

## Viele Baustellen

Der Wettbewerb innerhalb der Assekuranz wird immer härter. Wer über eine gut funktionierende IT verfügt, kann Kosten sparen und entscheidende Wettbewerbsvorteile verbuchen. Entsprechend investiert die Versicherungswirtschaft in neue Projekte.

Knirscht es derzeit besonders in den IT-Abteilungen der Versicherer oder ist der Wettbewerb unter den externen IT-Beraterfirmen nur sehr groß? In der jüngsten Zeit mehrten sich die Studien externer Beratungshäuser, die Probleme in der IT vermelden. Welche Projekte die Versicherer aktuell stemmen oder gerade abgeschlossen haben, zeigt der Überblick. Ein Schwerpunkt der Investitionen für den Innendienst betrifft die Schadenabwicklung.

### Webbasiertes Schadenregulierungssystem

Die Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH (GDSM) setzt bei der Schadenabwicklung ihrer Außendienstregulierer künftig auf die webbasierte Standardsoftwarelösung openClaimsAgency (oCA) der COR&FJA Tochter Metris. Die offline-Ausprägung dieses Systems ist seit Jahren bei einigen Versicherern im Einsatz, für das überarbeitete System mit Web-Services ist die Generali nach Herstellerangaben der erste Kunde. Die openClaims-Plattform soll den gesamten Prozess der Schadenbearbeitung von der Anlage des Schadens über das aktive Schadenmanagement bis hin zur Zahlung und Schadensschließung unterstützen. Jedes Modul der openClaims-Plattform ist isoliert einsetzbar, wobei sich die einzelnen Module nahtlos ineinanderfügen lassen. Alle Komponenten der openClaims-Plattform werden als Zusatzmodule innerhalb der COR.FJA Insurance Suite vermarktet. Als Teil dieser Plattform ist openClaimsAgency die Lösung für den regulierenden Schadenaußendienst. Dieser kann das System online unterwegs über UMTS oder GPRS nutzen. Die Daten werden automatisch ausgetauscht und müssen nicht mehrfach erfasst werden.

### Prototyp einer Schadensakte für Erstversicherer

Um unstrukturierte Informationen in Form von Korrespondenzen, Verträgen, Policen, Fotos und ähnliches in Prozesse zu integrieren und das Enterprise Content Management (ECM) und SAP-Branchenmodule zu verschmelzen, haben die beiden SAP-Partner OpenText und msg global solutions eine Partnerschaft geschlossen. Ziel der Zusammenar-

beit ist die Prozessintegration von Daten und Dokumenten auf technischer Ebene.

Im März haben beide Unternehmen den ersten Prototypen einer Schadensfallakte für Erstversicherer vorgestellt. In dieser Akte werden die Anwender Schritt für Schritt durch den Prozess geführt und bewegen sich medienbruchfrei zwischen OpenText, SAP CRM und SAP for Insurance. Meldet ein Kunde im Call-Center des Versicherers einen Schadensfall, ruft der Call-Center-Mitarbeiter im SAP CRM Interaction Center die Kundendaten auf, die aus SAP CRM stammen, und prüft ihre Aktualität. Anschließend öffnet er über einen zusätzlichen Reiter in der SAP-Arbeitsoberfläche die Kundenakte, die in OpenText abgebildet ist und Unterordner zum Beispiel zur Korrespondenzhistorie oder den Policen enthält. Dort hat er direkten Zugriff auf die Daten jeder einzelnen Police, die aus SAP for Insurance eingespielt werden.

### Plattform auf dem Weg zum Standard

Die Softwareplattform drebis für ein strukturiertes Schadenmanagement entwickelt sich

zum Standard in der automatisierten Kommunikation zwischen Anwaltskanzleien und Rechtsschutzversicherern. Bis Sommer hatten sich nach Unternehmensangaben mehr als 6 000 Kanzleien an die Plattform angeschlossen, was etwa 60 Prozent des Marktes sind. Der IT-Dienstleister adesso AG hatte diese Plattform entwickelt und betreibt sie. Die wichtigsten Hersteller von Kanzleisoftware haben drebis-Funktionen wie Rechnungsversand oder Schadenmeldung in ihre Lösungen bereits integriert.

Advocard, Roland, Arag, D.A.S., Deurag, die DEVK, HDI-Gerling, BGV, WGV, Huk-Coburg, LVM und DMB-Rechtsschutz setzen diese Plattform ein. Sie stellt Anwälten und Versicherungsunternehmen eine direkte Datenverbindung mit Hin- und Rückkanal für einen Datenaustausch ohne Medienbruch zur Verfügung. drebis-Informationen lassen sich in die elektronische Akte beziehungsweise die Workflow-Steuerung einbinden.

