

CLOUD COMPUTING IN DER VERSICHERUNGSBRANCHE

IT-TRENDS IM INTERNET DER DIENSTE AUS DER SICHT VON ANWENDERN UND ANBIETERN



THESEUS

Neue Technologien
für das Internet der Dienste

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Monika Weidmann
Thomas Renner
Sascha Rex

Cloud Computing in der Versicherungsbranche

IT-Trends im Internet der Dienste aus der Sicht von
Anwendern und Anbietern



Autoren

Monika Weidmann
Thomas Renner
Sascha Rex

Kontaktadresse

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon: +49 (0) 711/970-51 20
Telefax: +49 (0) 711/970-51 11
E-Mail: monika.weidmann@iao.fraunhofer.de
Web-Adresse: <http://www.ebusiness.iao.fraunhofer.de>

Hinweis auf das Forschungsprogramm THESEUS

Das diesem Bericht zugrunde liegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie unter dem Förderkennzeichen 01MQ07017 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.
ISBN: 978-3-8396-0181-5

Bildnachweis

Fotolia (Deckblatt)

Druck und Weiterverarbeitung

IRB Mediendienstleistungen
Fraunhofer-Informationszentrum Raum und Bau IRB, Stuttgart

Verlag und Druck

Fraunhofer Verlag, Fraunhofer-Informationszentrum Raum und Bau IRB
Postfach 800469, 70504 Stuttgart
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart
Telefon: +49 (0) 711/970-25 00
Telefax: +49 (0) 711/970-25 08
E-Mail: verlag@fraunhofer.de
Web-Adresse: <http://verlag.fraunhofer.de>

Für den Druck des Buches wurde chlor- und säurefreies Papier verwendet.

Copyright Fraunhofer IAO, 2010

Alle Rechte vorbehalten

Dieses Werk ist einschließlich aller seiner Teile urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die über die engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes hinausgeht, ist ohne schriftliche Zustimmung des Fraunhofer IAO unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Speicherung in elektronischen Systemen. Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen und Handelsnamen in diesem Buch berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Bezeichnungen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und deshalb von jedermann benutzt werden dürften. Soweit in diesem Werk direkt oder indirekt auf Gesetze, Vorschriften oder Richtlinien (z. B. DIN, VDI) Bezug genommen oder aus ihnen zitiert worden ist, kann das Fraunhofer IAO keine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität übernehmen.

IT-Trends im Bereich »Cloud Computing« innerhalb des Anwendungsszenarios TEXO des THESEUS-Forschungsprogramms

THESEUS ist ein vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) initiiertes Forschungsprogramm mit dem Ziel, neue Technologien und Methoden für das »Internet der Dienste« zu entwickeln. Unter dem Dach von THESEUS arbeiten über 60 Forschungspartner aus Wissenschaft und Wirtschaft zusammen. Die entwickelten Technologien und Methoden werden den Zugang zu Informationen vereinfachen, Daten zu neuem Wissen vernetzen und die Grundlage für die Entwicklung neuer Dienstleistungen im Internet schaffen.¹

Das Anwendungsszenario TEXO innerhalb des THESEUS-Forschungsprogramms hat zum Ziel, die Grundlagen einer Dienstleistungswirtschaft im Internet zu erforschen. Dabei werden die technischen und organisatorischen Voraussetzungen definiert, um Dienstleistungen im Internet handelbar zu machen und sie nach Bedarf zu Mehrwertdiensten kombinieren zu können. Dadurch werden unabhängige Unternehmen unterstützt, gemeinsam Dienstleistungen im Internet der Dienste zu erbringen, welche von Verbrauchern, Unternehmen und technischen Systemen genutzt werden können.²

Basierend auf diesen Forschungszielen ist es von besonderem Interesse, den aktuellen Stand und die zukünftigen Wünsche von Unternehmen in Bezug auf die Entwicklung der IT in diese Richtung zu ermitteln, welche es aktuell unter dem Schlagwort »Cloud Computing« zu einer gewissen Bekanntheit gebracht hat. In diesem Rahmen wurde die Versicherungsbranche aufgrund ihrer Bedeutung im Finanzsektor als auch ihrem Dienstleistungsfokus als Schwerpunkt gewählt. Dabei lassen sowohl die Anbieterseite als auch die Anwenderseite interessante Einblicke in die aktuelle Wahrnehmung neuer Technologien zu, die nicht nur Empfehlungen und einen Handlungsbedarf für die beteiligten Unternehmen, sondern auch für die Wissenschaft und Politik darstellen. Hiermit möchte diese Studie einen Beitrag dazu leisten, Handlungsfelder sowie wichtige Themengebiete aufzuzeigen.

Weitere Informationen zu den Arbeiten im Anwendungsszenario TEXO sowie zu den Ergebnissen des THESEUS-Forschungsprogramms sind im Internet unter www.theseus-programm.de verfügbar.

¹ www.theseus-programm.de/was-ist-theseus/default.aspx, zuletzt abgerufen am: 27.08.2010

² www.theseus-programm.de/anwendungsszenarien/default.aspx, zuletzt abgerufen am: 27.08.2010

Inhalt

1	Einleitung und Methodik	11
1.1	Zielsetzung	12
1.2	Methodik der Befragung	13
1.2.1	Befragung von IT-Dienstleistern	14
1.2.2	Befragung von Versicherungsunternehmen	14
1.3	Aufbau des Dokumentes	15
1.4	Danksagung	15
2	Detaillergebnisse nach Schwerpunktthemen	18
2.1	Hintergrund der befragten Unternehmen	18
2.1.1	Größe der Unternehmen	19
2.1.2	Bedeutung der Versicherungsbranche für die IT-Anbieter	21
2.1.3	Bedeutung der Versicherungssparten für die befragten Unternehmen	22
2.2	Strategie – Budgetentwicklung und Dienstleisterauswahl in Versicherungen	24
2.2.1	Entwicklung der IT-Budgets in Versicherungsunternehmen	24
2.2.2	Kriterien bei der Auswahl von Dienstleistern durch Versicherungsunternehmen	26
2.3	Geschäftsprozesse in Versicherungsunternehmen – IT-Unterstützung und Dienstleistungsangebot	28
2.3.1	Angebot von IT-Lösungen und Dienstleistungen durch IT-Anbieter für Geschäftsprozesse in Versicherungen	28
2.3.2	Unterstützung der Geschäftsprozesse von Versicherungen durch Softwarelösungen und Dienstleistungen	31
2.3.3	Potenziale zur Verbesserung der Geschäftsprozesse durch den Einsatz von IT	33
2.3.4	Hemmnisse bei der Erschließung von Potenzialen durch den Einsatz von IT	35
2.4	Aktuelle IT-Trends – heute und morgen	38
2.4.1	IT-Trends aus IT-Dienstleistersicht	38
2.4.2	IT-Trends aus Versicherungssicht	40
2.4.3	IT-Trends im Vergleich	42
2.5	Cloud-Technologien – Einsatz und Potenziale	45
2.5.1	Nutzungsmöglichkeiten der Cloud-Technologien durch die befragten Unternehmen	45
2.5.2	Nutzen von Plattformkonzepten für das Angebot von Software durch IT-Dienstleister	48
2.5.3	Nutzen der Cloud-Technologien für die IT- und Fachabteilungen von Versicherungsunternehmen	49

