

inscom 2014
insurance conference munich
22.-23. September 2014
Hilton Munich Park Hotel

**Digitale Innovation in der
Versicherungsbranche**



Inhalt

Vorwort	3
Digital Transformation – Innovationstreiber für die Versicherungswirtschaft, Vortrag von Hans Zehetmaier	4
Digital Innovation – Keynote-Vorträge	6
Podiumsdiskussion „Digital Innovation – Lust oder Frust?“	8
Vorträge Kompositversicherung	10
Vorträge Lebens- und Krankenversicherung	14
Vorträge Rückversicherung	18
I ³ -Award – Impulsvortrag	20
I ³ -Award – Preisträger	22
Digital Innovation Forum	24
Digital Innovation Szenario	26
Impressionen der inscom 2014	27

Die Zukunft der Versicherungsbranche ist digital

Soziale Netzwerke, mobiles Internet, Online-Banking und -Shopping, neue vernetzte und datenbasierte Services – die Digitalisierung verändert Gesellschaft und Wirtschaft fundamental. Diese Entwicklung macht auch vor der Versicherungsbranche nicht halt. Geschäftsmodelle, Prozesse, die gesamte Wertschöpfungskette – die Digitalisierung stellt alles auf den Prüfstand. Innovationen sind dabei sowohl Herausforderungen als auch Chancen. Innovationsprozesse initiieren Transformationen – und sind zugleich Ergebnisse solcher Prozesse.

Digital Innovation verlangt ein strategisches Umdenken in den Unternehmen und eine nachhaltige Neuausrichtung der Geschäftsmodelle. Es gilt, Organisation und IT, Strukturen und Prozesse an die Erfordernisse des „Digital Age“ anzupassen, die Wertschöpfungskette neu zu denken, intelligente Produkte und Services zu entwickeln und neue Wege zum Kunden zu finden. Das betrifft letztlich alle Ebenen in den Unternehmen – allen voran die IT. Denn die Versicherung von morgen ist technologiegetrieben.

Diese Herausforderungen und Chancen standen im Fokus der inscom 2014. Einblicke in Strategien, Lösungsansätze und Business-Szenarien, aber auch in Innovationshemmnisse und Entwicklungen, die es näher zu betrachten gilt, boten die Vorträge hochkarätiger internationaler Referenten. Ihnen und allen Teilnehmern möchte ich an dieser Stelle noch einmal herzlich für ihre Beiträge und Anregungen danken. Mit rund 190 Teilnehmern aus 50 Unternehmen und 16 Ländern konnten wir in diesem Jahr übrigens so viele – und so viele internationale – Gäste begrüßen wie noch nie. Ein Erfolg, der uns mit Stolz erfüllt.




„Wie ist es um die Innovationsfähigkeit der Versicherungsbranche bestellt?“, lautete die zentrale Frage, die in vielen Vorträgen und Diskussionen gestellt wurde. Die Diagnose fiel einhellig aus: Noch halten die Versicherer stark am Bewährten fest, doch im Wissen, dass die Zukunft mehr Mut zu Innovation und damit auch zu Risiken fordert. Die großen Tanker benötigen kleine, agile Schnellboote an ihrer Seite, die Produkte neu denken und die Lösungen entwickeln, die die Kunden und der Markt wirklich benötigen. Erste Schnellboote wurden auf der inscom bereits gesichtet: in Form von innovativen Lösungen, Produkten und Geschäftsmodellen, wie sie in den Vorträgen skizziert und von den Siegern des I³-Awards (inscom insurance innovation award) präsentiert wurden.

Hans Zehetmaier

Vorstandsvorsitzender und Mitgründer der msg systems ag

Agenda

22. September

Ballsaal B/C			
8:30	Check-in		
10:00	Begrüßung Johann Ranft , Leiter Marketing & Kommunikation, msg systems		
10:30	Digital Transformation – Innovationstreiber für die Versicherungswirtschaft Hans Zehetmaier , Vorstandsvorsitzender, msg systems		
11:00	Standardsoftware in der Lebensversicherung – besser, schneller, einfacher? Dr. Bettina Anders , Mitglied des Vorstands, ERGO Versicherungsgruppe AG		
11:45	Kaffeepause	Salon Rumford	
12:30	Das unfallfreie Fahrzeug der Zukunft Giuseppe Mascolino , Leiter E/E Architektur, Prozesse, Systemfunktionen, BMW Group	Deutsche Versicherer im internationalen Vergleich. Wo sind sie Vorbild, wo haben sie Nachholbedarf? Dr. Claudia Lang , Past Chairman, Association of International Life Offices (AILO)	Digital Innovation – From the Human Crowd to the Crowd of Things Prof. Dr. Johann Füller , CEO, HYVE – the innovation company
13:00	Mittagspause		
14:15	Prozesssteuerung und die Anforderung an die IT Jörn Sandig , Vorstand, HUK-COBURG	New Transformation Approach for Life Product Portfolio  Allard Doesburg , Senior Project & Change Manager, Change & IT Group Life, Nationale-Niederlanden	Gen Re's Story: Transforming IT & Business Operations  John Connors , CIO, General Reinsurance
15:00	Telematik – Trend oder Notwendigkeit? Ein möglicher Business Case Patric Deflorin , Leiter Privatpersonen, Die Mobiliar	Outsourcing: Die Managementgesellschaft – ein Modell mit Zukunft? Thomas Soltau , Vorstandsvorsitzender, CSS Versicherung AG	Transforming the Finance Function with Technology Solutions and Organizational Change  Sean Lewis , Director of Financial Systems, New York Life Insurance
15:30	Kaffeepause, Gemeinsame Überleitung zum Besuch des Münchener Oktoberfestes		
ab 16:00	Bustransfer zum Oktoberfest		
oder 18:30	„Networking Dinner“ im 15. Stock des Hilton Munich Park Hotel		

Digital Innovation Forum

23. September

Ballsaal B/C			
8:30	Check-in		
9:00	Allianz on Its Way to a Digital Enterprise Dr. Ralf Schneider , CIO, Allianz Group		
10:00	Telematik – auch ein Business Case für Deutschland? Dr. Jürgen Cramer , Mitglied des Vorstands, Sparkassen Direktversicherung	Digitale Transformation am Beispiel der HanseMerkur Gunnar Grund , Abteilungsleiter Organisationsentwicklung, HanseMerkur	A North American Perspective on Global Life and Health Reinsurance  Michael D. Barnett , President and CEO, mL ³ global life
10:30	Kaffeepause		
11:15	Herausforderungen beim Einsatz von Standardsoftware für einen mittelständischen Versicherer Dr. Bernd Höddinghaus , Mitglied des Vorstands, Öffentliche Versicherung Braunschweig	Digital Innovation – Ein Himmelreich für Hacker! <i>Leitfaden für Executives</i> Tobias Schrödel , IT-Sicherheitsexperte	Schnelle Zahlungsströme und hohe Effizienz durch Ruschlikon – jetzt einsteigen!  Regis Delayat , Group CIO, SCOR, Ruschlikon Chair
12:00	Anwendungskonvergenz als Basis für Digitale Transformation Mario Krause , Mitglied des Vorstands, Talanx Systeme AG	Erfahrungsbericht zum Einsatz der LifeFactory Patric Fedlmeier , stv. Vorsitzender des Vorstands, Provinzial Rheinland	Reinsurance in Emerging Markets  Valeria de Souza Chaves , Project Manager Re-Ação, IRB Brasil Re
12:30	Lunch „In the Sky“		
14:00	I³-Award Verleihung , mit Impulsvortrag: „Ready for Innovation?“ Dr. Rainer Janßen , CIO, Munich Re 		
15:00	Podiumsdiskussion: „Digital Innovation – Lust oder Frust“ Michael D. Barnett , President and CEO, mL ³ global life Dr. Jörg Dahmen , Abteilungsleiter Prozessoptimierung, Generali Deutschland Prof. Dr. Johann Füller , CEO, HYVE – the innovation company Dr. Rainer Janßen , CIO, Munich Re		
15:45	Zusammenfassung Johann Ranft , Leiter Marketing & Kommunikation, msg systems		