Nun wird die Plattform ausgebaut – beispielsweise für die Meldung von Schäden bei der Kfz-Haftpflicht- oder der Gebäudeversicherung. Teilweise sei sie dort bereits produktiv. Alle an der Kommunikationskette eines



**Einst der letzte Schrei, heute ein Haufen Elektroschrott:** An Computern, Monitoren und Druckern zeigt sich, wie vergänglich die Moderne ist.

Foto: fotolia/Stephanie Bandmann

Schadenfalls Beteiligten können von den Vorteilen eines strukturierten, vollständig elektronischen Prozesses profitieren. Die standardisierte Software unterstützt den GDV-Datensatz und ist an das GDV-Schadennetz für die Kommunikation mit Schadenfallbeteiligten angebunden.

### **Autarke Betrugsabwehr**

Die Signal Iduna, die Nürnberger und die HanseMerkur setzen bei dem seit April tätigen HIS Hinweis- und Informationssystem auf die spezialisierte Software der Firma SoftProject. Seit Ende Mai steht mit der Software X 4 HIS ein Web-Dialog zur Verfügung. Damit könne der X4 HIS Server auch ohne Interaktion mit den Backend-Systemen autark betrieben werden, wirbt der Hersteller.

X4 HIS übernehme die komplette Kommunikation zwischen dem HIS-Online-Service und den jeweiligen Backend-Systemen des Versicherers. Zum Import der Meldungen könnten unter anderem Excel-Dateien eingelesen und automatisch an HIS übertragen werden. Die Software melde alle risikorelevanten Vorgänge, die im Zuge der Antrags- und Leistungsfallbearbeitung identifiziert wurden und versende Nachrichten für Anfragen an den HIS-Pool.

### **Arztrechnung mit dem iPad2 begleichen**

Kunden der HanseMerkur Krankenversicherung können ihre Arztrechnung inzwischen über ihr iPhone oder iPad2 einreichen. Dazu muss der Nutzer zuvor die Applikation aus dem App Store herunterladen und sich registrieren. Vonseiten der HanseMerkur erfolgt die Verifizierung des Vertragsverhältnisses mit anschließender Freischaltung für den RechnungsApp. Der Versicherte fotografiert dann mit dem Smartphone den 2-D-Barcode ab, der sich auf ambulanten und stationären Arztrechnungen befindet, und übermittelt ihn an die Hanse Merkur.

Der Sicherheitsschlüssel der App garantiert laut Versicherer die Codierung der übertragenen Daten. Zudem können die Kunden sich über die Funktion Rechnungsübersicht einen Überblick über den Bearbeitungsstand ihrer Rechnungen verschaffen. Unter Rechnungsdetails erhalten sie Informationen zur digitalen Übermittlung und zum Eingang der Rechnung.

Entwickelt hat die App IBM. Die Rechnungsinhalte werden in einem zertifizierten Verfahren unter Nutzung des IBM Insurance Service Hubs (ISH) übertragen. Für die grafische Umsetzung war die Berliner Agentur

### **IT-Risiken managen**

Die Axa, das SIZ Informatikzentrum der Sparkassenorganisation und die IT-Firma haben die Initiative „Lifecycle of Information Security“ gegründet. Ihr Ziel ist es, bei Unternehmen mit erhöhtem Bedarf an Informationssicherheit das Bewusstsein zu schaffen, dass IT-Risiken ganzheitlich gemanagt werden müssen. Grundlage des Konzepts „Lifecycle of Information Security“ ist eine an die internationale Norm ISO 27001 angelehnte Methode: der PDCA-Zyklus mit den Phasen Plan (planen), Do (handeln), Check (kontrollieren) und Act (reagieren). Laut der Studie „Deutschland sicher im Netz e.V.“ ist der Mittelstand hinsichtlich der Anforderungen an rechtskonformes Verhalten (Compliance) nicht gut aufgestellt. Besonders bei der Regelung von Zugriffsrechten bestünden noch immer große Defizite, ergab eine Befragung unter knapp 1.400 Unternehmen des Vereins, dem Datev, Sophos, Bitkom und SAP angehören. Auch bei E-Mails und mobilen Geräten, die oft viele unternehmenskritische Daten enthielten, werde mit der IT-Sicherheit eher nachlässig umgegangen. So verzichte die Hälfte der Befragten vollständig auf den Schutz ihrer E-Mails z.B. vor unberechtigter Einsichtnahme, Missbrauch oder Manipulation. lie

Novamondo verantwortlich. Der neue Service gilt für ambulante und stationäre Arztrechnungen, die über Privatärztliche Verrechnungsstellen ausgestellt werden. Zurzeit nehmen knapp 38.000 niedergelassene Ärzte und Zahnärzte sowie leitende Krankenhausärzte an dem Verfahren teil.