2.6	Software as a Service – Nutzen und Hemmnisse	53
2.6.1	Vorteile und Nutzen für Anwender von Software as a Service Angeboten	53
2.6.2	Hemmnisse für Anwender von Software as a Service Angeboten	56
2.6.3	Potentielle IT-Dienste für die Nutzung als Software as a Service	59
2.6.4	Vorteile und Hemmnisse von Software as a Service aus IT-Anbietersicht	60
2.7	Standardisierung in der Versicherungswirtschaft	62
2.7.1	Bekanntheit von Branchenstandards	62
2.7.2	Aktuelle Bedeutung von Branchenstandards	64
2.7.3	Zukünftige Bedeutung von Branchenstandards	66
2.7.4	Verbreitung und Anwendung der Branchenstandards	68
2.7.5	Einschätzung der Standards und zusätzlicher Standardisierungsbedarf	71
3	Zusammenfassung	75
3.1	Neue Technologien im Bereich Cloud Computing	76
3.2	IT-Trends in der Versicherungsbranche	77
3.3	IT-Trends in der Versicherungsbranche aus IT-Dienstleistersicht	78
3.4	IT-Trends in der Versicherungsbranche aus Versicherungssicht	79
4	Fazit	80
A	Anhang: Marktübersicht des IT-Produkt und – Dienstleistungsangebotes der befragten IT-Dienstleister	82
A.1	Vertragsmanagement / Bestandsverwaltung	83
A.2	Schadenregulierung / Leistungsgewährung	84
A.3	Vertriebsunterstützung / Customer Relationship Management	85
A.4	Entwicklung von Versicherungsprodukten	86
A.5	Partnerverwaltung / Provisionsabrechnung	87
A.6	Dokumentenmanagement	88
A.7	Business Intelligence / Betrugserkennung	89
A.8	Risikomanagement	90
A.9	Business Process Management	91
B	Anhang: Literaturhinweise: Studien und Befragungen in Bereich IT und Versicherungsbranche	92
C	Anhang: Fragebögen	93

Abbildungen

Abbildung 1: Ablauf der Studienerstellung	14
Abbildung 2: Aufbau des Dokumentes	16
Abbildung 3: Größe der befragten IT-Dienstleisterunternehmen	19
Abbildung 4: Größe der befragten Versicherungsunternehmen	20
Abbildung 5: Bedeutung der Versicherungsbranche für die befragten IT-Dienstleisterunternehmen	21
Abbildung 6: Bedeutung der Versicherungssparten für die befragten IT-Dienstleisterunternehmen	22
Abbildung 7: Bedeutung der Versicherungssparten für die befragten Versicherungsunternehmen	23
Abbildung 8: Entwicklung der IT-Budgets aus Versicherungssicht	24
Abbildung 9: Kriterien für die Dienstleisterauswahl durch Versicherungen aus Anbietersicht	26
Abbildung 10: Kriterien für die Dienstleisterauswahl durch Versicherungen aus eigener Sicht	27
Abbildung 11: Produktangebot der befragten IT-Dienstleister für Versicherungsunternehmen	28
Abbildung 12: Dienstleistungsangebot der befragten IT-Dienstleister für Versicherungsunternehmen	29
Abbildung 13: IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen bei Versicherungsunternehmen	31
Abbildung 14: Details der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen bei Versicherungsunternehmen	32
Abbildung 15: Ungenutzte Potenziale bei Versicherungsunternehmen aus IT-Anbietersicht	33
Abbildung 16: Ungenutzte Potenziale im eigenen Unternehmen aus Versicherungssicht	34
Abbildung 17: Hemmnisse ungenutzte Potenziale bei Versicherungsunternehmen schnell zu erschließen aus IT-Anbietersicht	35
Abbildung 18: Hemmnisse ungenutzte Potenziale im eigenen Unternehmen schnell zu erschließen aus Versicherungssicht	36
Abbildung 19: Aktuelle Bedeutung von IT-Trends aus IT-Dienstleistersicht	38
Abbildung 20: Zukünftige Bedeutung von IT-Trends aus IT-Dienstleistersicht	39
Abbildung 21: Aktuelle Bedeutung von IT-Trends aus Versicherungssicht	40
Abbildung 22: Zukünftige Bedeutung von IT-Trends aus Anwendersicht	41
Abbildung 23: Aktuelle Bedeutung von IT-Trends im Vergleich (hohe Bedeutung)	42
Abbildung 24: Zukünftige Bedeutung von IT-Trends im Vergleich (steigende Bedeutung)	43

Abbildung 25: Nutzungsmöglichkeiten von IaaS aus Sicht der befragten IT-Dienstleister (Mehrfachnennungen möglich)	45
Abbildung 26: Nutzungsmöglichkeiten von SaaS aus Sicht der befragten IT-Dienstleister (Mehrfachnennungen möglich)	46
Abbildung 27: Nutzungsmöglichkeiten von SaaS und IaaS aus Versicherungssicht	47
Abbildung 28: Nutzungsmöglichkeiten von verschiedenen fachlichen Dienstkonzepten aus Versicherungssicht	47
Abbildung 29: Nutzungsmöglichkeiten von verschiedenen technischen Dienstkonzepten aus Versicherungssicht	48
Abbildung 30: Möglichkeit der Nutzung von Serviceplattformen (PaaS) für zukünftige Angebote aus Sicht der IT-Anbieter	49
Abbildung 31: Nutzen von Dienstkonzepten für die Fachabteilung aus Versicherungssicht	50
Abbildung 32: Nutzen von Dienstkonzepten für die IT-Abteilung aus Versicherungssicht	51
Abbildung 33: Vergleich: Hoher und mittlerer Nutzen von Dienstkonzepten für die Fach- und IT-Abteilungen aus Versicherungssicht	52
Abbildung 34: Vorteile für Versicherungskunden beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht der IT-Dienstleister	53
Abbildung 35: Vorteile beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht von Versicherungsunternehmen	54
Abbildung 36: Vergleich: Vorteile beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht von Versicherungsunternehmen und IT-Dienstleistern	55
Abbildung 37: Hemmnisse für Versicherungskunden beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht der IT-Dienstleister	56
Abbildung 38: Hemmnisse beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht von Versicherungsunternehmen	57
Abbildung 39: Vergleich: Hemmnisse beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht von Versicherungsunternehmen und IT-Dienstleistern	58
Abbildung 40: IT-Dienste welche sich für den Bezug als SaaS-Lösung eignen aus Sicht der Versicherungsunternehmen	59
Abbildung 41: Vorteile des Anbietens von Software als SaaS aus Sicht der befragten IT-Dienstleister	60
Abbildung 42: Hemmnisse beim Anbieten von Software als SaaS aus Sicht der befragten IT-Dienstleistern	61
Abbildung 43: Bekanntheit der Branchenstandards aus Sicht der befragten IT-Dienstleister	62
Abbildung 44: Bekanntheit der Branchenstandards aus Sicht der befragten Versicherungsunternehmen	63
Abbildung 45: Aktuelle Bedeutung der GDV-Standards und BiPRO-Normen aus Sicht der befragten IT-Dienstleister	64
Abbildung 46: Aktuelle Bedeutung der Branchenstandards aus Sicht der befragten Versicherungsunternehmen	65

Abbildung 47: Zukünftige Bedeutung der GDV-Standards und BiPRO-Normen aus Sicht der befragten IT-Dienstleister	66
Abbildung 48: Zukünftige Bedeutung der GDV-Standards und BiPRO-Normen aus Sicht der befragten Versicherungsunternehmen	67
Abbildung 49: Unterstützung der GDV-Standards durch Produkte der befragten IT-Dienstleister	68
Abbildung 50: Unterstützung der BiPRO-Normen durch Produkte der befragten IT-Dienstleister	69
Abbildung 51: Unterstützung der Standards durch die IT-Systeme in Versicherungsunternehmen	70
Abbildung 52: Einschätzung der GDV-Standards aus Sicht der befragten IT-Dienstleister	71
Abbildung 53: Einschätzung der BiPRO-Normen aus Sicht der befragten IT-Dienstleister	72
Abbildung 54: Einschätzung der Branchenstandards durch Versicherungsunternehmen	73