Digital Innovation Forum

Digital Innovation Forum

22. September

11:45	Kanalübergreifendes Kundenerlebnis – an Omni-channel Client Journey with Pega Tom Pauly , Principal Solutions Consultant, und Walter Rieger , Principal Solutions Consultant, Pegasystems AG 
12:15	„Papier war gestern!“ – Die Industrierversicherung von Morgen Barbara Moog Emmrich , Produktmanager, und Dr. Gerold Hillenbrand , Bereichsleiter Produktmanagement, msg systems ag 
12:45	„...better, faster, stronger“ ... ein neuer Produktansatz Michael Linsmaier , Produktmanager, msg systems ag 
13:15	msg.RlaaS – Die standardisierte Rückversicherungslösung aus der Cloud Peter Schubert , Senior Business Consultant, SAP Insurance, msg systems ag 
13:45	More than just rules, new ways for fraud detection! Jörg Fütterer , Industry Expert Insurance, SAP Deutschland SE & Co. KG, und Gerhard Handrek , Managing Director, msg global solutions ag 
14:15	Digitale End-To-End Prozesse mit der Life Factory JEE Milenko Radic , Bereichsleiter Global Sales & Marketing, und Klaus-Peter Knieß , Principal Consultant, COR&FJA AG 
14:45	Digital Insurer Miljan Stamenkovic , Associate Director, msg global solutions ag 



23. September

10:00	Vertriebs-Controlling: Gut vorbereitet in 60 Sekunden! Oliver Thiel , Abteilungsleiter Vertriebsmanagement, msg systems ag 
10:30	Automatisierte medizinische Rechnungsprüfung Dominik Berger , Lead Business Analyst, innovas GmbH 
11:00	IBM Foto App – Mobile Wege der Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft Marc Rohde , Managing Consultant Insurance Industry Germany Global Business Services, IBM Deutschland GmbH 
11:30	Mobile (Re)Insurance Reporting on SAP HANA Dr. Christian Levin , Abteilungsleiter Business Intelligence, msg systems ag 
12:00	Intuitive insight in geo-data Shifting frontiers with SAP HANA Heiko Maurer , Industry Expert Insurance, SAP Deutschland SE & Co. KG 



Unsere Partner im Digital Innovation Forum:



Hans Zehetmaier, Vorstandsvorsitzender, msg systems ag

Digital Transformation – Innovations-treiber für die Versicherungswirtschaft



„Die digitale Transformation wird Gesellschaft und Wirtschaft massiv verändern.“

Nachdem die Digitalisierung der Gesellschaft bereits weit fortgeschritten ist, folgt nun die Durchdringung der Wirtschaft. Digitale Transformation verändert schrittweise das Fundament jedes Unternehmens und führt zu einem Wandel des Verständnisses des Geschäfts – je nach Markt, Branche und Sparte müssen die künftigen Geschäftsmodelle unterschiedlich ausgerichtet werden.

Mit einheitlichen Technologien – Netze, Endgeräte und Software –, die branchenübergreifend zur Verfügung stehen, ist bereits eine wesentliche Voraussetzung erfüllt. Eine besondere Rolle spielen dabei leistungsfähige Tools zur Datenanalyse, denn Daten sind die neue Währung im Internet und die Basis zukünftiger Geschäftsmodelle.

Auch in der Versicherungsbranche entscheiden Digitalisierung und Innovationen in Zukunft über Sein oder Nicht-Sein. Der Startschuss für einen tief greifenden Paradigmenwechsel hin zur vernetzten digitalen Ver-

sicherung ist gefallen. Wichtige Treiber der Digitalisierung sind technologiebasierte Megatrends wie Mobility, Big Data, Cloud Computing, Collaboration, SOA und Business Networks, aber auch Business-Trends in der Branche:

- Die Optimierung der Kundenorientierung verlangt eine ganzheitliche Kundensicht, digitale Kommunikation sowie die Individualisierung von Kommunikation und Produkten.
- Für die Optimierung der Betriebseffizienz müssen Prozesse und Services digitalisiert und standardisiert sowie die Industrialisierung der Versicherungs-IT vorangetrieben werden.
- Für die Optimierung der Collaboration-Effizienz sind Portal-Strategien sowie die Normierung von Daten und Prozessen erforderlich.
- Die Optimierung der Dateneffizienz setzt ein wirksames quantitatives und qualitatives Datenmanagement voraus.

Innerhalb der Branche verlangen unterschiedliche Entwicklungen in der Erst-, Rück- und Industrieversicherung unterschiedlich ausgeprägte Lösungen. Hier ist insbesondere der Auftritt (branchen)fremder Marktteilnehmer zu nennen, die Versicherungen als Sekundärprodukte anbieten.



Damit Unternehmen den Anforderungen, die aus diesen Trends erwachsen, gerecht werden können, sollten sie ihre IT-Landschaft nach dem Grundsatz „Industrialisierung inside, Diversifizierung outside“ organisieren. Um schnelle Reaktionen auf Marktveränderungen, Collaboration und Vernetzung zu unterstützen, müssen insbesondere die Systems of Record, also die klassischen Systeme der Versicherungsindustrie wie Core-, Cross- und Finanzsysteme, möglichst (kosten)effizient und serviceorientiert aufgestellt sein und dynamische Prozesse unterstützen. Optimierung und Kostensenkung der Systems of Record* öffnen Ressourcen für die Systems of Insight* und die Systems of Engagement*. Die Systems of Insight umfassen Analyse-systeme, die aus Daten Wissen ableiten und zur Interaktion der Systeme beitragen. Die Systems of Engagement – Frontoffice, Apps, CRM, Portale und weitere Systeme für Interaktion und Kommunikation – sind die eigentlichen Business Treiber. Sie schaffen erweiterte Businessoptionen und fördern Innovation.

Bereits heute stehen Versicherer vor komplexen Herausforderungen. Diese Komplexität wird sich weiter verstärken angesichts

- neuer Kunden mit verändertem Nutzerverhalten und neuen Erwartungen an die digitale Leistungsfähigkeit
- neuer Nutzenversprechen
- neuer Informations- und Datentransparenz
- neuer Marktteilnehmer
- neuer Produktmixe
- neuer kollaborativer Geschäftsmodelle
- größerer Bedeutung der Technologie

Die digitale Welt wird keine ausschließlich traditionellen Versicherungen akzeptieren. Auf dem Weg zum „Digitalen Versicherer“ unterstützt msg die Unternehmen der Branche mit Consulting und intelligenten produktbasierten Lösungen. Der Branchenspezialist empfiehlt einen integrativen Ansatz sowie eine kontrollierte Business Transformation mit einem phasenweisen Übergang, bei dem klassische und digitale Geschäftsmodelle nebeneinander existieren. Der Vorteil: Dieses Vorgehen bringt mehr Zeit zur Entwicklung eines Transformationswegs und verhindert die Kannibalisierung des bestehenden Geschäfts.

*Terminologie lt. Gartner



„Erfolgreiche Versicherer folgen bei Unternehmensentwicklung und Innovation einem integrierten und systematischen Ansatz.“

IT in der digitalen Versicherung: besser, schneller – sicherer?

Leistungsfähige Software sowie flexible und dynamische Prozesse sind zentrale Voraussetzungen für die erfolgreiche Entwicklung hin zum digitalen Unternehmen. Kann Standardsoftware hier einen Beitrag leisten? Und welche neuen Sicherheitsanforderungen ergeben sich im Kontext der digitalen Transformation? Antworten auf diese Themen gaben die Keynotes von Dr. Bettina Anders und Dr. Ralf Schneider.

