

E-PLATTFORM: Direkter Kundenkontakt mit Online-Services

Agenten, Broker und Länder europaweit vernetzt

Versicherungen können ihre Ländergesellschaften vollständig elektronisch vernetzen. Davon profitieren sowohl die Kunden als auch die Gesellschaften. Ein Praxisbeispiel der Helvetia-Patria-Gruppe.

Von Nick Stefania
und Stefan Fischer*

Verkehrsunfall in Malaga. Einziger Lichtblick für Feriengast Peter Meier: Trotz Totalschaden sind keine Personen verletzt worden. Er ruft die Hotline seiner Versicherung an, um die Adresse des lokalen Agenten zu erfahren. In der Agentur geht alles schnell: Der Agent hat Zugriff auf alle wichtigen Eckdaten von Meiers Versicherungen, erledigt den Papierkram, kümmert sich um alle lokalen Besonderheiten des Falls und organisiert den Ersatzwagen. Augenblicke später sonnt sich Meier wieder entspannt am Strand.

Zukunftsmusik? Die ersten Töne klingen schon an. So stellt die Helvetia-Patria-Gruppe seit Februar 2002 ihre neue E-Plattform Brokern und Agenten zweier Ländergesellschaften – Spanien und Schweiz – zur Verfügung, die weiteren folgen in den nächsten Monaten. Die Weichen zum Projekt stellte der Versicherer 2000 mit dem Ziel, eine umfassende E-Business-Lösung zu entwickeln für alle Länder, in denen die Gesellschaft tätig ist. In einem ersten Schritt realisierte das Unternehmen eine Business-to-Business-Lösung (B2B). Broker, Banken und selbstständige Agenten loggen sich über den Internetvertriebskanal von Helvetia Patria ein und können nun massgeschneiderte Offerten erstellen. Der nächste Schritt ist nur eine logische Folge davon: Der direkte Kundenkontakt mit Online-Services über Internet.

* Nick Stefania, Principal Consultant, Hewlett-Packard (Schweiz) AG, nicola_stefania@hp.com; Dr. Stefan Fischer, Solution Architect, Hewlett-Packard (Schweiz) AG, stefan_fischer@hp.com

Was sich so einfach liest, ist nicht ganz so einfach umzusetzen. Die einzelnen Länder der Helvetia Patria – Schweiz, Deutschland, Spanien, Österreich, Italien und Frankreich – arbeiten mit sehr unterschiedlichen Systemen und Produkten; mehr oder weniger gleich bleiben einzig die Abläufe. Die Geschäftsleitung von Helvetia Patria entschied deshalb vor zwei Jahren, die E-Business-Infrastruktur zentral zu verwalten und Standardkomponenten zentral zu entwickeln; die einzelnen Länder könnten dann ihre Lösungen selbstständig an ihre Bedürfnisse anpassen. Didier Beck, Chief Technology Officer des eCenters, meint dazu: «In kurzer Zeit war die Idee geboren, ein E-Center als Kompetenz- und Koordinationszentrum in Zürich zu errichten. Das Zentrum ist verantwortlich für die Pla-

Checkliste E-Business-Lösung

Ein kleiner Kriterienkatalog mit den wichtigsten Punkten, die eine E-Business-Lösung im Versicherungswesen erfüllen muss. Die im Artikel besprochene Lösung deckt darüber hinaus auch die Bereiche E-Payment, E-Brokerage und E-Asset-Management (Zahlungen/Wertschriftenhandel/Vermögensverwaltung via Internet) ab.

- 100%-Verfügbarkeit des Systems rund um die Uhr (z.B. durch Outsourcing).
- Mandantenfähigkeit (Kundenverwaltung und Kundendienst in allen Dimensionen).
- Multichannel-Zugang (Html, Java, WAP, Call Center usw.).
- Mehrsprachigkeit.
- Alle Versicherungsprodukte des Versicherers können abgebildet werden (flexibler Produktkatalog).
- Verwendung von Standardtechnologien und offener Architektur (J2EE, XML/XSL, JSP), um Unterhalt und Weiterentwicklung jederzeit zu gewährleisten und die Integrationsfähigkeit sicherzustellen.
- Einhaltung der strengsten auf dem Markt erhältlichen Sicherheitsstandards (momentan: 128-bit-Verschlüsselung, Client Log-in authentifizieren, Session Management; Unterstützung von Smartcards, Zertifikaten usw.).

nung und Koordination der E-Business-Projekte, hilft mit bei der Realisierung und unterstützt die Länder mit Richtlinien und Vorgehensweisen für den Umgang mit neuen Technologien.» Der Aufbau einer europaweiten Infrastruktur mit zentraler Entwicklungs-, Test- und Produktivumgebung (E-Plattform), die über ein gemeinsames Intranet mit allen Helvetia-Patria-Niederlassungen verbunden sein würde (Euro-Backbone), ist eine weitere Kernaufgabe des E-Centers.