Abkürzungen

BI	Business Intelligence
BiPRO	BiPRO e.V. (Brancheninitiative Prozessoptimierung)
CRM	Customer Relationship Management
CPM	Corporate Performance Management
E-Business	Electronic Business
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
IT	Information Technology
IaaS	Infrastructure as a Service
PaaS	Platform as a Service
SaaS	Software as a Service
SOA	Service-oriented Architecture
VAA	Anwendungsarchitektur der deutschen Versicherungswirtschaft
VU	Versicherungsunternehmen

Management Summary

Innerhalb dieser Studie wurden IT-Trends in Bezug auf das »Internet der Dienste« in der Versicherungswirtschaft durch zwei Befragungen untersucht: Einerseits wurden IT-Dienstleister im Versicherungsbereich befragt, andererseits IT-Verantwortliche in Versicherungsunternehmen. Die Kernergebnisse sind:

- Wichtige Trends sind Business Process Management (BPM), IT-Sicherheit und Integration sowie Schnittstellen und Datenstandards. Dabei ist besonders im Bereich BPM Potenzial zur Verbesserung vorhanden.
- Der Bekanntheitsgrad der neuen Angebote im Internet der Dienste (Software as a Service (SaaS), Infrastructure as a Service (IaaS) und Platform as a Service (PaaS)) ist sowohl bei Anbietern als auch bei Anwendern sehr hoch. Dabei werden diese Themen besonders aus Sicht der Anbieter erheblich an Bedeutung gewinnen.
- Um die Verbreitung dieser Technologien zu unterstützen ist es notwendig, Anwendungsfälle und Best Practices zu erarbeiten, die den Nutzen der neuen Technologien anhand realer Probleme darstellen. Im Bereich Sicherheit und Datenschutz ist es wichtig, Bedenken durch geeigneten Technologieeinsatz, nachweisbar zuverlässige Lösungen und glaubwürdige Kommunikation abzubauen. Hier müssen Forschung und IT-Industrie weiterhin Schwerpunkte setzen, um Vertrauen zu schaffen.
- Standardisierung spielt in der Versicherungswirtschaft eine wichtige Rolle. Es ist notwendig, bestehende Standards neuen Bedingungen anzupassen und bei Bedarf neue Standards zu entwickeln, um eine bessere Integration und Kompatibilität neuer und bestehender Technologien zu gewährleisten.

Im Rahmen verschiedener Unternehmensstrategien werden die Cloud-Themen SaaS, IaaS und PaaS unterschiedlich betrachtet. Für einzelne Unternehmen ist es wichtig, Potenziale gezielt zu untersuchen und dann eine qualifizierte Entscheidung über die Nutzung dieser neuen Möglichkeiten zu treffen. Dazu sollten weitergehende Hilfestellungen wie z.B. Leitfäden und neutrale Beratungsangebote verfügbar gemacht werden, die Unternehmen bei diesen Überlegungen bestmöglich unterstützen. Fraunhofer bietet bereits heute eigene Lösungen in diesem Rahmen an und wird auch zukünftig in weiteren Projekten relevante Themenstellungen erforschen. Die Autoren freuen sich über Feedback und vertiefende fachliche Diskussionen.

1 Einleitung und Methodik

Der deutsche Versicherungsmarkt hat eine hohe gesamtwirtschaftliche Bedeutung. Insgesamt machen die Beitragseinnahmen der GDV-Mitgliedsunternehmen, welche über 95 Prozent des gesamten Marktes repräsentieren, etwa 6,7 Prozent des Bruttoinlandsproduktes aus. Sie liegen bei 165 Milliarden Euro³.

Die hohe Komplexität und das breite Angebot an Versicherungsprodukten verursachen für die Versicherungsunternehmen einen sehr hohen IT-Aufwand. Laut einer Studie der Boston Consulting Group⁴ wurde in Deutschland im Jahr 2005 durchschnittlich ein IT-Kostenverhältnis von über vier Prozent erreicht – d.h. die Versicherungen gaben über vier Prozent ihres Beitragsvolumens für IT aus. Im Rahmen dieser Studie wurden Synergieeffekte beobachtet, welche mit einer höheren Anzahl von Policen die IT-Stückkosten absinken lassen. Weiterhin stellt insbesondere Komplexitätsreduktion ein wichtiges Einsparpotenzial dar. Um die Versicherungsbranche hat sich somit ein IT-Dienstleistungsmarkt entwickelt, welcher sich auf die Abdeckung der Bedürfnisse verschiedenster Versicherungssparten fokussiert hat.

Neue IT-Technologien und IT-Lösungen ermöglichen zukünftig erhebliche Effizienzsteigerungen in der Versicherungsbranche. Die Trends der Cloud-Technologien, welche beispielsweise Betriebsmodelle wie Software as a Service beinhalten, werden in Zukunft zu traditionellen Betriebsmodellen konkurrieren. Im Rahmen verschiedener Forschungsprojekte wie z.B. dem THESEUS-Forschungsprogramm werden Methoden für das »Internet der Dienste« entwickelt, welche die zukünftige Entwicklung dieser Ansätze beobachten und aktiv weiter vorantreiben.

Das Fraunhofer IAO führt eine Vielzahl von Beratungs- und Entwicklungsprojekten zur Optimierung und Automatisierung von Prozessen in Versicherungsunternehmen durch. Ein Schwerpunkt liegt auf der Unterstützung von Kooperationen zwischen Unternehmen, beispielsweise bei der Durchführung von Regulierungsprozessen. Für die Regulierung von Kfz-Schäden und Sachschäden entwickelt das Fraunhofer IAO Referenzprozesse und Technologien – zum Beispiel zur regelbasierten Prüfung und

³ Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.: Gesamtmarkt (Daten & Fakten), www.gdv.de/DatenUndFakten/Gesamtmarkt/inhalt.html; zuletzt abgerufen: 04.08.2010

⁴ Boston Consulting Group: Creating IT Advantage in the Insurance Industry, 2005

Qualitätssicherung, zur Event-basierten Messung von Prozesskennwerten sowie zur intelligenten Steuerung von Prozessen. Die Nutzung von elektronischen Diensten über das GDV-Schadennetz oder Internet sowie Informationsportale zu Werkstätten und Mietwagenanbietern sind weitere Schwerpunkte der Arbeiten. Darüber hinaus werden eigene Markterhebungen für Mietwagenpreise und Werkstattangebote durchgeführt. Weiterhin ergänzen Methoden für Vertrieb und Marketing im Internet sowie für das Online-Reputationsmanagement das Angebotsspektrum des Fraunhofer IAO.

Um die Einführung innovativer IT-Lösungen zu unterstützen und den aktuellen Stand der IT sowie zukünftige Trends in der Versicherungsbranche in Deutschland zu untersuchen führte das Fraunhofer IAO zwei Befragungen, von IT-Dienstleistern (Anbietern) und Versicherungsunternehmen (Anwendern), durch. Dabei wurde ein besonderer Fokus auf die Schaden- und Unfallversicherung gelegt, welche nach der Lebensversicherung der zweitgrößte Zweig in der Erstversicherung ist und durch eine hohe Produktvielfalt und somit Komplexität gekennzeichnet ist.