Dr. Bettina Anders, Mitglied des Vorstands, ERGO Versicherungsgruppe AG

Standardsoftware in der Lebensversicherung: Besser, schneller, einfacher?



Angesichts regulatorischer Anforderungen, hohem Innovationsdruck und der Digitalisierung steht die Versicherungs-IT heute vor größeren Herausforderungen als je zuvor. Unternehmensziele wie Stärkung der Kundenbindung und der Transparenz, Kostensenkung und profitables Wachstum oder IT-interne Faktoren wie komplexe IT-Landschaften, geringe Prozessflexibilität oder der hohe Altersdurchschnitt von Entwicklern und Designern tragen ebenfalls massiv dazu bei.

Kann Standardsoftware dazu beitragen, diese Herausforderungen erfolgreich zu bewältigen? Diese Fragen beleuchtete Dr. Bettina Anders anhand der Systemstrategie und der Einführung eines neuen Lebensversicherungssystems

bei der ERGO. Zentrale Kriterien waren dabei Investitionsschutz, der Grundsatz „Eine Funktion – ein System“, Standardkonformität, die Unterstützung der Digitalisierung hinsichtlich künftiger Vertriebszenarien und notwendiger Prozessautomation sowie die Reduktion von Skill-Engpässen.

„Besser, schneller, einfacher“ – diese Anforderungen sollte das neue System Life Factory von msg life erfüllen, welches innerhalb von 18 Monaten implementiert wurde. Technisch betrachtet verlief die Einführung weitgehend reibungslos und der erwartete Mehrwert wurde im Wesentlichen erfüllt. Doch insbesondere die fachliche Integration erwies sich als sehr aufwändig. Kritisch ist auch die Prozessautomation zu betrachten und Skill-Engpässe wurden nicht so stark reduziert wie erwartet. Die modulare Einbindung der Life Factory ist möglich, aber für eine höhere Prozesseffizienz und eine bessere Conversion Rate im Internet muss zusätzlich in User Experience und Usability investiert werden.

„Standardsoftware trägt zur Vereinfachung von Prozessen und zur Beschleunigung von Projekten bei – wenn man sich an die Standards hält und keine individuellen Anpassungen vornimmt.“



Dr. Ralf Schneider, CIO, Allianz Group

Allianz auf dem Weg zum Digitalen Unternehmen

Mobile Computing, Social Media, das Internet der Dinge, Big Data sowie neue Erfahrungen und Mensch-Maschine-Schnittstellen sind für Dr. Ralf Schneider Megatrends, die die Welt fundamental verändern. Sie bergen große Chancen für Versicherer, stellen diese aber auch vor einige Herausforderungen. So muss die Sicherheit der Digital Assets garantiert sein und Kundendaten dürfen auf keinen Fall unkontrolliert in die Hände von Dritten gelangen.

Um diese Herausforderungen erfolgreich zu meistern, hat die Allianz eine umfassende Sicherheitsstrategie entwickelt, deren Kern ein globaler „Private Vault“ bildet. Wie in Tresoren werden die Digital Assets in sechs zentralen Rechenzentren in den USA, Asien und Europa eingeschlossen. Die Virtualisierung ermöglicht einen schnellen, sicheren Zugriff von jedem Ort und mit jedem Endgerät. Die Voraussetzungen dafür hat der Versicherungskonzern mit der Konsolidierung seiner IT-Infra-

struktur und mit einem High-Speed-Datennetzwerk mit flexibler Bandbreite geschaffen.

Die Schattenseiten der Digitalisierung sind, so Dr. Ralf Schneider, zunehmende Cyberattacken. Dagegen benötigt jedes Unternehmen ein effektives IT-Security Framework. Dazu gehören eine kontinuierliche Risikobewertung, ein durchdachtes Identity und Access Management zur Vorbeugung, ein in Echtzeit arbeitendes Security Operating Center, welches Sicherheitsvorfälle systematisch erkennt und rechtzeitig reagiert, sowie ein Computer Emergency Response Team, das im Ernstfall wirkungsvoll zurückschlägt.

Angesichts der sensiblen Daten, mit denen Versicherer umgehen, ist ein solches Security Framework gerade für sie unverzichtbar. Schließlich leben Versicherer von Vertrauen – und das hat in der digitalen Welt einen ganz neuen Stellenwert.



„Es gibt zahlreiche Risiken – aber keinen Weg zurück aus der Digitalisierung.“

Schnellboote statt Tanker

„Digital Innovation – Lust oder Frust?“ lautete das Thema der hochkarätig besetzten Podiumsdiskussion, die auch dieses Mal einen der Höhepunkte der inscom darstellte. Welchem Veränderungsdruck sehen sich Versicherer im Zuge der Digitalisierung ausgesetzt? Was zeichnet innovative Unternehmen aus? Was beflügelt und was hemmt Innovationen? Und wie verändert sich die Rolle des CIO? – viele Themen für einen lebhaften Meinungsaustausch.

„Wer auf die Veränderungen durch die fortschreitende Digitalisierung unserer Gesellschaft nicht reagiert, wird zukünftig in Probleme geraten“, brachte Dr. Jörg Dahmen von der Generali Deutschland die Lage auf den Punkt. Versicherungen müssen sich jetzt bewegen und beim Thema „Digital Innovation“ ernst machen – darin waren sich alle Teilnehmer der Podiumsdiskussion einig.

Während die Generali bereits mit innovativen Lösungen punktet (siehe Seite 18) und auch US-Versicherer die Zeichen der Zeit schon länger erkannt haben, verharren viele Versicherer noch wie „schwerfällige Tanker, die zum Beschleunigen auf Ruderer setzen“ – so Professor Johann Füller. Ein Problem der deutschen

Versicherer ist seiner Meinung nach deren ausgeprägte Innensicht. Anstatt zu überlegen, welche Tarife sie noch einführen könnten, sollten sie fragen, was der Kunde wirklich braucht.

Den Markt und das Nutzungsverhalten der Konsumenten beobachten und dafür neue Lösungen entwickeln, das zeichnet innovative Unternehmen aus.

Ein weiteres Merkmal ist der Mut zum Experiment, mit kleinen agilen „Schnellboot“-Teams einen neuen Blick auf Versicherungen zu werfen und Produkte neu zu denken. Der US-Markt nimmt hier leichter neue Impulse auf als der europäische, so Michael D. Barnett. Zum einen weil der US-Markt offener für ausländische Unternehmen sei. Zum anderen weil die Versicherer Anregungen aus dem Ausland schneller aufgriffen. Zudem, so der Experte, sei auch das unternehmerische Denken – das dritte Merkmal eines innovativen Versicherers – stärker ausgeprägt: „In den USA sind die Marktakteure eher bereit, Regeln zu brechen, um sich auf Innovationen zu konzentrieren.“



Digital Innovation

„Der CIO der Zukunft muss heute schon planen, was das Business morgen wünschen sollte.“

Dr. Rainer Janßen, CIO, Munich Re

„Der CIO wird in den Vorständen eine wichtigere Rolle spielen und sollte in Zukunft so wichtig sein wie heute die CFOs.“

Michael D. Barnett, President and CEO, mL3 global life

„Digitalisierung nur aus dem Blickwinkel von Prozessoptimierung und Automatisierung zu betrachten, greift zu kurz: Wir müssen alle Elemente der Wertschöpfungskette in den Fokus nehmen – von der Produktentwicklung bis zum Leistungsfall.“

Dr. Jörg Dahmen, Abteilungsleiter Prozessoptimierung,
Generali Deutschland

„Versicherungsunternehmen sind wie große Tanker, langsam und unbeweglich. Jetzt kommen kleine, wendige Schnellboote, die nicht nach den bisherigen Regeln handeln. Wenn sich die Unternehmen weiterhin wie die Tanker verhalten, können sie nicht bestehen.“

Prof. Dr. Johann Füller, CEO, HYVE – the innovation company

Ein wichtiger Innovationstreiber ist Big Data. Konzerne wie Google oder auch Walmart wissen Daten effektiv zu nutzen und werden schon bald in Konkurrenz zu etablierten Versicherern treten. Allerdings bilden Datenschutzrichtlinien und Privacy-Anforderungen im stark regulierten Versicherungsmarkt erhebliche Innovationshemmnisse. Dabei liegt das Problem laut Dr. Rainer Janßen vor allem in der Vielzahl der lokalen und globalen Regelungen, die einander oft widersprechen. Hier wäre eine Vereinheitlichung der Regulierung wünschenswert.

