleiter, welcher zusammen mit dem Kunden die tägliche Verantwortung für das Projekt trägt.

Daneben stellen wir einige Berater, welche bei der Definition der Produkte und der Gap-Analyse entscheidend sind. Dieses Team ist 100% vor Ort. Diese Dienst-

leistung kann teilweise auch durch unsere Partner erbracht werden.

Alle IT-Anpassungen werden dann in Shanghai gemacht, das Testen erfolgt wiederum vor Ort. Daneben decken wir selbstverständlich auch Dienstleistungen im Bereich Migration und Produktdesign ab, denn diese Elemente sind bei größeren Projekten entscheidend für die Kosten der Implementierung.

Unser Team in Europa besteht ausschließlich aus sehr erfahrenen Mitarbeitern mit Versicherungshintergrund, ergänzt wird es durch Implementierungspartner, welche für unsere Plattformen geschult sind.

**TRANSVER:** Das klingt alles nach einem einfachen Erfolgsrezept. Gibt es denn gar keine Skeptiker?

**Daniel Adamec:** Natürlich! Darum ist es umso wichtiger, dass wir mit den besten Softwareprodukten, mit einer sehr erfahrenen Mannschaft in Europa und mit überzeugenden Partnern einfach die beste Lösung für die Steigerung der Effizienz und Flexibilität der innovativen Versicherer darstellen. Ich lade jeden Skeptiker dazu ein, unser Entwicklungsteam von fast 300 Personen in Shanghai zu besuchen: Er wird überzeugt zurückkehren, dass hier Großartiges entsteht.

**TRANSVER:** Herr Adamec, vielen Dank für diese spannenden Ausführungen und dass Sie sich die Zeit genommen haben.