1.1 Zielsetzung

Die Studie ermittelt die Meinungen und untersucht Fragestellungen bezüglich neuer IT-Lösungen bei Anbieterunternehmen (IT-Dienstleistern) und Anwenderunternehmen (Versicherungsunternehmen oder versicherungseigene IT-Dienstleister) im Bereich der Schaden- und Unfallversicherung, unter anderem:

- Was sind die aktuellen wahrgenommen IT-Trends und wie werden sich diese in Zukunft entwickeln?
- Wo liegen besonders hohe Potenziale neuer IT-Technologien?
- Welche Hemmnisse zur Erschließung der IT-Potenziale existieren und wie können diese beseitigt werden?
- In welchem Umfang werden IT-Standards genutzt und wo ist zusätzlicher Standardisierungsbedarf vorhanden?
- Wie sieht das Leistungsangebot von IT-Dienstleistungs- und Produkthanbietern aus?
- In welchen Bereichen wird welche Art von Software bei den Versicherungsunternehmen eingesetzt?

- Welche Bedeutung werden Internet-basierte Dienste (z.B. im Rahmen von Software as a Service (SaaS) oder Cloud Computing) zukünftig haben?
- Was sind die Vorteile von Internet-basierten Software-Angeboten?
- Was sind die Herausforderungen von Internet-basierten Software-Angeboten?

Auf Basis dieser Informationen soll einerseits der Bedarf an Lösungen für Probleme, welche mit der Einführung von Internet-basierter Software einhergehen, untersucht werden. Andererseits soll der weitere Bedarf für zukünftige Forschung und Entwicklung abgeleitet werden, um mit neuen Lösungen den Weg in eine Service-basierte Zukunft zu ebnen.

1.2 Methodik der Befragung

Im Rahmen der Befragung wurde der Schwerpunkt der Schaden- und Unfallversicherung gewählt. Es wurden insgesamt zwei Teilbefragungen durchgeführt: Die Anbietersicht wurde durch eine Befragung der IT-Dienstleister in diesem Bereich abgedeckt, während die Anwendersicht durch eine Befragung von Versicherungsunternehmen bzw. versicherungseigenen IT-Dienstleistern betrachtet wurde. Im Vorfeld der Befragung wurden aktuelle Studien zu relevanten Themenfeldern recherchiert (siehe Anhang B). Der Gesamtprozess ist in folgender Abbildung dargestellt.



Abbildung 1: Ablauf der Studienerstellung

1.2.1 Befragung von IT-Dienstleistern

Es wurden 81 Unternehmen angesprochen, welche in der Versicherungsbranche IT-Produkte und Dienstleistungen anbieten. Diese wurden anhand von Firmenverzeichnissen, Fachzeitschriften, Internetauftritt sowie Fachtagungen und -kongressen recherchiert. Diese Unternehmen wurden im März 2009 telefonisch und persönlich kontaktiert um die Bereitschaft der Unternehmen an der Teilnahme festzustellen.

Der Versand von Fragebögen (per Post, Email oder Fax) an insgesamt 62 Unternehmen, welche sich bereit erklärt hatten an der Befragung teilzunehmen, fand im Zeitraum März/April 2009 statt (Fragebogen im Anhang). Die Auswertung der Fragebogen erfolgte im Zeitraum Mai/Juni 2009 mit einer Rücklaufquote von 44 Prozent (27 Unternehmen).

1.2.2 Befragung von Versicherungsunternehmen

Im Rahmen der Versicherungsbefragung wurden Ansprechpartner zu IT-Themen bei insgesamt 77 Versicherungsunternehmen sowie zusätzlich bei 11

versicherungseigenen IT-Dienstleistern recherchiert. Diese wurden anhand von Fachzeitschriften, Fachtagungen/-kongressen, Firmenverzeichnissen, Internetrecherche sowie durch telefonische Nachfrage ermittelt.

Die insgesamt 88 Unternehmen wurden im März 2010 und – bei ausbleibender Antwort – im Juni 2010 wiederholt per Post kontaktiert (Fragebogen im Anhang). Die Auswertung der Ergebnisse wurde im Juli 2010 durchgeführt. Insgesamt ist die erreichte Rücklaufquote 17 Prozent (15 Unternehmen, davon 14 Versicherungsunternehmen und ein versicherungseigener IT-Dienstleister).

Sowohl bei der IT-Dienstleisterbefragung als auch bei der Versicherungsbefragung sind die Ergebnisse ein Schlaglicht auf die aktuelle Stimmungslage und aufgrund der Auswahl der Unternehmen als auch des Rücklaufs nur bedingt statistisch relevant.

1.3 Aufbau des Dokumentes

Dieses Dokument ist wie folgt aufgebaut (siehe Abbildung 2):

In Kapitel 2 werden die Detailergebnisse nach Themenstellungen sortiert aufgearbeitet. In jedem Teilabschnitt werden Fragen aus der Anbieter- und Anwenderbefragung zu einem Aspekt zusammengefasst

In Kapitel 3 werden unterschiedliche Zusammenfassungen der Ergebnisse nach Zielgruppen und Aspekten gegliedert.

In Kapitel 4 wird ein abschließendes Fazit mit Handlungsempfehlungen gegeben.

In Anhang A ist in einer Marktübersicht das Angebot der befragten IT-Anbieter, welche mit der Nennung einverstanden waren, gelistet.

In Anhang B werden Literaturhinweise auf andere Studien und Befragungen gegeben, welche sich mit der Versicherungsbranche und IT beschäftigen.

In Anhang C sind die Fragebögen enthalten.

1.4 Danksagung

Ein besonderer Dank geht an alle teilnehmenden Unternehmen für die Mitwirkung an der Befragung. Ihre Antworten ermöglichen es, IT-Trends, Potenziale und Herausforderungen für die neuen Technologien im Internet der Dienste in der Versicherungsbranche zu ermitteln und durch diese Ergebnisse einen Beitrag zum Fortschritt dieser Themen zu leisten.