### **Prozessgesteuerte Finanzberichterstattung**

Der Talanx-Konzern verwendet für die prozessgesteuerte Finanzberichterstattung die Prozesslösung Xpert.PDP (Process Driven Projectcontrolling) der Schweizer Firma Soreco. Im Zusammenhang mit dem bei Talanx umgesetzten Fast-Close-Projekt wurde diese Software beim Process Solution Award 2011 in der Kategorie „BPM-Suiten/Human Workflow/SOA“ mit dem ersten Preis ausgezeichnet. Das System ermögliche die effiziente Abwicklung des sehr umfangreichen Fast-Close-Prozesses über 150 Tochtergesellschaften hinweg, wobei eine hohe Planungsautonomie der einzelnen Gesellschaften erreicht und gleich-

## IT-Berater schelten und mahnen

Versicherer weisen angeblich große Mängel in der IT auf

Nur jede zehnte Versicherung beherrscht das Zusammenspiel von Strategie und IT, bei jeder zweiten Gesellschaft hapert es bereits an der Basisarbeit, resümiert die Studie „IT-Strategie 2011: Enterprise Architecture Management in der Versicherungswirtschaft“ der PPI AG in Zusammenarbeit mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung.

Die Studie untersuchte den aktuellen Stand des Enterprise Architecture Management (EAM) in deutschen Versicherungen, wozu 12 IT-Vorstände und 88 IT-Experten aus der zweiten Führungsebene befragt wurden. Danach bezweifeln 90 Prozent der Befragten, dass ihr Unternehmen das Zusammenspiel von Schlüsselprozessen und IT jederzeit im Griff hat.

Die Basisdisziplinen wie beispielsweise die organisatorische Einbettung des Enterprise Architecture Managements bewerteten die Vertreter dieser Unternehmen nur mit befriedigend oder schlechter. Die größten Hindernisse auf dem Weg, die identifizierten Schwachstellen zu beheben, liegen nach Meinung der IT-Verantwortlichen vor allem in methodischen Defiziten.

Die IT-Verantwortlichen sehen sich oft in der Rolle des „schwarzen Peters“. Die CIOs (Chief Information Officers) hadernten mit ihren Chefetagen und Business-Abteilungen, weil sie den Wertbeitrag der

IT für das Unternehmen  
nur unzureichend  
wahrgenommen



**Smart-phones:**  
Ohne geht fast nichts mehr im Außendienst.

Foto: panthermedia/Jakob Hornander

nommen fühlten, urteilt das Beratungshaus Ardour Consulting auf Basis einer eigenen Umfrage bei deutschen Unternehmen aller Branchen. Danach fühlen sich die IT-Bereiche mehrheitlich unzureichend eingeschätzt, weil ihr Beitrag für den Unternehmenserfolg entweder nur „mit größeren Abstrichen“ (34%) oder „völlig unzureichend“ (23%) wahrgenommen wird. Seitens der Fachabteilungen genießt der Unternehmensnutzen der IT hingegen eine breitere Akzeptanz als im Top-Management.

Auch die Studie „Online-Insurance 2011“ des Beratungs- und Softwarehauses Pass Consulting wartet mit Schwachstellen auf. Nach der Analyse von 55 Online-Auftritten der größten Versicherungsunternehmen in Deutschland und der jeweils bekanntesten aus Österreich und der Schweiz heißt es: „Versicherer schöpfen das Potenzial im Web 2.0 noch lange nicht aus.“ Bereits über die Hälfte der untersuchten Versicherungsportale sei auf Facebook vertreten, fast ebenso viele nutzen YouTube-Videos bzw. einen Twitter-Kanal.

Dabei werde meist das Unternehmen vorgestellt und versucht, einen Kundendialog zu initiieren. Trotz einer oft vierstelligen Anzahl an Fans finde noch kaum Interaktion statt. Optimierungspotenzial sehen die Berater in der Kommunikation ihrer Aktivitäten.

Nur etwa die Hälfte der aktiven Versicherer kommuniziere diese Kontaktkanäle auf ihren Versicherungsportalen. Die richtige Positionierung der Kanäle erhöhe die Zahl der Besuche (Visits), die wiederum Voraussetzung für einen verstärkten Dialog seien.

zeitig die Abstimmung mit der zentralen Planung sichergestellt wird, lobte die Jury. Die Lösung gewährleiste nicht nur die Einhaltung der Compliance-Anforderungen in der Versicherungsbranche, sondern biete zudem eine erhöhte Planungssicherheit und Transparenz, verkürzte Durchlaufzeiten und Personaleinsparungen.

