

Wie heimische Versicherungen die Anforderungen neuer Märkte meistern können

aus
Computerwelt, 09/2005

Wie heimische Versicherungen die Anforderungen neuer Märkte meistern können

MICHAEL KREMSNER*

Österreichische Versicherer spielen bei der Expansion in die mittel- und osteuropäischen Märkte eine Vorreiterrolle. Flexibilität, Wartbarkeit, Erweiterbarkeit und Reusability sind die wichtigsten Anforderungen an IT-Strukturen bei internationalen Aktivitäten.

WIEN – Vortrefflich lässt sich hier verfolgen, welche IT-Strukturen und Anpassungen für auf dem internationalen Parkett agierende – Versicherungsunternehmen nötig sind, um Flexibilität in der Produktgestaltung, schnelle Reaktionsfähigkeit auf Veränderungen und Kostensparpotenziale zu realisieren.

Hinsichtlich der Anpassung und Entwicklung von IT-Strukturen an die sich mit der Expansion stellenden Anforderungen lassen sich drei zentrale Fragen formulieren:

- Wie haben sich die Versicherungsunternehmen in Österreich in ihrem Geschäftsmodell im Produktportfolio und in ihrer Organisation in Innen- und Außendienst aufgestellt, um im mittel- und osteuropäischen Markt adäquat agieren zu können?
- Welche Anforderungen ergeben sich hierdurch für die Prozess- und Anwendungslandschaft?
- Und wie kann ein Best Practice-Ansatz aussehen?

NEUE HERAUSFORDERUNGEN – NEUE AUFSTELLUNG

Zunächst bedeutet die Expansion in neue Märkte eine erhebliche Erweiterung der Produktvielfalt, um die unterschiedlichen nationalen Spezifika berücksichtigen zu können. Deshalb empfiehlt es sich bei der Entwicklung zukünftiger IT-Strukturen auf ein mandantenfähiges und flexibles System zu setzen. Denn nur flexible Strukturen und Anwendungen ermöglichen eine schnelle Reaktion auf Änderungen in den unterschiedlichen neuen Märkten. Systeme, die einen hohen Standardisierungsgrad in den einzelnen Versicherungskomponenten, aber auch im Rechnungs-, Controlling- und Berichtswesen bieten, werden dabei die anfallenden Kosten nachhaltig minimieren können und es dem Versicherer ermöglichen, höhere Margen zu erzielen.

Ein System mit einem ausreichenden Flexibilitätsgrad erlaubt zudem eine sinnvolle und Kosten sparende Arbeitsteilung in Entwicklung und Betrieb unter Gewährleistung des erforderlichen Qualitätsniveaus: Kernfunktionen werden zentralisiert und »state of the art« professionell bereitgestellt. Die Anpassung an nationale Marktbesonderheiten erfolgt kostengünstig vor Ort.

Für die nachhaltige Flexibilisierung der Anwendungslandschaft empfiehlt sich neben der Nutzung einer flexiblen Abbildung von Geschäfts-

prozessen die Einführung einer auf die EU-Rechnungslegungsvorschriften hin optimierten versicherungstechnischen Kontenführung.

FLEXIBLE STANDARDISIERUNG

Sie erleichtert nicht nur die einheitliche operative Abbildung der komplexen versicherungstechnischen Vorgänge, sondern bildet auch die konsistente Datenbasis für die ordnungsgemäße Rechnungslegung sowohl gemäß den lokalen Vorschriften als auch den Anforderungen einer internationalen Konzernkonsolidierung entsprechend. Sie wird über einen integrierten Produktservers, der die unterschiedlichen Produktmodelle abbilden kann und sowohl prospektive, retrospektive, hybride Kalkulationen erlaubt an die lokalen Anforderungen angepasst. Die Bestandsführung sollte im Produktspektrum sowohl klassische als auch fondsgebundene Lebensversicherungen und auch Mischformen servicieren können.

Besondere Beachtung sollte eine professionelle Programmierung auf der Basis breiter fachlicher Expertise finden, um eine möglichst hohe Flexibilität hinsichtlich Wartbarkeit, Erweiterbarkeit und Reusability zu gewährleisten. Verwaltungs- und Produktwissen sollte zudem in unterschiedlichen Modulen getrennt werden. Um eine Prozessoptimierung unter Berücksichtigung der landesspezifischen Servicestrukturen und -organisation zu erreichen, empfiehlt es sich ebenfalls, eine benutzerfreundliche Modellierung im Produktservers auch für Nicht-Spezialisten aus dem IT-Bereich zu ermöglichen. Auf diese Weise kann im Spannungsverhältnis von Systemkosten und niedrigen Lohnkosten vor Ort eine optimierte Personalbemessung bewirkt werden.

Die Servicierung der versicherungstechnischen Kontenführung und des Produktservers sollte dabei zentral erfolgen und durch dezentrale Produktmodelle in den einzelnen Fachabteilungen ergänzt werden.

BEST PRACTICE MODELL

Wie lassen sich die genannten Ziele konkret realisieren. Welches Best Practice Modell lässt sich auf Basis der vorangegangenen Überlegungen entwickeln?