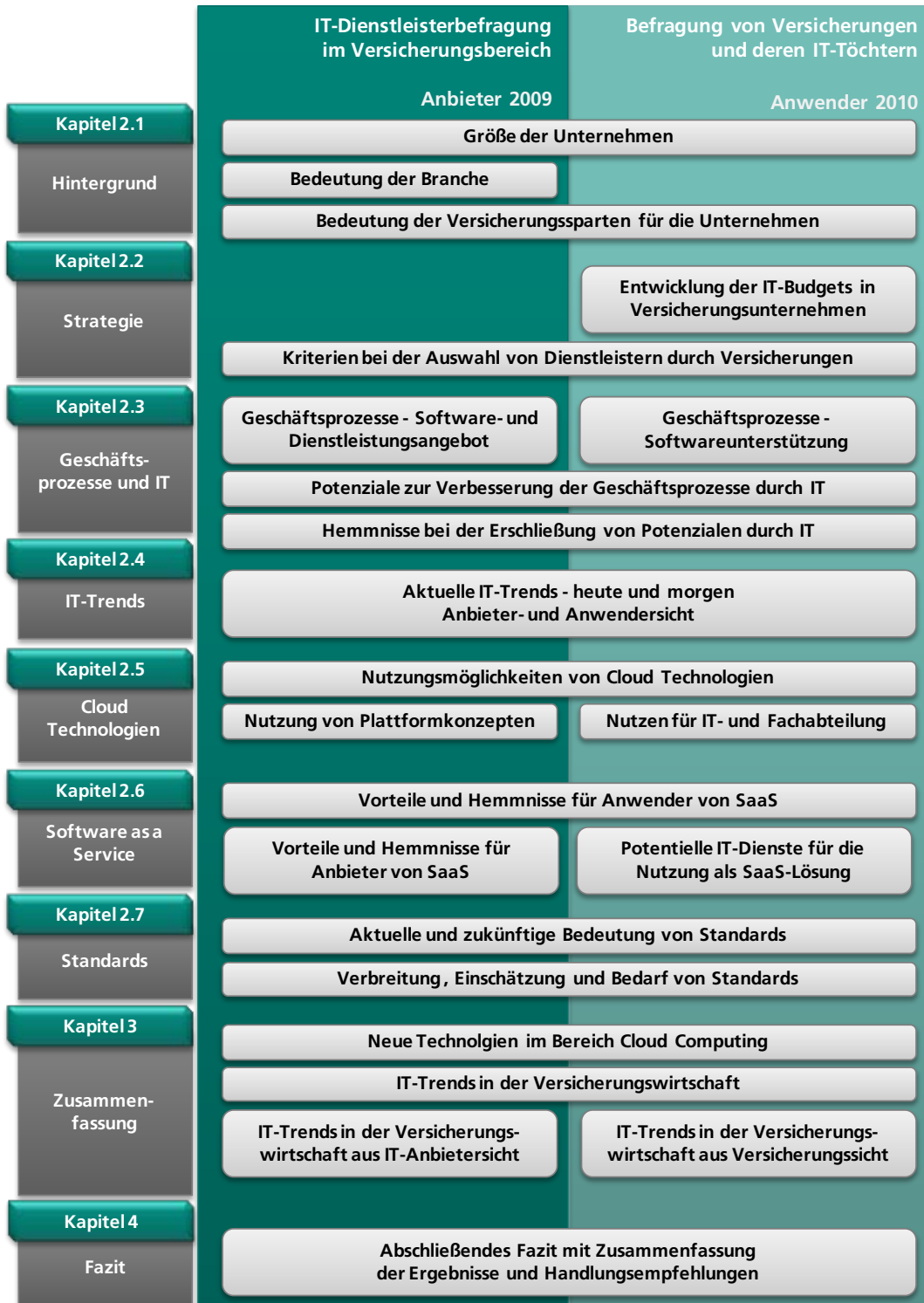


Abbildung 2: Aufbau des Dokumentes

Exkurs – Cloud Computing und das Internet der Dienste

»Der Trend des *Cloud Computing* geht Hand in Hand mit der Vision des Internet der Dienste. *Cloud Computing* wird heute in drei aufeinander aufbauende Schichten unterteilt, angefangen bei Hardware-Diensten, wie zum Beispiel der Bereitstellung von Speicherplatz auf einer Internet-Ressource (zum Beispiel ein virtueller Server an unbekannter Stelle aus der Sicht des Kunden). Hardware-nahe Dienste werden dabei unter dem Schlagwort *Infrastructure as a Service* (Infrastrukturdienste) zusammengefasst. Mit der Erweiterung der Funktionalität dieser Infrastruktur entstehen auf der zweiten Ebene des *Cloud Computing* [...] verschiedene, sogenannte Plattformdienste. Diese bieten Funktionen, die eine Software-Entwicklung und den direkten Betrieb von Software auf der Internet-Ressource ermöglicht (Platform as a Service - Plattformdienste). Zuletzt werden ganze Software-Anwendungen, *Software as a Service* – Softwaredienste, dem Kunden über das Internet angeboten. [...]

Innerhalb der Vision des Internet der Dienste geht man über diese Aufteilung noch hinaus. Die Vision ist dabei die dynamische Kopplung von Software-Anwendungen, die reibungslose Integration von Software-Anwendungen bis hin zur indirekten Nutzung von Softwareanwendungen auf einer Plattform in Form einer Dienstleistung durch einen Service-Anbieter. Damit ist in der Vision des Internet der Dienste ein dienstleistungsbasiertes Nutzenversprechen über das Internet gemeint. Diese Dienstleistung soll auf Plattformen verfügbar und damit ähnlich [wie Produkte über das Internet handelbar gemacht werden]. [...]

Die Plattform erfordert offene Standards zur Beschreibung und Nutzung der Dienstleistungen. Zusätzlich können Nutzer zeitgleich auch Anbieter von Dienstleistungen sein, indem sie andere Dienste erweitern oder eigene Dienste anbieten. Die technische Basis dieser Vision bilden einerseits Softwareentwicklungsparadigmen wie Service-orientierte Architekturen (SOA) und semantische Beschreibungen [...]. Zusätzlich wird seit vielen Jahren an der Virtualisierung von Ressourcen sowie an einem sinnvollen Management dieser virtuellen Ressourcen gearbeitet. An dieser Stelle tragen die Trends des Cloud Computing wie *Software as a Service* zur Realisierung des Internet der Dienste bei. [...]«⁵

⁵Weiner, Nico; Renner, Thomas; Kett, Holger: Geschäftsmodelle im Internet der Dienste – Trends und Entwicklungen auf dem deutschen IT-Markt. Stuttgart: Fraunhofer Verlag, 2010

2 Detailergebnisse nach Schwerpunktthemen

In diesem Abschnitt werden die Detailergebnisse der Anbieter- und Anwenderbefragung nach Themengebieten geordnet erläutert. Zu jeder Frage ist eine *Grafik* gegeben, die *Originalformulierung*, die Anzahl der in die Auswertung eingeflossenen Antworten *n*, sowie die Art der Befragung (*Anbieter* in der IT-Dienstleisterbefragung bzw. *Anwender* in der Befragung von Versicherungsunternehmen) und das Befragungsjahr (2009 bzw. 2010). Bei Balkendiagrammen folgt – wenn relevant – die *Sortierreihenfolge* unter der Beschriftung.

*Bei Balkendiagrammen sind die korrespondierenden **Legenden** im Allgemeinen von links nach rechts korrespondierend zu den Balken (links nach rechts bzw. oben nach unten) angeordnet.*

2.1 Hintergrund der befragten Unternehmen

In diesem Abschnitt werden wichtige Hintergrundinformationen zu den befragten Unternehmen erläutert. Dazu zählen die Unternehmensgröße sowie die Ausrichtung der Unternehmen auf die einzelnen Versicherungssparten.

2.1.1 Größe der Unternehmen

Frage: Größe des Unternehmens (Anzahl der Mitarbeiter)