Die für die Ausführung der Abschlüsse notwendigen Prozesse werden bei Talanx mit Xpert.PDP dezentral und simultan unter Einbeziehung aller 600 beteiligten Mitarbei-

ter geplant. Hierbei unterstützt die Prozess-Engine die Auftrags- und Annahmeprozedur und überwacht gleichzeitig die Zeitdauer der Lieferbeziehungen zwischen Planer und Bearbeiter. Werden Vorgänge zeitlich kritisch, eskaliert das System automatisch und sorgt so für die Einhaltung der Planung. Im Gegensatz zu herkömmlicher Planungs-Software berechnet die Prozess-Engine zudem entlang eines Kalenders die Zeitplanung vom Fertigstellungstermin „von hinten nach vorn“ (invers). Die Aktivitäten werden automatisch zu einem zeitoptimierten Vorgangsplan zusammengesetzt. Durch die so erzielte Planungssicherheit entsteht ein Forecast inklusive kritischem Pfad und die erstellten Vorgangspläne werden von der Prozess-Engine als Aktivitäten mit Zuständigkeiten und Endterminen gesteuert. Mit der Erstellung von Aufgabenlisten für alle Beteiligten, eine durchgehende Stellvertreterregelung und punktuelle Eskalation zur Einhaltung von Terminen sichert die Prozess-Engine bei Talanx einen effektiven Workflow mit bis zu 7 000 parallelen und sequenziellen Ausführungsaktionen je Abschluss und Unternehmenssegment.

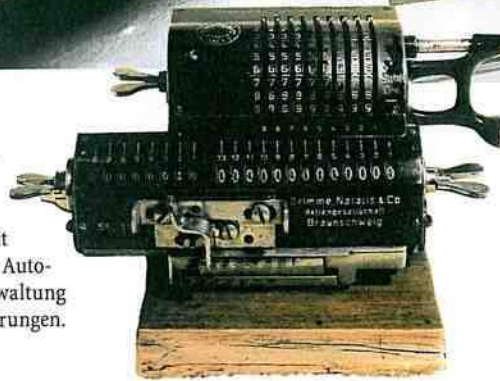
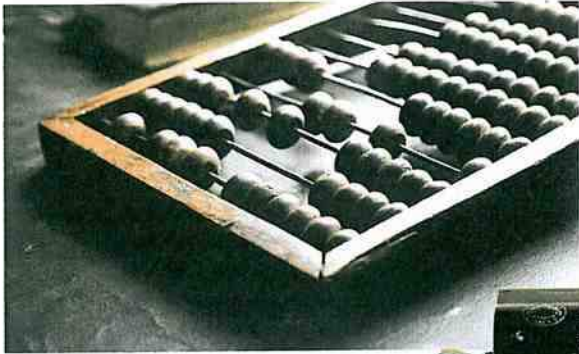
### Standardsoftware-Lösung für innovative Lebensverträge

Die Versicherungsgruppe Ergo will die Software COR.FJA Life Factory künftig als zentrale Plattform für die Einführung innovativer, kapitalmarktnaher Lebensversicherungsprodukte nutzen. Damit setze erstmals einer der drei großen deutschen Lebensversicherer zur Abwicklung seiner Massengeschäftsprozesse und Platzierung von Versicherungsprodukten umfassend auf den Einsatz einer Standard-Software-Lösung, teilt der Softwarehersteller mit. Ergo investiert dafür einen Betrag im unteren zweistelligen Millionenbereich.

Ergo will das neue System von Anbeginn in enger Kooperation mit COR&FJA einführen. Dafür haben beide in einer Vorstudie ein Zusammenarbeitsmodell entwickelt und festgelegt. Darüber hinaus plant Ergo auch für weitere Bereiche der Lebensversicherung eine stärkere Zusammenarbeit mit diesem Hersteller – unter anderem im Bereich Migration.

### Software für die Kapitalanlage

Die Continentale wird für ihr Kapitalanlagemanagement mit 15 Mrd. Euro „Assets under Management“ künftig die Software SimCorp Dimension nutzen. Eigenem Bekunden nach will die Continentale die integrierte Lösung, die den gesamten Workflow im Investment-Management unterstützt, insbesondere



in den Bereichen Portfolio-Management, Controlling und Buchhaltung (einschließlich Reporting und Meldewesen) verwenden und rechnet mit „umfangreichen Möglichkeiten“ der Automatisierung vor allem bei der Verwaltung der fondsgebundenen Lebensversicherungen.

**Rechenmaschinen werden immer schneller, immer leistungsfähiger:** Abakus (o.l.); Nachbau einer Rechenmaschine von Gottfried Wilhelm Leibniz, 1673 (o.r.); Brunsviga Rechenmaschine von 1898, Sammlung Darweger, Baden-Baden (l.).

Fotos: (Stockphoto/Dlga Mikina, Kulturhaus Baden-Baden; ert)

### Die richtigen Kunden ansprechen

Die Huk-Coburg will ihr Bestandsmarketing zielgenauer und effizienter ausrichten. Das Business- und IT-Beratungshaus SVS Viveon hat in einer Vorstudie die Optimierungspotenziale im Kampagnenmanagement untersucht und anschließend Umsetzungsmaßnahmen unter besonderer Berücksichtigung von Affinitätsmodellen ausgearbeitet. Wie der Münchener IT-Berater mitteilt, hat sich die Huk-Coburg für den Aufbau eines Marketing Data Marts mit einem entsprechenden Kampagnenmanagement-Tool entschieden.