Als weiteres Hemmnis gilt der Mangel an Fachkräften. Doch müssen, so Dr. Rainer Janßen, nicht zwingend neue Köpfe angeworben werden: „Manchmal genügt es, etwas frische Luft hereinzulassen. Dann kann man auch mit dem bestehenden Personal innovativ weiterarbeiten.“ Rollen in der IT werden sich verändern – auch die des CIO: „Als Chief Innovation Officer ist er gefordert, stärker in die Rolle des CEO zu schlüpfen“, denn, erklärt Professor Johann Füller: „In Zukunft wird jedes Unternehmen zum Teil auch ein Softwareunternehmen sein.“



Versicherer im digitalen Wandel

Wie gehen Versicherer mit dem digitalen Wandel um? Wie stellen sie sich strategisch, organisatorisch und IT-seitig auf? Welche neuen Geschäftsmodelle entwickeln sie? Wie profitieren sie vielleicht schon heute von der Digitalisierung? Antworten darauf geben die Vorträge internationaler Experten aus den Bereichen Komposit-, Lebens- und Kranken- sowie Rückversicherung, die auch in diesem Jahr das Herzstück der inscom bildeten.

Jörn Sandig, Vorstand, HUK-COBURG

Prozessesteuerung und die Anforderungen an die IT

In der Vergangenheit hat die HUK-COBURG im Rahmen von Industrialisierungsmaßnahmen ihre Anwendungssysteme optimiert und die Systemunterstützung verbessert. Um auch die Prozesseffizienz zu steigern, führte der Versicherer ein unternehmensweites Prozesssteuerungsmodell ein. Da ohne Transparenz keine Steuerung möglich ist, galt es, Prozessziele zu definieren und aus den IT-Daten prozessrelevante Informationen zu generieren – dies birgt erhebliche Herausforderungen für die IT und erfordert eine stärkere Integration der prozessualen Fachsicht bereits bei der Anwendungsentwicklung.



**„Ohne Transparenz keine Steuerung:
Prozessesteuerung ohne Messen
kannst Du vergessen.“**

Patric Deflorin, Leiter Privatpersonen, Die Mobiliar

Telematik – Trend oder Notwendigkeit? Ein möglicher Business Case

Telematik ist eines der Innovationsthemen bei der Mobiliar. Im Zuge eines Pilotprojekts mit Mitarbeitenden zur Implementierung eines integrierten Telematiksystems entschied sich der Versicherer, selbst die nötige Kompetenz im Unternehmen aufzubauen. Als Herausforderung erwies sich vor allem die Akzeptanz der Teilnehmer in Bezug auf die Offenlegung von individuellen Fahrdaten. Die Resultate des Pilotprojekts hinsichtlich einer IT-Lösung und der technischen Umsetzung des msg.Telematics Analyzers liefern wichtige Erkenntnisse.



„Telematik hat einen starken Präventionseffekt. Unsere Testpersonen haben allein durch das Feedback zum Fahrverhalten ihre Fahrweise angepasst.“

Dr. Jürgen Cramer, Mitglied des Vorstands, Sparkassen Direktversicherung

Telematik: auch ein Business Case für Deutschland?



Während Pay-as-you-drive-/Pay-how-you-drive-Lösungen im Ausland bereits im Einsatz sind, herrscht in Deutschland vielfach noch Skepsis. Größte Hürden sind Zweifel an der Profitabilität, die Zurückhaltung der Versicherer sowie das Thema Datenschutz. Andererseits liegen die Vorteile – höhere Verkehrssicherheit durch das Feedback an den Fahrer, geringere Kosten für die Versicherten sowie zusätzliche Services (Wiederfinden des Fahrzeugs, eCall) – auf der Hand. Um den Anforderungen des Datenschutzes gerecht zu werden, hat die Sparkassen Direktversicherung eine Lösung entwickelt, bei der die Telematikdaten nicht beim Versicherer gespeichert werden. Der Kunde hat vollen Zugriff auf die Daten, der Versicherer dagegen erhält nur einen aggregierten Score-Wert, aus dem sich die Prämie berechnet.

„Der Markt für Kfz-Versicherungen wird in den kommenden 15 Jahren deutlich schrumpfen.“

Dr. Bernd Höddinghaus, Mitglied des Vorstands, Öffentliche Versicherung Braunschweig

Herausforderungen beim Einsatz von Standardsoftware für einen mittelständischen Versicherer

Vor zwölf Jahren formulierte die Öffentliche Versicherung Braunschweig eine umfassende IT-Strategie, die auf drei zentralen Säulen beruht: Multi-Sourcing, Portaltechnologie und der Einsatz von Standardsoftware auch im Kerngeschäft. Ihre Ziele – Aufwände und Kosten reduzieren, die Time-to-Market verkürzen und die Produktivität steigern – konnte die ÖVB damit erfüllen. Damit sind die Voraussetzungen für die IT-Strategie der Zukunft geschaffen. Dabei stehen vor allem die Herausforderungen Business-Process-Optimierung, Service-Integration, Security, Mobility und der elektronische Kunde im Fokus.



„Die IT-Strategie der Gegenwart setzt auf Standardsoftware, die IT-Strategie der Zukunft erfordert Individualentwicklungen.“



Mario Krause, Mitglied des Vorstands, Talanx Systeme AG

Anwendungskonvergenz als Basis für verstärkte digitale Transformation

Im Zuge einer Post-Merger-Situation führte die Talanx ein umfassendes Konsolidierungsprogramm der IT und zahlreicher Anwendungen durch und hat damit die Grundlagen für eine intensivere digitale Transformation geschaffen. Der Aufbau einer Anwendungsarchitektur ermöglichte dabei eine schrittweise Modernisierung der Kern-Anwendungslandschaft, die weitere Konsolidierung der technischen Plattformen und eine nachhaltige Zukunftsfähigkeit des IT-Betriebs.

Diese Anwendungskonvergenz bildet das Fundament für die weitere digitale Transformation und eine forcierte Innovation zentraler Themen wie Dunkelverarbeitung, Self Services, Telematik, Mobility und Multi-Channel-Kommunikation.

„Wir haben optimale Voraussetzungen für anstehende Innovationen geschaffen.“



Dr. Claudia Lang, Past Chairman, Association of International Life Offices (AILO)

Deutsche Versicherer im internationalen Vergleich. Wo sind sie Vorbild, wo haben sie Nachholbedarf?

Klassenbeste oder Nachzügler – wo stehen deutsche Versicherer im Vergleich mit britischen Unternehmen? Zwar sind Unternehmen aus Deutschland und UK hinsichtlich Kapitalstärke, Produktentwicklung, Kundenverwaltung und Vertriebsmethoden kulturell bedingt sehr unterschiedlich aufgestellt, dennoch hat kein System im Wettlauf eindeutig die Nase vorn. Mit einer Ausnahme: Britische Versicherer haben frühzeitig damit begonnen, sich auf den digitalen Kunden einzustellen. In der ganzheitlichen Betreuung des digitalen Kunden liegt die große Herausforderung der Zukunft. In der Folge spaltet sich auch die Wertschöpfungskette zunehmend auf: in das Customer Relationship und in das Risk Management Business – letzteres mit den Aufsichtsbehörden als „digitalen Kunden“.