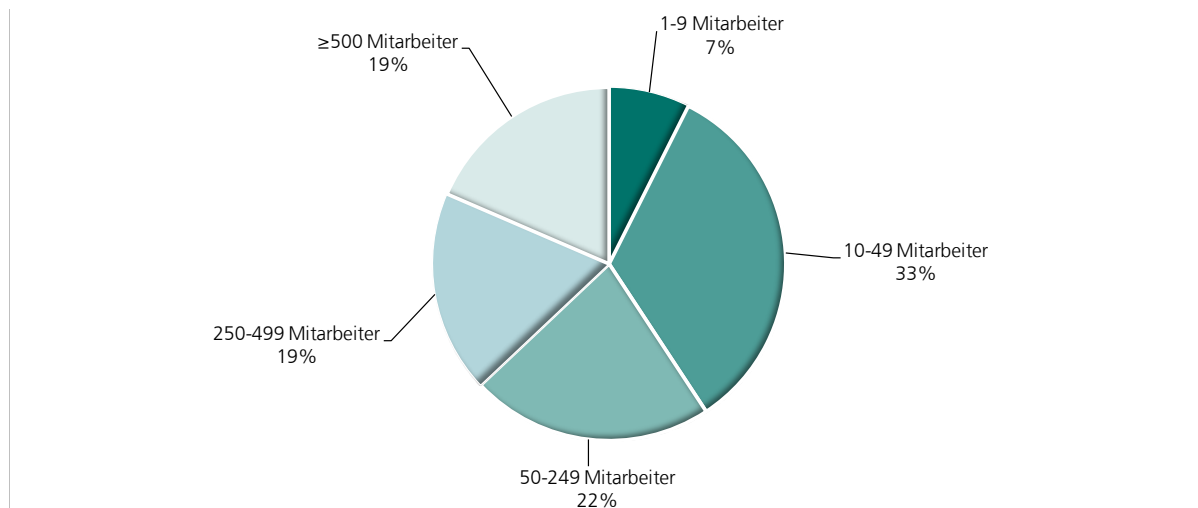


Abbildung 3: Größe der befragten IT-Dienstleisterunternehmen

Anbieter 2009
n= 27

Bei den befragten IT-Anbietern in der Versicherungsbranche dominieren kleinere und mittelgroße Unternehmen mit unter 250 Mitarbeitern (62 Prozent). Auffällig ist insbesondere der große Anteil (40 Prozent) an Unternehmen mit unter 50 Mitarbeitern, welche in der Versicherungsbranche tätig sind.

Frage: Größe des Unternehmens (Anzahl der Mitarbeiter)

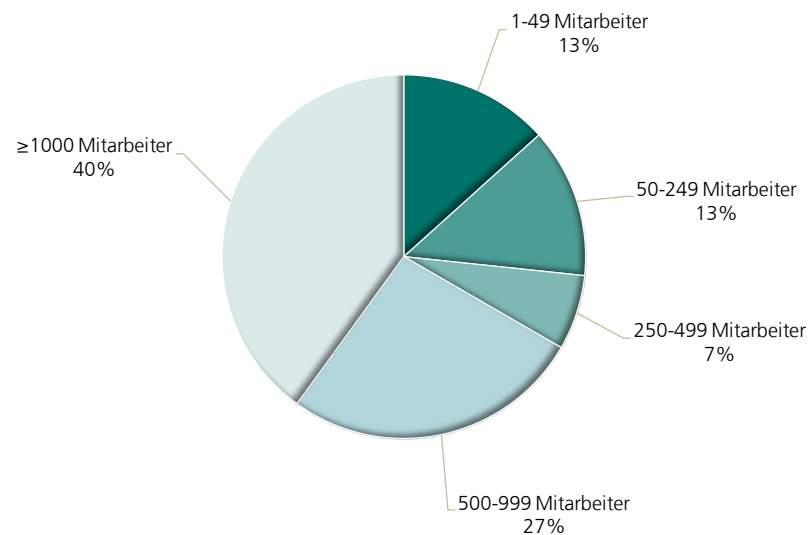


Abbildung 4: Größe der befragten Versicherungsunternehmen

Anwender 2010
n = 15

Bei den Versicherungsunternehmen ergibt sich wie erwartet ein anderes Bild. Dort haben über 70 Prozent der befragten Unternehmen 250 oder mehr Mitarbeiter, wohingegen der Anteil an Unternehmen mit unter 50 Mitarbeitern bei 13 Prozent liegt.

2.1.2 Bedeutung der Versicherungsbranche für die IT-Anbieter

Frage: Welche Bedeutung besitzen Versicherungsunternehmen für Ihr Unternehmen?

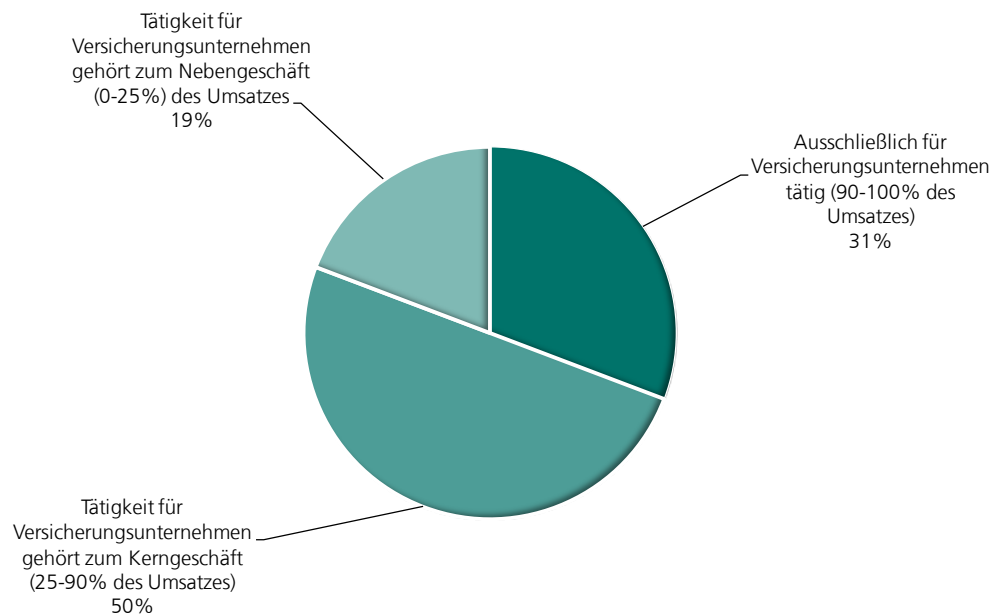


Abbildung 5: Bedeutung der Versicherungsbranche für die befragten IT-Dienstleisterunternehmen Anbieter 2009
n = 26

Im Rahmen der Befragung der IT-Dienstleister wurde die Bedeutung des Versicherungsgeschäfts untersucht. Bei der Mehrheit der teilnehmenden Unternehmen (81 Prozent der Antworten) ist die Tätigkeit für Versicherungsunternehmen ein wichtiger Bestandteil des Geschäftes. Fast jedes dritte teilnehmende Unternehmen (31 Prozent) arbeitet ausschließlich für Versicherungen. Das zeigt, dass bei der Auswahl der IT-Dienstleister der Branchenfokus gezielt gesetzt wurde.

2.1.3 Bedeutung der Versicherungssparten für die befragten Unternehmen

Frage: Welche Bedeutung haben folgende Versicherungssparten für Ihr Produkt- und Dienstleistungsgeschäft mit Versicherungsunternehmen?

