

Messekongress „IT für Versicherungsunternehmen“

Plädoyer für einfache, schlanke IT-Strukturen

„Die IT in Versicherungsunternehmen hat es derzeit nicht leicht“, bemerkte der Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig, Markus Rosenbaum, in seinem Vortrag auf dem ersten Messekongress „IT für Versicherungsunternehmen“ in Leipzig. „Zum einen soll sie Kostenvorteile realisieren, zum anderen innovative Systeme bereitstellen. Nicht zu vernachlässigen sind dabei ein messbarer Beitrag zum Unternehmenserfolg und eine klare Ausrichtung an den Erfordernissen des Versicherungsgeschäfts.“

Vor diesem Hintergrund plädierte Prof. Volker Gruhn vom Institut für Informatik der Universität Leipzig für „Anwendungslandschaften ohne Schnickschnack“ und das so genannte „No Frills Software Engineering“, das eine schlanke und wertorientierte Alternative zu herkömmlichen Prozessmodellen darstellt. Es ermögliche eine komplexe und dennoch anschauliche Darstellung der notwendigen Prozesse durch

- Abstraktion,
- Konzentration auf das Wesentliche,
- Nutzung von Domänenwissen (bereichsbezogenes Wissen),
- Risikogetriebenheit,
- Wertorientierung und
- Erwartungsmanagement.

Laut Gruhn scheiterten Versuche häufig an der Komplexität und dem Wunsch, alle nur denkbaren Details beschreiben und abbilden zu wollen.

Weitere Ursachen für Fehlschläge verglich er anschaulich mit dem Bau des schwedischen Kriegsschiffes Vasa in der ersten Hälfte des 17. Jahrhunderts. Es verschlang beim Bau im Jahr 1628 vier Prozent des schwedischen Bruttozialprodukts und sank 20 Minuten nach dem Stapellauf noch im Stockholmer Hafen, wo es 333 Jahre liegen blieb. Hier kamen exzessiver Termindruck und Innovationsdrang, schlechte Koordination der Arbeiten, fehlende Dokumentation, fehlende wissenschaftliche Methoden und Ignoranz gegenüber Fehlschlägen zusammen und führten schließlich zur Katastrophe. Zugleich warnte er vor „verfettenden Anwendungslandschaften“, die immer dann entstünden, wenn bestehende Anwendungen nicht konsequent geprüft und aussortiert werden sowie der Drang zur Automatisierung überhandnehme. Dann werde der Datenhaushalt zu groß und das Prinzip der Datensparsamkeit verletzt. Auswirkungen seien redundante Anwendungen, gefährliche Abhängigkeiten und Verzahnungen,



Prof. Volker Gruhn.

(Foto: vsw)

kaum noch handhabbare Konfigurationsprozesse, fehlende Flexibilität und Innovationskraft der Systeme sowie Anwendungsstaus, sagte Gruhn.

Über die Integration der Systemlandschaft der Rechtsschutz Union (RU) in die Alte Leipziger, die nach der Verschmelzung der RU auf den Sachbereich der Alte Leipziger im Jahr 2008 erforderlich wurde, sprach Arno Schott, bei der Alte Leipziger für den Bereich Anwendungsentwicklung verantwortlich. Da die Systemlandschaft der RU veraltet war, sei eine komplette Erneuerung nötig gewesen, und das möglichst ohne Auswirkungen auf das Geschäft und die Marke Rechtsschutz Union, die einen sehr guten Ruf habe. Daher habe man sich für eine Neuentwicklung des Bestands- und Schadenssystems und eine anschließende schrittweise Migration des RU-Bestands in die Systemwelt der Alte Leipziger Sach entschieden, sagte Schott. Dabei sei als Grundlage der Tarif T 05 genommen und alle Vorgängertarife auf dieses Niveau gehoben worden.

Einbindung der Sachbearbeiter bringt Vorteile

Mithilfe eines Delta-Fachkonzepts auf der Grundlage des vorhandenen Konzepts der Sparte Sach-Privat habe man nur die funktionalen Abweichungen zwischen dem alten RU-System und dem vorhandenen System beschrieben, die einerseits Änderungen für Rechtsschutz nötig machten, andererseits Rechtsschutz-spezifische und spartenübergreifende Erweiterungen erforderten, sagte Schott. Mit den Rechtsschutz-Sachbearbeitern habe es eine Analyse je Geschäftsvorfall in zwei Schritten gegeben: Erläuterung des Geschäftsvorfalles in Privatschutz und Beschreibung der Abweichungen zu Rechtsschutz. Dabei stellte sich heraus, dass die meisten Geschäftsvorfall-Typen wiederverwendet und nur aufgrund funktionaler Abweichungen angepasst werden mussten, sagte Schott.

Frank Deutsch, Bereichsleiter IT-Organisation von Janitos, vertrat die Ansicht, dass sich IT-Projekte strikt der Business-Strategie des Unternehmens unterzuordnen haben und zur Wertschöpfung beitragen müssen. „Sonst sind sie ein reiner Kostenfaktor.“ Das sei aber häufig der Fall. Deshalb sei die IT von Janitos beauftragt worden, eine zentrale Verarbeitungsplattform mit allen Vertriebs-, betriebs- und prozessrelevanten Anwendungsbausteinen für Vertriebspartner, Kunden und Mitarbeiter aufzubauen. „Das Ziel bestand darin, durch vollständige funktionale Abbildung der Vertriebs- und Betriebsprozesse eine durchlässige Informationsbereitstellung und optimalen Service aller Beteiligten zu stärken“, sagte Deutsch. Eine einfach zu bedienende Benutzeroberfläche, aktuell abrufbare Bestandsinformationen bei Nutzung der operativen Datenbestände sowie neueste Nachrichten, Termine und Aufgaben seien wichtig. Deutsch: „Die Herausforderung bestand darin, die vorhandene heterogene Anwendungs- und Infrastrukturlandschaft zu einer zentralen Verarbeitungsplattform zusammenzuführen, damit die Bearbeitung prozessdurchgängig möglich ist.“

Die Vorteile seien vielfältig. So erhielten beispielsweise Makler zeitgleich mit dem Kunden alle relevanten Informationen zum Beispiel über einen Schaden. Das könne der Makler als wirksames Kundenbindungs-Instrument nutzen. Es sei gelungen, die Produktivität mit einer hohen Performance und Skalierbarkeit der Plattform zu steigern, mit automatisierten Prozessen die Betriebssicherheit zu erhöhen sowie mit einer zukunftsorientierten Technologie und der Integration in die vorhandene Infrastruktur Sicherheit für künftige Investitionen zu erzielen, sagte Deutsch. Auf der Kostenseite schlage die Reduzierung manueller Sachbearbeiter-Tätigkeiten, eine optimale Nutzung der Serverkapazität aufgrund Nachtverarbeitung sowie eingespartes Porto durch automatisierten Druck-Output bei externen Dienstleistern zu Buche, so Deutsch. Bis 2010 werde die Gesamtstrategie weiter umgesetzt, wobei der Automatisierungsgrad erhöht, wiederkehrende Prozesse gezielt gesteuert, Applikationen eingebunden und die Echtzeit-Verarbeitung großer Datenmengen erreicht werden sollen. Elke Pohl