**„Wir sind mitten
in einer Revolution.“**

Allard Doesburg, Senior Project & Change Manager, Change & IT Group Life, Nationale-Niederlanden

New Transformation Approach for Life Product Portfolio

Gesellschaftlicher Wandel, wirtschaftliche Entwicklungen und gesetzliche Vorgaben verändern die Rahmenbedingungen im Lebensversicherungsgeschäft. Die Nationale-Niederlanden, marktführender Lebensversicherer in den Niederlanden, nahm dies zum Anlass für eine umfassende Transformation. Eine einheitliche SAP-basierte Integrationslandschaft bildet die Basis für durchgängige Prozesse, Effizienzsteigerung und Kostensenkung, für die Optimierung der Kundenorientierung und die Neuaufstellung des Produktportfolios sowie für eine kurze Time-to-Market bei der Einführung neuer Produkte. Die IT-Transformation ging dabei Hand in Hand mit organisatorischen Veränderungen – hin zu einer Workflow-gesteuerten Organisation.



„Unsere umfassende Transformation bedeutet einen wichtigen Schritt in Richtung noch intensiverer Kundenorientierung.“

Thomas Soltau, Vorstandsvorsitzender, CSS Versicherung AG

Outsourcing: Die Managementgesellschaft – ein Modell mit Zukunft?

Im Interesse eines effizienten Markteinstiegs hat die CSS Versicherung über eine Managementgesellschaft IT-Prozesse und Services an verschiedene Dienstleister ausgelagert. Die Vorteile: mehr Flexibilität und Effizienz sowie geringere Kosten. Diesen Vorteilen stehen jedoch Risiken gegenüber: Abhängigkeit vom Dienstleister, mangelnde eigene Kompetenz in den Kernprozessen – und damit fehlende Steuerungsmöglichkeiten. Die Lösung liegt in der Differenzierung: Outsourcing – ja, aber zu kritischen Prozessen muss das Know-how im Unternehmen vorhanden sein. Langfristige vertragliche Bindungen mit Dienstleistern sind nur sinnvoll, wenn sie auf realistischen Annahmen zur Geschäftsentwicklung beruhen und die Vergütung flexibel regeln.

„Das Fehlen eigener Kompetenzen in den Kernprozessen birgt die Gefahr, dass die Managementgesellschaft von den Dienstleistern gesteuert wird – statt andersherum.“



Gunnar Grund, Abteilungsleiter Organisationsentwicklung, HanseMerkur

Digitale Transformation der Krankenleistungsprozesse

Neue Technologien und das veränderte Kundenverhalten zwingen auch Versicherer zum Überdenken ihrer Geschäftsmodelle und Geschäftsprozesse. Nachhaltige Kostenvorteile ergeben sich vor allem, wenn digitale Transformation nicht nur die Kundenkontaktpunkte, sondern auch die operativen Prozesse dahinter durchgängig umfasst. Zum Einstieg in die Transformation der Krankenleistungsprozesse setzte die HanseMerkur deshalb auf eine App, über die Kunden ihre Rechnungen online einreichen können. Um die Prozessautomation weiter zu steigern, entwickelte der Versicherer zudem ein neues Krankenleistungssystem, das im Mai 2014 produktiv gesetzt wurde und zur weiteren Steigerung der Prozessautomation beiträgt.

„Die Rechnungs-App und das neue Krankenleistungssystem haben einen Quantensprung bei unserer Automatisierungsquote gebracht.“



Tobias Schrödel, IT-Sicherheitsexperte

Digital Innovation – Ein Himmelreich für Hacker!



„Die größten IT-Sicherheitsrisiken liegen bei den Anwendern.“

Mit jeder neuen Technik erwachsen neue Sicherheitsrisiken. Dabei lauern die Gefahren seltener in den Unternehmen, sondern eher beim Einsatz mobiler Geräte. Der größte Risikofaktor sind die Anwender selbst, die oftmals viel zu unbedarft agieren, zu selten ihre Passwörter ändern oder zu einfache Varianten wählen. Besitzer von Bluetooth-Headsets etwa, die es beim voreingestellten Code belassen, können leicht abgehört werden. Hier gilt es, die Awareness zu steigern. Zudem sollten neue Geräte erst einmal von der IT-Abteilung überprüft und die Sicherheitsvorschriften sorgfältig beachtet werden. Wer dies beherzigt, ist schon auf dem richtigen Weg. Unternehmen wiederum sollten Sicherheitsvorfälle nicht unter den Teppich kehren, sondern sich austauschen, um auf dieser Basis ihre Risikoprävention zu optimieren.

Patric Fedlmeier, stv. Vorsitzender des Vorstands, Provinzial Rheinland

Erfahrungsbericht zum Einsatz der LifeFactory

Der Ausbau der Marktposition, Prozessintegration mit strategischen Vertriebspartnern sowie Kostensenkung waren der Antrieb für die Implementierung einer neuen Verwaltungsplattform auf Basis von msg life bei der Provinzial Rheinland. Das Projekt startete 2007. Grundfunktionalitäten für die Bestandsführung wurden 2009 produktiv gesetzt, die Angebotssoftware ein Jahr später. Der Releasewechsel erfolgte 2010/2011. Die Systemlandschaft weist einen hohen Integrations- und Automatisierungsgrad auf. Das neue System bildet alle Geschäftsprozesse ab und hat die Qualität der Bestandsführung Leben signifikant gesteigert. Es optimiert die Produktentwicklung, reduziert die Time-to-Market und trägt zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei.



„Die größte Herausforderung bei dem umfassenden Projekt war das Anforderungsmanagement mit der Integration der Stakeholder.“

Sean Lewis, Director of Financial Systems, New York Life Insurance

Transforming the Finance Function with Technology Solutions and Organizational Change

Vor dem Hintergrund immer neuer regulatorischer Anforderungen sowie dem Wunsch nach Effizienzsteigerungen, schnelleren Entscheidungen und innovativen Produktentwicklungen startete die New York Life eine Financial Transformation-Initiative. Den Kern der Innovation bildet die Implementierung von SAP HANA und der SAP-Analyseanwendung Insurance Analyzer als Cloud Services. Bereits heute profitiert die New York Life von durchgängig automatisierten Prozessen, die die Effizienz und Performance des Unternehmens steigern. Bis Ende 2017 strebt der Versicherer eine vollständig integrierte Finanzarchitektur sowie ein optimiertes Reporting-System an. Schlussendlich soll die Integration der Finanzfunktionen in jedem Geschäftsbereich innerhalb der „One Finance“-Initiative des Unternehmens dazu beitragen, die Produkte und Leistungen, die New York Life seinen Kunden anbietet, nachhaltig zu optimieren.



„Mit der Financial Transformation-Initiative haben wir erweiterte strategische Erkenntnisse gewonnen und konnten den Mehrwert des Themas Finanzen deutlich steigern.“

Michael D. Barnett, President and CEO, mL³ global life

A North American Perspective on Global Life and Health Reinsurance

Ein Vergleich des US-amerikanischen mit dem weltweiten Versicherungsmarkt zeigt, dass US-Rückversicherer in einigen Feldern deutlich innovativer agieren: beispielsweise bei der Nutzung von Big Data oder bei den Investitionen in neue IT-Architekturen und -systeme. Dem kann sich der Rest der Welt nicht verschließen. Um ihre Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern – und damit auch Risikoselektion und -management, Preisgestaltung, operative Kosten sowie Produktentwicklung –, müssen Rückversicherer besonderes Augenmerk auf die Steigerung von Datenmengen und -qualität, nahtlosen Datentransfer und die Optimierung ihres Reportings legen.