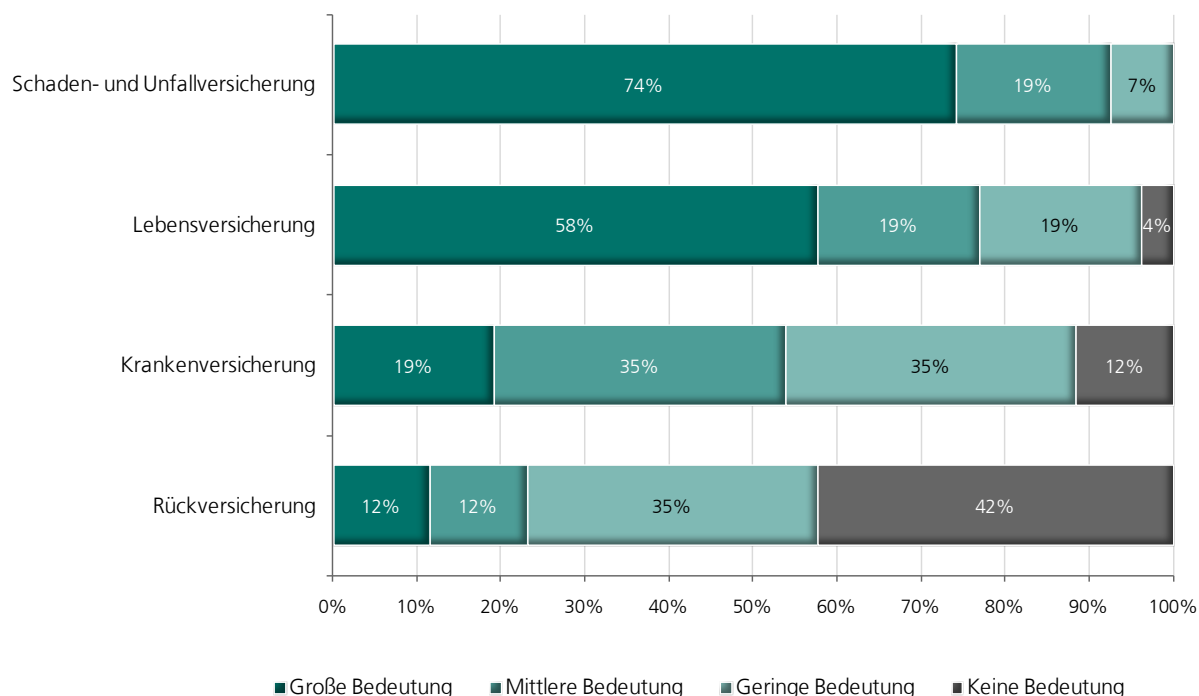


Abbildung 6: Bedeutung der Versicherungssparten für die befragten IT-Dienstleisterunternehmen
Sortierung: Absteigend nach »große Bedeutung«

Anbieter 2009
n = [26;27]

Im Rahmen der IT-Dienstleisterunternehmen ist für die meisten Unternehmen (93 Prozent) die Schaden- und Unfallversicherung von großer oder mittlerer Bedeutung. Da die für die Befragung ermittelten Unternehmen aus diesem Anbieterbereich stammen sollten, war dieses Ergebnis zu erwarten. Die befragten Unternehmen sind darüber hinaus vor allem im Bereich Lebensversicherungen tätig (77 Prozent). Krankenversicherung und Rückversicherungen spielen eine geringere Rolle bei den befragten IT-Anbietern (54 Prozent bzw. 24 Prozent).

Frage: Welche Bedeutung haben folgende Versicherungssparten für Ihr Unternehmen?

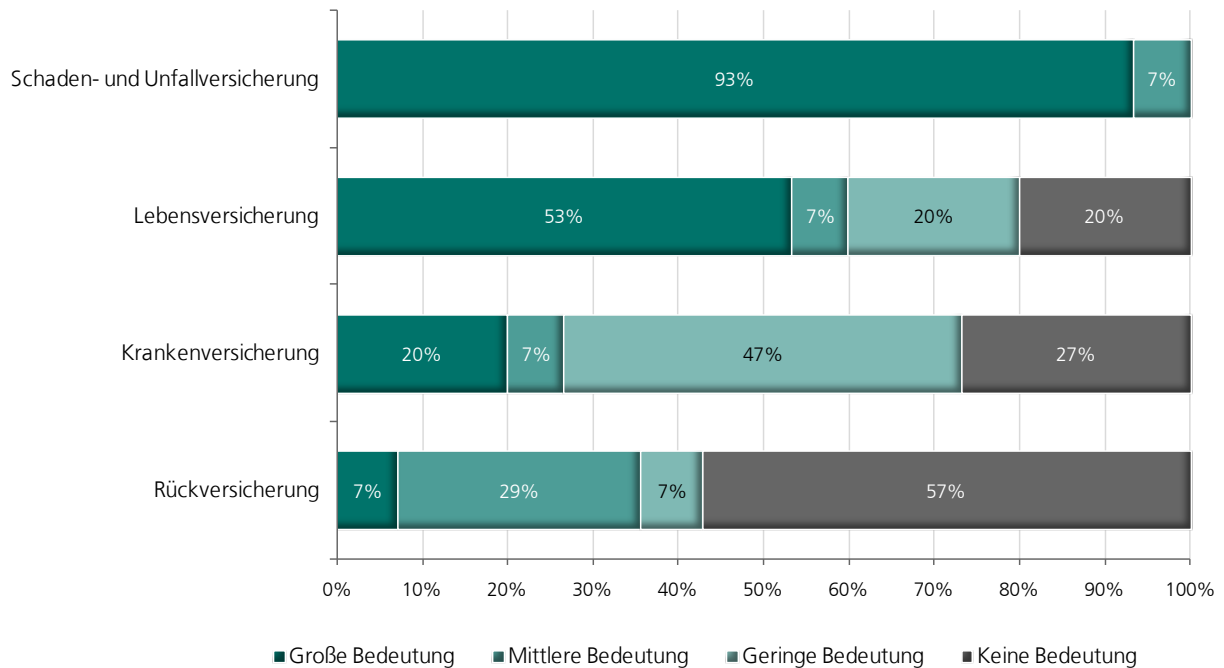


Abbildung 7: Bedeutung der Versicherungssparten für die befragten Versicherungsunternehmen
Sortierung: Absteigend nach »große Bedeutung«

Anwender 2010
n = [14;15]

Im Rahmen der Anwenderbefragung haben alle Unternehmen angegeben, dass die Schaden- und Unfallversicherung für sie von großer oder mittlerer Bedeutung ist. Das entspricht ebenfalls dem gewählten Befragungsschwerpunkt. Die Lebensversicherungssparte spielt für die befragten Versicherungsunternehmen eine größere Rolle als die Kranken- oder Rückversicherung.

2.2 Strategie – Budgetentwicklung und Dienstleistungsauswahl in Versicherungen

Im Rahmen der strategischen Entscheidungen von Versicherungsunternehmen wurden zwei Schwerpunkte untersucht. Einerseits wurden die Budgets betrachtet, welche einen hohen Einfluss auf die zukünftige Entscheidungsfindung durch Versicherungsunternehmen haben. Andererseits wurde die Dienstleistungsauswahl durch Versicherungsunternehmen untersucht.

2.2.1 Entwicklung der IT-Budgets in Versicherungsunternehmen

Frage: Wie schätzen Sie die zukünftige Entwicklung des IT Budgets in Ihrem Unternehmen ein?