Der „Marketing Data Mart“ biete in Kombination mit einem ebenfalls neuen Kampagnenmanagement-Tool die optimale Basis für erfolgreiche Multi-Channel-Aktionen, wird versprochen. Die bedarfsorientierte Kampagnensteuerung könne zudem zu Einsparungen von bis zu 20 Prozent führen. SVS Viveon wird den kompletten Prozess vom Fach über IT-Konzept bis hin zum Aufbau des Data Marts realisieren.

Die Huk erwartet vom Aufbau eines eigenen Marketing Data Marts eine höhere Flexibilität und Geschwindigkeit in der Kampagnenentwicklung und -gestaltung sowie mehr Transparenz im Controlling.

### Ergo Austria will die Geschäftsprozesse optimieren

Die Ergo Austria International hat ihre internen Geschäftsprozesse mit der Business Process Management (BPM)-Plattform Xpert.ivy des Schweizer Softwarehauses Soreco opti-

miert. Mit dem Erwerb einer Plattform-Lizenz der Enterprise Edition sollen die Geschäftsprozesse von rund 500 Workflow-User mit der Schweizer BPM-Suite ausgeführt werden. Im Rahmen mehrerer Projekte werden sukzessive zunächst nicht versicherungstechnische Prozesse auf elektronische Abwicklung umgestellt und über die Xpert.ivy-Plattform IT-gestützt zur Ausführung gebracht.

Die österreichische Ergo-Gesellschaft erwartet von dem Einsatz der mehrfach ausgezeichneten BPM-Suite messbare Verbesserungen im Management der Prozess-Schnittstellen. So soll der Einsatz von Xpert.ivy Fortschritte bei übergreifenden Geschäftsprozessen und Routineaufgaben erzielen. Dank Fail-over- und Cluster-Technologie ist die Verwendung von Xpert.ivy nach Angaben des Herstellers auch in unternehmenskritischen Anwendungen möglich. Soreco als Lizenzgeber wird bei Ergo Austria auch als Projekthaus auftreten und größere Implementierungsprojekte ausführen.

### Mit AppScan Sicherheitsrisiken vermeiden

Die Techniker Krankenkasse nutzt die IBM Rational AppScan, um eigene Web-Anwendungen auf mögliche Schwachstellen und Sicherheitsrisiken zu überprüfen und so die eigenen Sicherheitsstandards und Richtlinien umzusetzen. Rational AppScan erlaubt nicht nur eine nachgelagerte, sondern eine begleitende Analyse der Entwicklungsarbeiten unmittelbar auf Quellcode-Ebene. Eigenentwick-

lungen werden bereits während der Erstellung und noch lange vor Produktionsbeginn mittels dieser Software analysiert.

### Standards einfacher integrieren

Mit der Business Adapter Suite der Brancheninitiative Prozessoptimierung e.V. (Bipro) steht Versicherern, Vertrieben und Finanzdienstleistern seit Frühjahr eine Sammlung an Normen-Adaptoren zur Verfügung, die eine Integration in die Prozesskette der bestehenden Systemlandschaft erleichtert. Die vorkonfigurierte Lösung für die optimierte Anbindung von Vertriebspartnern kommt von der Firma C1 FinCon. Dabei sind Mapping, Fehler-Handling und Validierung bereits modelliert und stehen über standardisierte Remote APIs zur Verfügung.

Im Gegensatz zur Individualentwicklung vermeidet der Einsatz der Bipro Business Adapter Suite die üblichen zeitlichen, organisatorischen und technischen Beschränkungen. Praktische Erfahrungen haben nach Aussagen des Herstellers gezeigt, dass mit dem Einsatz dieser Komponenten eine Zeitersparung von mehr als 50 Prozent im Vergleich zu Individual-Entwicklungen erzielt werden kann.

### Integration mit vielen Wendungen

Die Provinzial NordWest befindet sich mit ihrem Projekt „Zeinhalb“, mit dem sie die getrennten Anwendungslandschaften der Kon-



Vor 50 Jahren raumfüllend, heute im Handtaschenformat: Der Großrechner Zuse Z23 aus dem Jahr 1961 (l.) und das iPad.

Fotos: Thomas Viering, Herz

zerngesellschaften in Münster, Kiel und Hamburg integriert und eine gemeinsame Konzern-IT schafft, auf der Zielgeraden. Im Juli wurde die Partner-Anwendung mit weiteren 6,5 Millionen Partnerdaten als zentrale Anwendung, die ursprünglich ein System der Provinzial Kiel war, in „West“ eingeführt, im September folgte das Kraftfahrtsystem der Provinzial Westfalen bei den übrigen Kompositgesellschaften. In den nächsten Wochen sollen IT, IT-Koordination, alle Fachbereiche und Querschnittsfunktionen entsprechend ausgerichtet sein. „2einhalb“ besteht aus 13 Projekten mit 54 Teilprojekten. Für die Rechenzentren bedeutete dies beispielsweise rund 20 000 Jobs in Münster und 12 000 in Kiel.