„Technologien zu verbessern ist nicht schwer. Schwieriger ist es, die Vorstellungskraft für neue Business-Szenarien zu entwickeln.“

Prof. Dr. Johann Füller, CEO, HYVE – the innovation company

Digital Innovation – From The Human Crowd to the Crowd of things

Innovationen entstehen längst nicht mehr nur in Unternehmen. Infolge der Digitalisierung werden sie gemeinschaftlich in Consumer oder Business Communities wie Top-Coder entwickelt. Doch wie können Unternehmen das kreative Potenzial der Crowd effektiv nutzen? Web 2.0-Ideenmanagement-Tools wie IdeaNet® vernetzen Experten und User und unterstützen den gesamten Prozess der kollaborativen Entwicklung – von der Analyse des Innovationsbedarfs und der Ideengenerierung bis zur Realisierung von Prototypen. Die zentrale Voraussetzung für erfolgreiche Innovationen – auch in der Versicherungsbranche: Innovationen müssen einen klaren Nutzen bieten.



„Die Digitalisierung verwandelt jedes Unternehmen in ein Software- und Service-Unternehmen.“



John Connors, CIO, General Reinsurance

Gen Re's Story: Transforming IT & Business Operations

Heterogene Systeme, keine durchgängigen Prozesse, eine enorme Vielfalt an Applikationen und Schnittstellen – angesichts dieser Hemmschuhe führte die Gen Re eine umfassende IT-Transformation durch. Bei der Harmonisierung und Standardisierung der IT-Landschaft setzte der Versicherer auf eine klare Zielvorgabe und Roadmap, das Prinzip des Buy and Rent, ein durchdachtes Organisations- und Governance-Modell, eine realistische Kosten-Nutzen-Rechnung und nicht zuletzt auf eine klare Kommunikation. Nach zwei Jahren

Transformationsprozess profitiert das Unternehmen von einer effizienten IT-Landschaft mit Business-orientierten Geschäftsprozessen und konnte seine operative Exzellenz erheblich steigern.

„Modelle, Methoden, Grundsätze und Governance – das alles ist wichtig für eine erfolgreiche IT-Transformation. Doch noch wichtiger sind die Menschen.“

Regis Delayat, Group CIO, SCOR & Ruschlikon Chair

Schnelle Zahlungsströme und hohe Effizienz durch Ruschlikon – jetzt einsteigen!

Ruschlikon ist ein Zusammenschluss von Versicherern, Brokern und Rückversicherern mit dem Ziel, Technisches Rechnungswesen, Schadenbearbeitung und Zahlungsverkehr auf eine neue Ebene zu heben. Mit 40 beteiligten Unternehmen hat sich die Initiative zu einer global operierenden Organisation mit regionaler Präsenz auf allen Kontinenten entwickelt. Mittels Datenintegration, automatisierten Abläufen und elektronischem Datenaustausch statt papierbasierter Prozesse beschleunigt Ruschlikon Zahlungsströme um bis zu 15 Tage, ermöglicht eine Kostensenkung um bis zu 60 Prozent, optimiert den Kundenservice und steigert Effizienz sowie operationale Exzellenz.



„Ruschlikon ist eine Schlüsselkomponente der digitalen Innovation für die Rückversicherung.“

Valeria de Souza Chaves, Project Manager Re-Ação, IRB Brasil Re

Reinsurance in Emerging Markets & FS-RI Implementation



„Die Rückversicherungs- und die Backoffice-Wertschöpfungskette laufen nun auf derselben Plattform.“

Die IRB Brasil Re ist der größte Rückversicherer in Südamerika. Im Fokus der geschäftlichen Aktivitäten stehen die Märkte Lateinamerika und Afrika. In den nächsten Jahren will IRB zu den größten Rückversicherern weltweit gehören. Um seine globale Präsenz auszubauen, Services und Prozesse zu optimieren und die IT-Systeme gruppenübergreifend zu standardisieren, implementierte das Unternehmen als erster Versicherer in Brasilien das international führende Rückversicherungssystem SAP Reinsurance Management (SAP FS-RI). Das Projekt wurde innerhalb von rund einem Jahr abgeschlossen mit dem Go Live als Big Bang im Januar 2014. Zusätzlich wurden das In-/Exkasso-System SAP FS-CD sowie SAP Business Partner integriert.

Mut zur Innovation

Innovationen sind die Schrittmacher der Versicherungsbranche – doch wie ist es um die Innovationsfähigkeit der Branche bestellt? Antworten darauf geben der Impulsvortrag „Ready for Innovation?“ von Dr. Rainer Janßen, CIO von Munich Re, und die Preisträger des I³-Awards (inscom insurance innovation award), den msg auf der inscom 2012 ins Leben gerufen hat. Erst- und Rückversicherer sowie Hochschulen/Universitäten waren aufgerufen, innovative Konzepte für Geschäftsmodelle, Projekte, Dienstleistungen oder Produkte einzureichen. „Mit dem I³-Award fördern wir Innovationen und setzen ein Zeichen für die Innovationsfähigkeit der Versicherungsbranche“, so Frank Plechinger, Vorstand der msg systems ag.

Dr. Rainer Janßen, CIO, Munich Re

Ready for Innovation?

Die Versicherungsbranche steht vor großen Veränderungen. Zwar sind viele der scheinbar aktuellen Megatrends gar nicht so neu – Cloud Computing zum Beispiel wurde bereits vor einigen Jahren propagiert, allerdings unter dem Begriff „Network Computing“, doch die fortschreitende Digitalisierung wird die Geschäftsmodelle der Unternehmen grundlegend verändern.

Höchste Zeit also für Innovationen. Momentan verhält sich die Versicherungsbranche laut Dr. Janßen jedoch eher wie jemand, der „aus dem 60. Stock eines Gebäudes fällt und auf Höhe des 30. Stockwerks bemerkt, dass es bis hierhin ja nicht so schlecht gelaufen ist.“



„Gerade erfolgreiche Unternehmen tun sich oft schwer mit Innovationen, weil dies immer auch bedeutet, etwas Bewährtes zu zerstören.“

Dieses Phänomen sei nicht nur auf die Versicherungsbranche beschränkt, sondern habe schon viele eigentlich erfolgreiche Großunternehmen betroffen.

Xerox zum Beispiel: Als das Patent für Fotokopierer auslief, gründete das Unternehmen ein Research Center, das so ziemlich alles erfand, was beim Siegeszug der Computer in den folgenden Jahren eine Rolle spielte: die grafische Benutzeroberfläche, das Konzept des Laptop, Ethernet, Postscript. Doch das Einzige, was Xerox zur Produktreife brachte, war ein Laserdrucker. Inventionen sind also nicht gleich Innovationen. Vielmehr zeichne sich Innovation durch ihre Praxisreife aus.

Xerox ist, so Dr. Janßen, weder ein Einzelfall noch ein Zufall. Wer innovativ sein will, müsse bewährte Modelle und Prozesse infrage stellen. Doch gerade erfolgreichen Unternehmen fiel es schwer, Neues auszuprobieren, zu experimentieren und Risiken einzugehen. Das gilt auch für deutsche Versicherer, die besonders stark dazu neigen, am Bewährten festzuhalten.

Erfolgreiche Innovationen sind auch eine Frage des richtigen Timings. Da CIOs im Durchschnitt nur vier Jahre im Amt seien, orientierten sie sich oft zu stark an kurzfristigen Erfolgen und seien wenig geneigt, grundlegende Veränderungen herbeizuführen, die kurzfristig auf das Ergebnis drücken. Dennoch dürften sie nicht nur dringende Projekte erledigen, sondern auch die wichtigen Projekte angehen. „Denn ganz gleich, ob wir uns zurzeit auf Höhe des 40. oder des 30. Stockwerks befinden, der Boden wird kommen“, so Dr. Rainer Janßen. Die Digitalisierung ist nicht mehr aufzuhalten – und die Versicherungsbranche kann sich dieser Entwicklung nicht entziehen.



Frank Plechinger (msg systems ag, li.) und **Dr. Rainer Janßen** (Munich Re, re.) mit den Preisträgern (v.l.n.r.) **Mario Oettler** (Hochschule Mittweida), **Dr. Jörg Dahmen** (Generali Deutschland), **Dr. Andreas Eckstein** (Hannover Rück) und **Régis Delayat** (Ruschlikon Initiative).