Man braucht kein Versicherungsexperte zu sein, um die grossen Herausforderungen der Branche zu erahnen: Zwei unterschiedliche Zweige (Leben/Nichtleben) stehen einer Fülle unterschiedlichster Produkte und einer Kundschaft mit ebenso unterschiedlichen individuellen Bedürfnissen gegenüber. Um dies alles in einer E-Business-Lösung zu vereinen, müssen auch die am Projekt arbeitenden IT-Spezialisten das Versicherungswesen und seine speziellen Herausforderungen kennen. Helvetia Patria suchte in einer intensiven Evaluationsphase nach dem geeigneten IT-Partner und war sich rasch klar, dass Standardlösungen nur bis zu dem Punkt eingesetzt werden könnten, als sie sich auch jederzeit erweitern liessen. Kriterien bei der Wahl, die auf Hewlett-Packard fiel, waren Versicherungs- und Technologie-Know-how, internationale Erfahrung und eine professionelle Projektleitung.

Christoph Niquille, Leiter E-Center bei Helvetia Patria, erinnert sich: «Schon in den Testphasen löste die IT-Architektur ein gutes Gefühl aus. Zu wissen, dass wir hier an einem Pionierprojekt mit Impulsen für die ganze Versicherungsbranche teilnahmen, war eine weitere grosse Motivation.» Die Plattform, auf der das ganze System basiert, nennt sich HP-Nimius (siehe Kasten); sie war ursprünglich für E-Banking entwickelt worden (Schweiz: z.B. Bank Vontobel, Raiffeisenbanken, Bank Sarasin). Der erzielte sachliche wie technische Know-how-Transfer war für die Helvetia Patria mitunter ein wichtiger Entscheidungsfaktor und ermöglicht heute eine weit gehende Eigenständigkeit.

Anfang 2001 lud die Helvetia-Patria-Gruppe die Chief Information Officers (CIO) aller Länder zu einem Workshop ein. Bedürfnisse wurden temperamentvoll formuliert und diskutiert, der Startschuss für den Know-how-Transfer zwischen dem E-Center und den Ländergesellschaften war gefallen. Die Teilnehmer waren begeistert, sagt Niquille: «Die meisten Probleme sind bekanntlich Kommunikationsprobleme – das gilt

ganz besonders für die Errichtung eines solchen internationalen Systems. Dass das Projekt zu einem Erfolg wurde, führen wir zu einem grossen Teil darauf zurück, dass wir von Anfang an alle Länder mit einbezogen. Hier verordnete nicht einfach die Zentrale etwas, sondern jedes Land konnte aktiv mitarbeiten. Schliesslich sollten genau diese Personen ja später mit dem System arbeiten.» Die Mitarbeit äusserte sich auch darin, dass in Zürich Entwickler der Länder am E-Center ausgebildet wurden. Mit ihrem Wissen können sie in Zukunft das gesamte Angebot für ihr Land spezifizieren. Interessanter Nebeneffekt des Projekts: Bei Helvetia Patria klopfen heute begehrte IT-Spezialisten an, denn die Innovationskraft des Unternehmens sprach sich schnell herum.

Step by Step – das Stichwort fand Anklang. Hewlett-Packard half mit diesem Vorgehen eine Lösung zu entwickeln, die unter den Augen aller Projektmitarbeiter entstand. Für Nick Stefania, Projektleiter, und Stefan Fischer, Solution Architect auf Seiten des IT-Unternehmens,

Die meisten Probleme sind bekanntlich Kommunikationsprobleme.

ein pragmatischer Ansatz, um IT-Projekte zum Erfolg zu führen. Zu oft bekämen Angestellte einfach eine Blackbox vorgelegt und müssten sich damit abfinden, mit ihr zu arbeiten. Ein Vorgehen, das sie für nicht mehr zeitgemäss halten und das ihrer Ansicht nach für das Scheitern so vieler IT-Projekte verantwortlich ist. «HP-Nimius erlaubt ein schrittweises Vorgehen: Zuerst steht der Offertbereich zur Verfügung, mit dem der professionelle Vermittler Zugriff auf die verschiedenen Produkte via Internet erhält. Dann implementieren wir das Auskunftssystem mit allen relevanten Daten über Kunden, Verträge, Produkte, Schäden, Provisionen und Inkasso, und schliesslich kann die ganze Lösung auch für den B2C-Bereich (den Direktkontakt zum Kunden) erweitert werden.» Beim Rundgang im E-Center von Helvetia Patria scheinen alle Beteiligten glücklich zu sein mit der neuen Lösung. Gibt es auch kritische Stimmen? «Unterschätzt wurden im ersten Moment ganz klar die Komplexität der unterschiedlichen Produkte der einzelnen Länder und die nötigen bran-