Die parallel zu „2einhalb“ mit der SV aufgebaute IT-Gemeinschaftstochter wurde zwischenzeitlich wieder aufgegeben. Man habe er-

kennen müssen, dass eine enge Zusammenarbeit in der IT-Entwicklung in aller Regel mit Fusionen einhergeht, wird Arbeitsdirektor Gerd Borggrebe in der Hauszeitschrift *Nord-Wester* zitiert. Dort verweist er auch auf zusätzliche Komplexitäten, Abstimmungsaufwand und Kosten.

### Roland Rechtsschutz macht sich fit für die E-Post

Im Zuge der Veränderungen in der IT-Infrastruktur, besonders der Umstellung auf ICIS, musste Roland Rechtsschutz ihre vor- und nachgelagerten Soft- und Hardwaresysteme anpassen – so auch das Dokumentenmanagement (DM). Dabei suchte der Kölner Spezialversicherer ein Tool, das automatisch erkennt, welches Dokument wie zu bearbei-

ten und über welchen Kanal auszugeben ist. Zudem wurde eine Software benötigt, die ein- und ausgangsseitig alle gängigen Datenformate (wie PCL, PDF und AFP) unterstützt.

Vorhanden war ein IBM-basiertes Print-Tool für die „letzte Meile“ zum Drucker. Was fehlte, war ein komplettes DM-System, mit dem die Daten für den Druck ausgelesen und als Spooldateien aufbereitet werden können.

Die Entscheidung fiel für DocBridge Pilot. Mit der von Compart entwickelten plattformunabhängigen Software lassen sich maßgeschneidert Sendungen für jede Ausgabeform (z.B. Druck, E-Mail, Fax, Archiv- und Downloaddatei in Webportalen) erstellen. Dabei ist der Import der zu verarbeitenden Dokumente von der Ausgabe der Sendungen getrennt. Die Software übernimmt die Daten und konvertiert sie, wobei die Formatierung der Datei

## Zum Teil noch nicht angekommen

Zwei Studien haben Vermittler nach ihrer Nutzung von Social Media befragt

Versicherungsmakler nutzen Social Media häufiger als Ausschließlichkeitsvertreter – zumindest suggerieren dies zwei kürzlich veröffentlichte Studien. Die von IBM in Auftrag gegebene Studie „Erfolgsfaktoren im Versicherungsvertrieb“ befragte 1 429 Ausschließlichkeitsvertreter unter anderem zu ihrer Nutzung sozialer Medien. Demnach nutzen nur 13 Prozent der befragten Vertreter soziale Netzwerke oder Videoportale, bei zwei Dritteln davon beschränkt sich die Nutzung auf den privaten Bereich. Vermittler unter 40 nutzen soziale Netzwerke häufiger als ältere Vertreter. Die berufliche Nutzung sei in beiden Altersgruppen aber gleich gering, schreiben die Autoren. „Offenbar gilt es hier, noch flächendeckende ‚Überzeugungsarbeit‘ zu leisten“, heißt es wörtlich. Vermittler, die soziale Medien beruflich nutzen, würden darüber Kontakte zu Kunden oder potenziellen Kunden gewinnen. Je größer der wahrgenommene Nutzen sozialer Netzwerke sei, desto höher falle auch die Anzahl der gewonnenen Kontakte und Kunden aus, heißt es weiter.

Versicherungsmakler sind da schon deutlich weiter. Für ihre Studie „Weichenstellung für die Zukunft“ ließ die Maklermanagement AG 300 unabhängige Vermittler befragen. Demnach

nutzt knapp die Hälfte (49 Prozent) das Business-Netzwerk Xing. Fast ein Drittel (30 Prozent) ist bei Facebook aktiv und fast ein Fünftel (19%) nutzt das Videoportal YouTube, um sich vorzustellen oder Versicherungslösungen zu erklären. Hier scheinen sich Makler künftig noch stärker engagieren zu wollen. Jeweils rund ein Viertel der Befragten würde gerne YouTube für Agenturvideos oder Werbevideos nutzen. Jeweils rund 17 Prozent würden gerne für die Erstellung solcher Videos die Serviceunterstützung von Versicherern oder Maklerpools in Anspruch nehmen. Am häufigsten (51%) wünschen sich Makler aber Serviceunterstützung bei der Pflege der Präsenzen und der Bearbeitung von Kundenanfragen. Immerhin 41 Prozent wünschen sich Hilfe, um die neue Zielgruppe kennenzulernen und mögliche Ansprachekonzepte zu lernen. Jeweils ein Drittel würde gerne Unterstützung bei der Entwicklung eigener Präsenzen auf Xing, Facebook oder Twitter in Anspruch nehmen und will in effektivem Social-Media-Marketing geschult werden. Überraschenderweise interessieren sich nur 16 Prozent der Makler für die Transformation von Traffic in Umsatz. Aber das wird vielleicht ja noch. fs