I³-Award – die Jury

Die Jury des I³-Award setzt sich zusammen aus hochkarätigen Experten der Versicherungsbranche.

- **Dr. Christian Hofer**, langjähriges Vorstandsmitglied der HUK-COBURG und ehemaliger Leiter des GDV-Ausschusses für Betriebswirtschaft und Informationstechnologie
- **Dr. Rainer Janßen**, CIO von Munich Re
- **Katja Schuld**, Redakteurin und Chefin vom Dienst bei der „Versicherungswirtschaft“
- **Herbert Sebald**, Chefredakteur der Zeitschrift „vb versicherungsbetriebe“
- **Prof. Dr. Fred Wagner**, Professor für Versicherungsbetriebslehre und Leiter des Instituts für Versicherungslehre an der Universität Leipzig

Top-Innovationen aus der Branche für die Branche

Wie innovativ die Versicherungswirtschaft ist, zeigen exemplarisch die Preisträger des von msg initiierten I³-Awards (inscom insurance innovation award). Mit innovativen Strategien, Produktdesigns, Services sowie zukunftsweisenden Geschäftsmodellen demonstrieren sie, wie Versicherer die Herausforderungen der Digitalisierung erfolgreich meistern und geben der gesamten Branche neue Impulse.



Beste Strategische Innovation: Portallösung für die Schadensregulierung

Preisträger: **Generali Deutschland**

vertreten durch: **Dr. Jörg Dahmen**, Leiter Prozessoptimierung

Bei der Optimierung der Schadensregulierung setzt die Generali Deutschland auf eine konsequente SOA-basierte Portaltechnologie, die unterschiedliche Beteiligte im Schadensmanagementprozess vernetzt und eine einfache Integration, beispielsweise von weiteren Services und Plattformen, ermöglicht. Mit dem Schadensportal profitiert der Versicherer von einer ganzheitlichen Verbesserung und Beschleunigung der Schadensprozesse. Die optimierte Prozessunterstützung steigert die Effizienz der Schadensabwicklung und reduziert Aufwände signifikant; zugleich trägt sie maßgeblich zu einer höheren Zufriedenheit bei Kunden und Vertrieb bei.

„Die zukunftsfähige Lösung optimiert „im magischen Dreieck“ zwischen der Schadenkostenminderung, der Steigerung der Prozesseffizienz und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit“, so die Begründung der Jury für die Preisvergabe.

Beste Service-Innovation: Kooperationsmodell der Ruschlikon-Initiative

Preisträger: **Ruschlikon-Initiative**

vertreten durch: **Régis Delayat**, Chair of the Ruschlikon Initiative

Ruschlikon, eine globale Brancheninitiative der Rück- und Industrieversicherung, hat basierend auf neuesten Digitalisierungstechniken ein Kooperationsmodell entwickelt, welches automatisierte unternehmensübergreifende „Best Practices“-Geschäftsprozesse nutzt, um Effizienzpotenziale im Backoffice besser auszuschöpfen. Hier sind Kostensenkungen von bis zu 60 Prozent möglich und Abrechnungszyklen für Prämien- oder Schadenzahlungen können um 35 Prozent verkürzt werden.

Die Jury lobte das Modell der Ruschlikon-Initiative als „wegweisend auch für weitere Kooperationsansätze innerhalb der Assekuranz, um Effizienz- und Wertschöpfungspotenziale zu heben.“



Beste Design Innovation: **Produkthaftpflicht als Performanceversicherung**

Preisträger: **Hannover Rück**

vertreten durch: **Dr. Andreas Eckstein**, Manager Business Opportunities

Mit ihrer Police „Energie Einspar Protect“ (EEP) bietet die Hannover Rück Anbietern von Energiesparmaßnahmen eine Produkthaftpflichtversicherung als Performanceversicherung an. Dafür wird das Sparpotenzial der Energiesparmaßnahmen im Rahmen einer Zertifizierung überprüft. Sollte die zertifizierte Lösung nicht die versprochene Energieeinsparung liefern, erhält der Kunde eine Ausgleichszahlung vom Versicherer. Anbieter von Energiesparlösungen gewinnen mit der Police schnell das Vertrauen neuer Kunden. Versicherer können einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz leisten.

Die Jury befand die Performanceversicherung gleich aus mehreren Gründen für preiswürdig: Erstens, weil die Wirkungsversicherung eine echte Innovation auf dem Markt ist – und ein kundenorientiertes Konzept mit Vorbildcharakter. Zweitens, weil davon auch die Umwelt profitiert.



Innovativstes Geschäftsmodell: **A3S Fingerprint-Service**

Preisträger: **Hochschule Mittweida, University of Applied Sciences**

vertreten durch: **Mario Oettler**, Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Die Hochschule Mittweida hat einen Fingerprint-Service entwickelt, der internetfähige Endgeräte erkennt. Statt Cookies einzusetzen, werden mithilfe eines Java Script Codes eindeutige Browser-Merkmale identifiziert. So können Webseitenbetreiber Betrugsversuche bereits im Vorfeld erkennen und verhindern. Damit sinkt das Haftungsrisiko für Versicherer, die den Service überdies für die Erstellung individualisierter Angebote nutzen können.

„Betrugserkennung und individuelles Marketing sind hoch relevante Problem- und Themenstellungen in der Assekuranz. Hier bietet das Konzept des Fingerprint-Services eine weiterführende Lösung“, lautete das Urteil der Jury.



Intelligente Lösungen für die digitale Transformation

Welche Lösungen benötigt die Versicherungsbranche, um den Prozess der Digitalisierung erfolgreich voranzutreiben? Auf dem Digital Innovation Forum präsentierten Experten von msg sowie der Partner IBM, Pegasystems und SAP innovative Ansätze für die Gestaltung von Architekturen, Prozessen und Produkten, mobilen Lösungen sowie Anwendungsszenarien und Best Practices.

Kanalübergreifendes Kundenerlebnis – an Omni-channel Client Journey with Pega

Pegasystems bietet eine Technologieplattform, die das Management der End-to-End-Prozesse unterstützt und so dazu beiträgt, die Kundenzufriedenheit an jedem Kontaktpunkt zu steigern. Wie das funktioniert, zeigten Tom Pauly und Walter Rieger anhand einer beispielhaften Customer Journey.

Tom Pauly, Principal Solutions Consultant, Pegasystems AG
Walter Rieger, Principal Solutions Consultant, Pegasystems AG

msg.RIaaS – Die standardisierte Rückversicherungslösung aus der Cloud

msg bietet SAP Reinsurance Management jetzt auch als kostengünstige, auf der Basis von Standard-Prozessen konfigurierte Cloud-Lösung an. Reinsurance as a Service (msg. RIaaS) unterstützt sämtliche wertschöpfenden Kernprozesse der aktiven und passiven Rückversicherung und ist schnell und unkompliziert einsetzbar.

Peter Schubert, Senior Business Consultant, SAP Insurance, msg systems ag

„Papier war gestern!“ – Die Industrieversicherung von Morgen

Mit der integrierten Lösung FS-PM Industrial and Specialty Lines können Versicherer Informationen schnell und komfortabel am Entstehungsort erfassen und durchgängig automatisch verarbeiten – von der Angebotserstellung über Vertragsverwaltung, Kundenmeldungen bis hin zu Abrechnung und Rückversicherung.

Barbara Moog-Emmrich, Produktmanager, msg systems ag
Dr. Gerold Hillenbrand, Bereichsleiter Produktmanagement, msg systems ag

More than just rules. New ways for fraud detection!

Effizientere Betrugserkennung: SAP Fraud Management kombiniert Regeln und prädiktive Algorithmen in einem hybriden Ansatz. Diese Kombination deckt versteckte Betrugsmuster auf und ermöglicht es, bestehende, ausschließlich regelbasierte Aufdeckungsmethoden zu verbessern und die Aufklärungsquote zu steigern.