chensspezifischen Anpassungen an die Plattform. Der schnelle Know-how-Transfer und die Ausbildung von Supportern und Entwicklern waren die Herausforderungen logistischer und personeller Natur. Aber auch diese Hürden konnten wir meistern, und heute ist tatsächlich jedes Land sehr glücklich mit seinem Produktkatalog und den eigenen zukünftigen Möglichkeiten, das System selbstständig anzupassen», versichert Didier Beck glaubhaft. Und die sieht so aus, dass der eingangs erwähnte Peter Meier oder Sie und ich unser gesamtes Versicherungsportfolio verwalten, mit dem Makler in Kontakt treten und uns exakt so versichern können, wie wir es brauchen. Online und rund um die Uhr. ■

Weitere Informationen:

- E-Banking-Lösung von Hewlett-Packard: www.hpnimius.com
- Das allgemeine Versicherungs-Referenzmodell «VAA» des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft: www.gdv-online.de/vaa/
- Das US-amerikanische Modell «ACORD»: www.acord.org

Systems 2002 mit neuen Themen



Die 21. Internationale Fachmesse für Informationstechnik, Telekommunikation und Neue Medien findet vom 14. bis 18. Oktober 2002 in der Neuen Messe München statt. Klar strukturiert präsentieren sich die verschiedenen Areas mit eigenen Foren.

Barbara Fenner, Good2Know

Dreizehn Areas bilden zentrale Treffpunkte für aktuelle IT-Trendthemen und bündeln die Angebote der Aussteller fokussiert in einer Halle. Dadurch sollen der gezielte Informationsaustausch zwischen IT-Entscheidern und Anbietern und damit die Knüpfung von Business-Kontakten unterstützt werden. In den Foren werden die Topthemen der IT-Wirtschaft von renommierten Experten beleuchtet. Die IT-Entscheider sollen sich fundiert, herstel-

lerneutral und aus erster Hand bei Technik-Experten, Business-Profis, Analysten und Consultants über den Nutzen neuer Technologieansätze informieren können. Dieses Jahr neu sind das Keynote Forum und das EPR-Forum.

In der **IT-Security Area** wird der grosse Informationsbedarf rund um die IT-Sicherheit abgedeckt. Allein etwa 100 Unternehmen präsentieren sich hier in der Halle B1. Im Fokus liegt dieses Jahr das Thema «Sichere und effiziente Geschäftsprozesse». Vor allem IT-Entscheider will man damit verstärkt auf das grosse Potenzial innovativer IT-Security-Lösungen und Produkte aufmerksam machen. Diese garantieren nicht nur Unterstützung bei der Datensicherung, sondern helfen, adäquat eingesetzt, Ausgaben zu reduzieren und Geschäftsprozesse im Unternehmen zu optimieren. Erstmals wird dieses Jahr die CRM Area initiiert. Die CRM-Anbieter und -Dienstleister werden sich in Halle A4 dem Dialog mit den IT-Entscheidern der Wirtschaft stellen müssen. Unter dem Motto «CRM Strategien machen aus der Krise eine Chance» erwarten die Besucher Tipps und Entscheidungshilfen. Unter dem

Motto «Europe goes UMTS – Europe communicates mobile» findet auf der SYSTEMS 2002 erstmals ein europäischer **UMTS-Kongress** statt, der die Vielfalt der neuen Mobilfunk-Anwendungen ebenso beleuchtet wie das wirtschaftliche Potenzial, das der multimediale Mobilfunk für Unternehmen in Europa beinhaltet. Veranstalter dieses Kongresses ist die Bayerische Staatskanzlei. ■

Das Wichtigste in Kürze

- Datum: 14. bis 18. Oktober 02
- Ort: Neue Messe München
- Öffnungszeiten: 9 Uhr bis 18 Uhr
- Eintrittspreise: Tageskarte: 28 Euro
- 2-Tages-Karte: 52 Euro
- Dauerkarte: 112 Euro
- Katalog: 24 Euro
- Organisation: Messe München GmbH
Messegelände
81823 München
- Telefon: +49 89 949 117 18
- Telefax: +49 89 949 117 19
- E-Mail: info@systems.de
- Internet: <http://www.systems.de>