Gesamtleistung der Mainframe-Infrastruktur aus. Nach Unternehmensangaben verbessern sich die Energieeffizienz und die Wirtschaftlichkeit, da die Systeme sich zur Konsolidierung älterer Anlagen eignen und die Gesamtbetriebskosten niedriger sind. Mit der aktuellen zEnterprise-Rechnergeneration steigt neben der erhöhten Rechenleistung auch die Flexibilität über die Option einer zBX-Erweiterungseinheit, die die Konsolidierung anderer Plattformen erlaubt. Gleichzeitig sinkt der relative Energieverbrauch pro Leistungseinheit im Betrieb. Die BSH setzt die neue Infrastruktur für die Produktion ihrer kritischen Unternehmensanwendungen im Back Office ein, insbesondere für die Kernanwendung Bob. Dabei kommt es auf Verfügbarkeit praktisch rund um die Uhr und die Einhaltung hoher Sicherheitsstandards an.

Die Ausrichtung der IBM Großrechner als Universalsystem mit Hybridfähigkeit erlaubt zudem Optionen wie die Konsolidierung von x86 und Unix-Systemen.

## Allianz Re misst die Fruchtbarkeit der Äcker mit Radar

Das Agriculture-Team der Allianz Re hat in Kooperation mit der Software-Firma Sarmap eine radarbasierte Fernerkundungssoftware für den Einsatz in der Ernteversicherung entwickelt. Damit lassen sich das Wachstum von Biomasse messen und das Ertragspotenzial landwirtschaftlicher Nutzflächen beobachten. Im Vergleich mit der Fernerkundung mit rein optischen Sensoren kann die Radartechnologie bei jeder Wetterlage und Tageszeit Satellitenbilder in aussagekräftiges Datenmaterial umsetzen, wird berichtet. Die Technologie steht der Allianz Re exklusiv zur Verfügung. Einsetzen will sie die Technik ab 2013, wenn die European Space Agency (ESA) Satellitenbilder kostenfrei wöchentlich ins Internet einspeist. Im Schadenfall sind Ursache und Ausmaß des Schadens detailliert ermittelbar. Dies schließt Datenlücken, die bisher die Agrarversicherung in vielen Bereichen teuer und schwierig machte.

## Service-Provider von Inex24 bekommt Gütesiegel

Die msg services ag, der IT-Service-Provider von Inex24, ist nach ISO/IEC 27001 von der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS) zertifiziert worden. Inex 24 ist die neue Kollaborationsplattform für den Industrieversicherungssektor. Im Rahmen von Ausschreibungen werden dort sensible Daten aller Beteiligten gespeichert. Der Zugang auf die Plattform erfolgt über ein

Foto: iStockphoto/Thomas Dickson

erhalten bleibt. Das Dokument kann je nach Bedarf modifiziert, verteilt, klassifiziert, indiziert und in alle gängigen Formate umgewandelt werden. Damit lassen sich die Dokumente nahezu überall darstellen, drucken, archivieren und weiterverarbeiten. Die dafür notwendigen Informationen werden dabei als Metadaten extrahiert. Während die Software die Dokumente einem zentralen Pool zuordnet, werden die Metadaten in einer relationalen Datenbank abgelegt. Mittels eines an den PC-Arbeitsplätzen (Clients) implementierten Druckertreibers sind die Anwender in der Lage, auch Office-Dokumente im selben Sendungspool abzulegen und sie damit zentral weiterverarbeiten zu lassen.

Dokumente werden automatisch abgeholt. Hinzu kommen verschiedene Funktionen für die Ausgabe der Dokumente und die Möglichkeit, mehrere Dokumente unterschiedlichen Ursprungs und Formats, aber mit dem-

selben Adressaten zu einer Sendung zu bündeln. Roland verwendet den DocBridge Pilot nur im Druck.

Einmal täglich werden über eine integrierte „Scheduling“-Funktion alle erstellten Dokumente aus einem zentralen Datenpool abgeholt und nach DocBridge Pilot geladen. Dort erfolgt die Aufbereitung und Konvertierung in AFP- bzw. PDF-Spooldateien. Demnächst will der Rechtsschutz-Versicherer bestimmte Schreiben auch als E-Postbrief versenden.