Jörg Fütterer, Industry Expert Insurance, SAP Deutschland SE & Co. KG
Gerhard Handrek, Managing Director, msg global solutions ag

„... better, faster, stronger“ ... ein neuer Produktansatz
Produktmodellierungswerkzeuge und -server versprechen eine kostengünstige Produkterstellung und eine schnelle Time-to-Market. Doch ohne fachlich basierte Konzepte können die Systeme diese Versprechen nicht halten. Es wurden Ansätze gezeigt, die die Produktentwicklung wirklich optimieren.

Michael Linsmaier, Produktmanager, msg systems ag

Digitale End-To-End-Prozesse mit der Life Factory JEE
Mithilfe des webbasierten Maklerportals Sales & Service von msg life lassen sich Vertriebswege vom Point-of-Sale bis zum Kundenportal erheblich optimieren. Wie schnell und unkompliziert dies funktioniert, demonstrierten die Referenten anhand der Erstellung eines Angebots sowie einer manuellen Antragskorrektur.

Milenko Radic, Bereichsleiter Global Sales & Marketing, und
Klaus-Peter Knieß, Principal Consultant, beide msg life ag



Digital Insurer

Zunehmend treten branchenfremde Unternehmen, allen voran Internetgiganten wie Amazon und Google, in Konkurrenz zu traditionellen Versicherern. Die digitale Transformation wird damit zur Überlebensfrage. Miljan Stamenkovic zeigte, wie Versicherer die Herausforderung des Mehrkanal-Kundenkontakts erfolgreich meistern können.

Miljan Stamenkovic, Associate Director, msg global solutions ag

Vertriebs-Controlling: Gut vorbereitet in 60 Sekunden!

Bei der Bewältigung aktueller und zukünftiger Herausforderungen im Vertrieb unterstützt msg Versicherer mit umfassenden Leistungen. Unter anderem hat der Branchenspezialist eine innovative App mit einem Showcase für das Vertriebscontrolling entwickelt.

Oliver Thiel, Abteilungsleiter Vertriebsmanagement, msg systems ag

Automatisierte medizinische Rechnungsprüfung

Anhand eines Leistungsabrechnungsprozesses mit der Standardsoftware innovas Health Insurance und der angebotenen Prüfkomponten demonstrierte Dominik Berger die Möglichkeiten eines automatisierten BPM. Im Fokus standen dabei die fachliche Prozesssteuerung und -definition sowie die medizinische Rechnungsprüfung.

Dominik Berger, Lead Business Analyst, innovas GmbH

IBM Foto App – Mobile Wege der Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft

Trotz Digitalisierung wächst das Papiervolumen in den Versicherungsbetrieben. Die Verarbeitung dieser Dokumente verursacht erhebliche Kosten. Abhilfe bietet die IBM Foto-App. Sie ermöglicht es Versicherungsnehmern, Dokumente bequem via Smartphone einzureichen und trägt so zur Senkung der Prozesskosten bei.

Marc Rohde, Managing Consultant Insurance Industry Germany Global Business Services, IBM Deutschland GmbH

Mobile (Re)Insurance Reporting on SAP HANA

Echtzeit-Reports aufs Smartphone – SAP HANA macht es möglich: Die End-to-End-Reporting-Lösung für Rückversicherer nutzt die In-memory-Technologie und SAP Data Integration, um Daten aus verschiedenen Quellen – etwa Bestandskennzahlen, Verlust-Triangulation und Buchhaltungsdaten – in Reports zusammenzufassen.

Dr. Christian Levin, Abteilungsleiter Business Intelligence, msg systems ag

Intuitive insight in geo-data

Shifting frontiers with SAP HANA

SAP HANA erleichtert das Arbeiten mit Geodaten. Die In-Memory-Technologie bietet einen detaillierten Überblick über Schadensereignisse und deren Auswirkungen bis hin zu Details zu versicherten Objekten und Schadenswahrscheinlichkeiten und unterstützt die Simulation unterschiedlicher Szenarien für die Ereignisdefinition.

Heiko Maurer, Industry Expert Insurance, SAP Deutschland SE & Co. KG

Unsere Partner im Digital Innovation Forum:





Digitale Versicherung – E-Commerce-Szenario

Mit zukunftsweisenden Insurance Services unterstützt msg durchgängige End-to-End-Prozesse – eine wesentliche Voraussetzung für die globale Vernetzung von Versicherungsunternehmen und innovative Geschäftsmodelle. Wie das in der Praxis aussehen kann, zeigt msg anhand eines E-Commerce-Szenarios.

Den roten Faden des vier Stationen umfassenden Szenarios zur digitalen Versicherung bildete das fiktive Versicherungsprodukt „XTREME Insurance“ – eine Unfallversicherung, die Risiken bei Freizeitunternehmungen wie Tauchen, Klettern und Skifahren abdeckt.

Dieses Produkt wurde in unterschiedliche Geschäftsprozesse integriert, wobei die Verarbeitung der vom Kunden angenommenen Angebote jeweils vollständig automatisiert erfolgte. Der Gesamtprozess wurde durch Produktinformationen und Prozessregeln fachlich gesteuert.

Station 1: Product Utilization

Hier wurde gezeigt, wie das Produkt „XTREME Insurance“ als Teil eines Referenz-Contents definiert, gebaut und konfiguriert wurde. Die Produktinhalte wurden im Designer des msg Product Managers msg.PMQ vorgestellt und lokal auf einer mobilen App vorinstalliert – als Beispiel für den Einsatz bei der Kundenakquisition ohne Zugriff auf ein mobiles Netz.

Station 2: Sales Channels

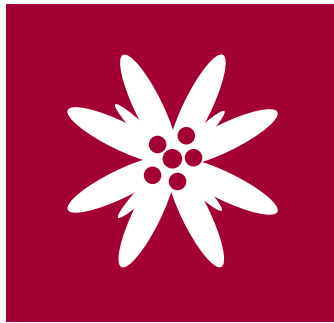
Um zu illustrieren, wie einfach und schnell „XTREME Insurance“ in unterschiedlichen Vertriebskanälen verwendet werden kann, wurde das Angebot zur Unfallversicherung zum einen in einen Webshop für Abenteuerreisen eingebunden und zum anderen in die iOS-App „myInsurance“ integriert, über die Versicherer ihren Kunden Angebote senden können. Produktinhalte, Prüfungen, Regeln, Tarifierung etc. wurden dabei jeweils über Insurance Services in Echtzeit bereitgestellt.

Station 3: Process Automation

Diese Station visualisierte die automatisierten Prozesse zur Policenanlage auf einem Websphere Process Server – von der Prüfung und Tarifierung bis hin zum Versand der Versicherungspolice und der Beitragsrechnung, inklusive aller Auswertungen des kompletten Prozessmonitorings. Darüber hinaus wurde auch die Backoffice-Anwendung für die individuelle Bearbeitung von Versicherungsverträgen vorgestellt.

Station 4: Active Architecture Management

Hier wurde demonstriert, welche Bedeutung ein Referenzmodell für eine serviceorientierte Architekturentwicklung hat und welches breite Spektrum die von msg entwickelte Referenzarchitektur Process-to-Application (P2A) hierfür bietet. Dieses durchdachte Vorgehen ermöglicht den Bau hochflexibler Anwendungslandschaften – eine wichtige Voraussetzung für erfolgreiches Agieren in der digitalen Welt.



How innovative are you?



Save the date:
inscom 2016
insurance conference munich
19.-20. September 2016



www.msg-systems.com/inscom

msg systems ag

Robert-Bürkle-Straße 1 | 85737 Ismaning/München | Telefon: +49 89 96101-0 | Fax: +49 89 96101-1113
www.msg-systems.com | info@msg-systems.com