Konkret: Bei der Generali Versicherung Österreich im Bereich Lebensversicherung zum Beispiel umfasst die versicherungstechnische Kon-

Die Erfolgsfaktoren der Versicherungswirtschaft von morgen sind schnelle Reaktionszeiten, die Nutzung von Synergie- und Kosteneinsparpotenzialen sowie die Kompetenzen der eigenen IT-Mitarbeiter zentrale Erfolgsfaktoren.



tenführung die Durchführung der Vertragsbearbeitungen, die Versorgung der umgebenden Systeme mit Daten und die historisierte Speicherung der technischen Daten eines Versicherungsvertrages. Die Aufgabe des Produktservers: Konzentration des gesamten Produktwissens, Berechnung sämtlicher Vertragswerte in allen Vertragsbearbeitungen und die Versionierung der Versicherungstarife.

PERSONALOPTIMIERUNG UND KOSTENMINIMIERUNG

Dem Gedanken der Kostenminimierung und der Optimierung von Personalaufwänden entsprechend, sollen auch die Verträge der mit der Expansion in Mittel- und Osteuropa entstandenen Tochterfirmen bei der Generali Holding Vienna in Wien mitverwaltet werden.

Um die oben geschilderten Anforderungen erfüllen zu können, beinhaltet die Realisierung die folgenden Kernbereiche:

- Erweiterung und Flexibilisierung des Datenmodells,

- Realisierung der für die Anbindung notwendigen Schnittstellen,
- Schaffung der Basis für die Verwaltung von Hybridprodukten (Kombination aus fondsgebundener und garantierter Lebensversicherung),
- Integration von zusätzlichen FLV-Tarifen,
- und Hinzufügung weiterer Vertragsbearbeitungen.

Für die Realisierung grundlegend waren dabei die Nutzung einer intensiver Zusammenarbeit von Fachbereich und IT-Bereich entstandenen tragfähigen Facharchitektur für den standardisierten Komponentenschnitt, die Evaluierung der konkreten internen Anforderungen und deren Fixierung in Feinspezifikationen. Parallel wurden die Methoden und Werkzeuge für die fachlichen Tests definiert und erstellt, an das Ende der Realisierung schlossen sich umfassende Testaktivitäten an. Anschließend wurde die bis zu diesem Zeitpunkt losgelöst durchgeführte Entwicklung des Produktservers und der Technischen Bestands-

führung in das Generali Vertragsverwaltungssystem integriert und in den Auslieferungsprozess (Releasezyklus) der Generali vis Informatik eingegliedert. Nach sukzessiver fachlicher Abnahme der Vertragsbearbeitungen ist die TBF (fondsgebundene LV) damit bereit für die Produktivsetzung.

Wie das Beispiel Generali Gruppe zeigt, verlangt ein internationalisiertes Versicherungsgeschäft nach IT-Systemen, mit denen eine »flexible Standardisierung« erreicht werden kann.

Die technische Basis dafür bildet ein integrierter Produktservers für die Darstellung auch unterschiedlichster Produktmodelle und die Möglichkeit der prospektiven, retrospektiven und hybriden Kalkulationen. Nur so lassen sich national konfektionierte Versicherungsprodukte bei gleichzeitig minimierten Kosten und Personalaufwänden realisieren.

* Der Autor ist Mitglied der Geschäftsleitung der Agens Consulting (www.agens.com).

INFO.

Versicherungsunternehmen sehen sich im Kontext von veränderten Marktbedingungen, Fusionen, Umstrukturierungen oder gesetzlichen Initiativen gezwungen, ihre IT-Strukturen und -Anwendungen permanent anzupassen.

RISIKOSTEUERUNG IM GROSSPROJEKTUMFELD



Das Beratungsunternehmen Agens ist spezialisiert auf die betriebswirtschaftliche Beratung von Banken und Versicherungen. Mit Michael Kremsner konzentriert Agens nun neue Top-Mitarbeiter auf den österreichischen Markt.

Der international erfahrene Fachmann für IT- und Umsetzungsprojekte zeichnet sich ab sofort in der Agens Geschäftsleitung verantwortlich für den gesamten österreichischen Markt. Kremsner studierte Betriebswirtschaftslehre an der Wirtschaftsuniversität in Wien und absolvierte eine Ausbildung zum Portfeuillemanager und Finanzanalyst. Seine Fachkompetenz beinhaltet unter anderem neben den Bereichen Großprojektmanagement und Multivendorenmanagement (Steuerung unterschiedlicher am Projekt beteiligter Dienstleister und

Kundenbereiche) das Management im Bereich Fusionen und Zusammenlegungen sowie Umstrukturierungs- und Sanierungsmanagement für Projekte und Unternehmensheiten. Daneben zeigt er sich verantwortlich für Prozessstrukturierung und -steuerung bei heterogenen Projektstrukturen sowie der Risikosteuerung im Großprojektumfeld. Michael Kremsner ist bereits seit Mai 2004 Mitglied der Geschäftsleitung bei Agens und dort verantwortlich für alle IT- und Umsetzungsprojekte im Versicherungsbereich »Als gebürtiger Wiener freue ich mich, nun wieder verstärkt in meinem Heimatmarkt tätig zu sein. Mich reizt dabei vor allem auch Agens Österreich auf seinem Kurs als führendes Beratungsunternehmen für Versicherer und Banken voran zu bringen«, so Kremsner.