## Schwäbisch-Hall mit mehr Energieeffizienz

Mit zwei IBM zEnterprise-Großrechner des Typs z196 hat die Bausparkasse Schwäbisch-Hall (BSH) ihre IT-Infrastruktur erneuert. Die Großrechner haben eine Gesamtleistung von über 6 200 Mips (Millionen Instruktionen pro Sekunde) und baut damit die

zweistufiges Authentisierungssystem, bei dem ein User nach Eingabe von Benutzername und Kennwort zusätzlich ein Einmal-Passwort auf sein Mobiltelefon erhält (OTP over SMS). Ein Missbrauch von Anmeldedaten soll damit faktisch nicht mehr möglich sein, weil nur dann, wenn beide Authentisierungsfaktoren vorliegen, der Zugang zur Plattform gewährt wird. Bereits Mitte Juli bestätigten die IT-Security-Spezialisten von Corporate Trust die IT- und Datensicherheit der Applikation sowie der Infrastruktur. Das Rechenzentrum der Inex24 betreibt die msg services ag, die ein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) eingeführt hat.

### **Kunden verwalten sich online**

Der Direktversicherer der Generali Deutschland zählte im September mehr als 100 000 Kunden für seinen Onlineservice „meinCosmosDirekt“. Über diesen Ende 2009 eingeführten Bereich im Netz können Versicherungen abgeschlossen und Verträge verwaltet werden. Diese Servicefunktion wird stetig ausgebaut – zuletzt mit dem „Altersvorsorge-Konto“, das über den aktuellen Stand der Verträge informiert. Für das Login in den persönlichen Onlinebereich können die Kunden auf Wunsch den neuen Personalausweis nutzen. Ansonsten bedarf es für den Identitätsnachweis das so genannte Postidentverfahren mittels einer Postfiliale. Seit knapp zwei Jahren bietet die Cosmos Internetsurferin mit dem „Co-Browsing“ der Firma ITyX auch eine

„geführte“ Beratung, die eigenem Bekunden nach ausgebaut werden soll. Dazu klickt der Kunde im Internet auf den Call-Back-Button. Der Mitarbeiter nennt ihm dann auf Wunsch einen individuellen Sicherheitscode, mit dem eine Verbindung zwischen den Browsern der Gesprächspartner und den Inhalten der Cosmos im Internet hergestellt wird. Damit sehen Kunden und Mitarbeiter stets die gleichen Internet-Inhalte.

### **Variantenreicher Online-Abschluss**

Der Restkreditversicherer BNP Paribas Cardif und die Online-Plattform Procheck 24 vertreiben zusammen seit Sommer eine Risikolebensversicherung. Mithilfe eines Online-Tools wird dabei die Risikoprüfung direkt im Internet durchgeführt. Der gesamte Antragsprozess findet online statt – von der Erfassung der Kundendaten über die Risikoprüfung bis hin zum Abschluss. Der Kunde erhält eine unmittelbare Deckungszusage und der Vertrag ist somit sofort abgeschlossen. Dabei weist das Produkt verschiedene Gestaltungsmöglichkeiten wie etwa bei der Wahl der Versicherungssumme (linear oder annuitätisch fallend oder konstant) oder der Beitragsgestaltung auf.

### **Die DKV hat auch im Internet die Nase vorn**

Media Analyzer hat in Kooperation mit dem Panelanbieter Respondi auch in diesem

Jahr 30 Startseiten verschiedener Versicherer mittels Wahrnehmungsanalyse und anschließendem Online-Interview getestet.

Die DKV hatte bei fast allen Kriterien die Nase vorn. Auch Axa, Hannoversche Leben, HanseMerkur und Signal Iduna lagen in allen Kategorien zumindest über der studien-internen Benchmark. AachenMünchener und Mannheimer waren hingegen in allen Kategorien unter der Benchmark, so die Ergebnisse des Hamburger Marktforschungsinstitutes. Ein Relaunch führt der Analyse zufolge nicht automatisch zur Verbesserung der Wahrnehmung.

So brachten die Veränderungen auf den Startseiten der Allianz, der Arag und der VKB zum Beispiel gegenüber dem Test des Vorjahres eine Leistungsminderung. Dies galt insbesondere für die Allianz, die im Bereich „Usability“ unter die Benchmark rutschte, was unter anderem mit dem Verzicht einer Navigation im Key Visual Bereich erklärt wird.

Zu den Dingen, die Versicherer auf ihren Websites beherzigen sollten, gehört laut Analyser unter anderem, dass neben dem Logo weitere Elemente das Markenbild stärken, klar gegliederte Informationen in abgegrenzten Boxen die Seiten verständlicher machen und Interaktionsalternativen, die Neugierde und Handlungsimpulse wecken. Besonders wichtig sei zudem der Einstiegspunkt der Webseite, das Key-Visual und, dass eine „Wohlfühl-situation“ Identifikationspotenzial biete. Insgesamt wurden 456 potenzielle Nutzer von Versicherungswebseiten zwischen 20 und 49 Jahren befragt. lie