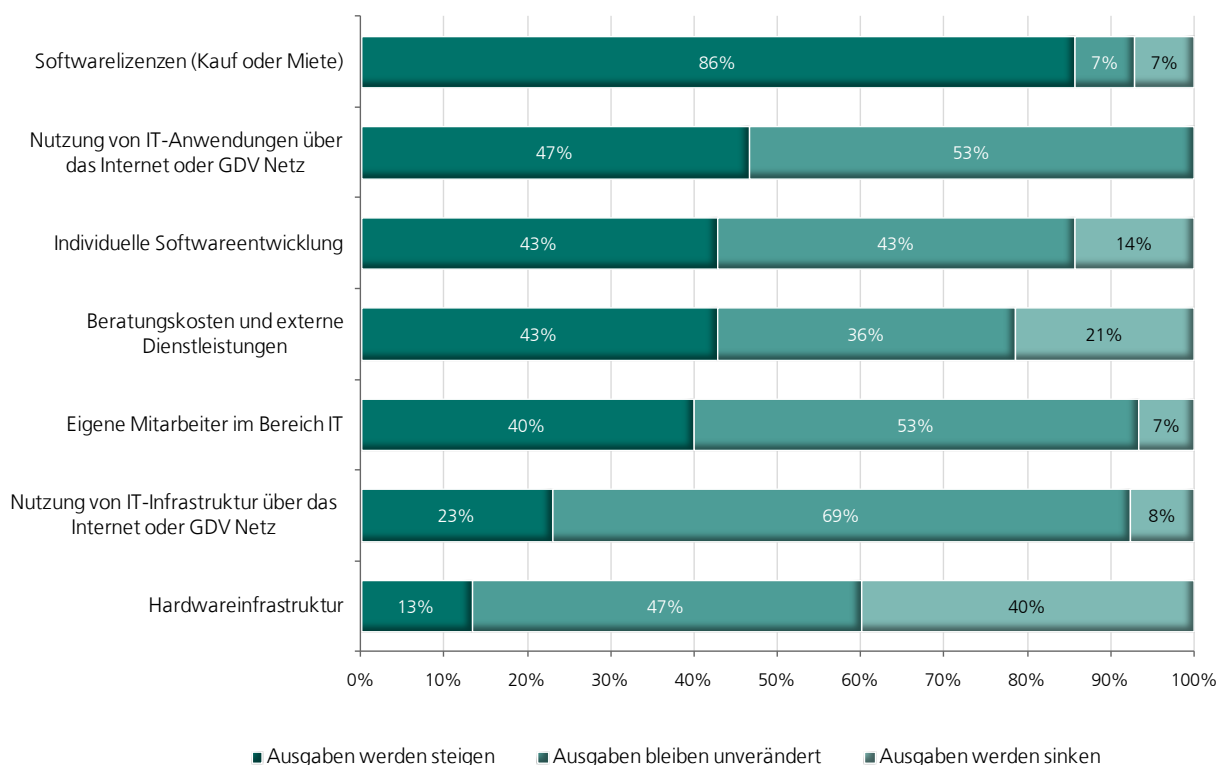


Abbildung 8: Entwicklung der IT-Budgets aus Versicherungssicht
Sortierung: Absteigend nach »Ausgaben werden steigen«

Anwender 2010
n = [13;15]

Aus Sicht der Versicherungsunternehmen werden die Ausgaben für Softwarelizenzen – in »traditionellem« Sinne für den Kauf oder die Miete von selbst installierter Software – weiterhin zunehmen. Es folgt die Nutzung von IT-Anwendungen über das Internet – hier haben annähernd die Hälfte (47 Prozent) der Unternehmen angegeben, einen Anstieg zu erwarten, wohingegen kein Unternehmen mit sinkenden Ausgaben rechnet.

Die Ausgaben für Beratungskosten und externe Dienstleistungen werden zu über einem Drittel (43 Prozent) als steigend, zu etwa einem Drittel (36 Prozent) als gleichbleibend und zu etwa einem Fünftel (21 Prozent) als steigend eingestuft. Das deutet auf eine unterschiedliche strategische Ausrichtung in diesem Bereich hin.

Die Kosten für Hardwareinfrastruktur werden am häufigsten als fallend eingestuft. Das kann sowohl auf einen Preisverfall der Hardware hindeuten als auch auf eine verstärkte Nutzung von neuen Konzepten wie der Nutzung von IT-Infrastruktur über das Internet oder GDV-Netz, bei der die Kosten mehrheitlich als gleichbleibend eingestuft werden. Weiterhin könnte die zunehmende Nutzung von Virtualisierungskonzepten ebenfalls zu dieser Einschätzung beitragen.

Das Mitarbeiterbudget wird überwiegend als konstant oder steigend wahrgenommen, bei den Kosten für individuelle Softwareentwicklung sind die Anteile von steigend bis fallend unterschiedlich verteilt. Hier könnten ebenfalls unterschiedliche Unternehmensstrategien der Grund für diese Einschätzung sein.

2.2.2 Kriterien bei der Auswahl von Dienstleistern durch Versicherungsunternehmen

Frage: Wie wichtig sind Ihrer Einschätzung nach folgende Kriterien, wenn Versicherungsunternehmen ihre Dienstleister auswählen?

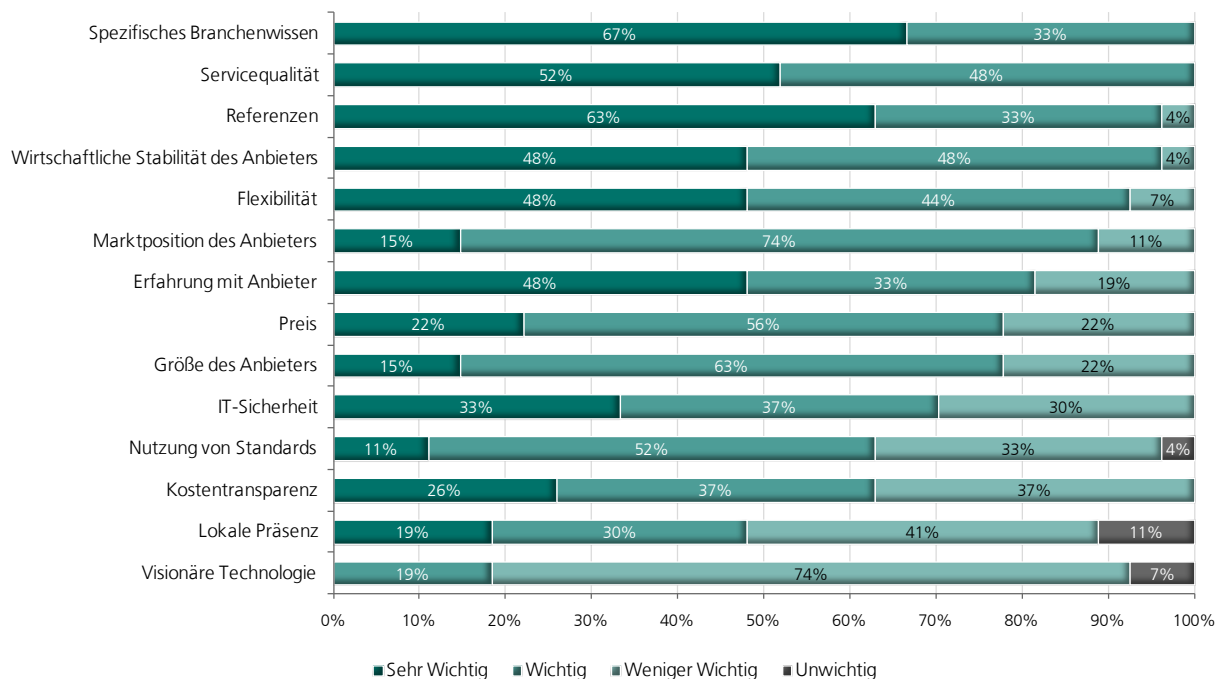


Abbildung 9: Kriterien für die Dienstleisterauswahl durch Versicherungen aus Anbietersicht
Sortierung: Absteigend nach »sehr wichtig« und »wichtig«

Anbieter 2009
n = 27

Die zwei wichtigsten Kriterien bei der Auswahl von Dienstleistern durch Versicherungsunternehmen sind aus Sicht der befragten IT-Dienstleister spezifisches Branchenwissen und Servicequalität. Weitere wichtige Kriterien sind nach Einschätzung der Befragten Referenzen, wirtschaftliche Stabilität, Flexibilität und Marktposition des Anbieters.

Als am wenigsten wichtig werden eine visionäre Technologie und die lokale Präsenz gesehen. Die Nutzung von Standards als auch die Kostentransparenz wurden ebenfalls am unteren Ende der Skala eingestuft.

Als sonstiges Kriterium wurde »schnelle Reaktionszeiten« genannt.

Frage: Wie wichtig sind Ihrer Einschätzung nach folgende Kriterien, wenn Sie Ihre Dienstleister auswählen?

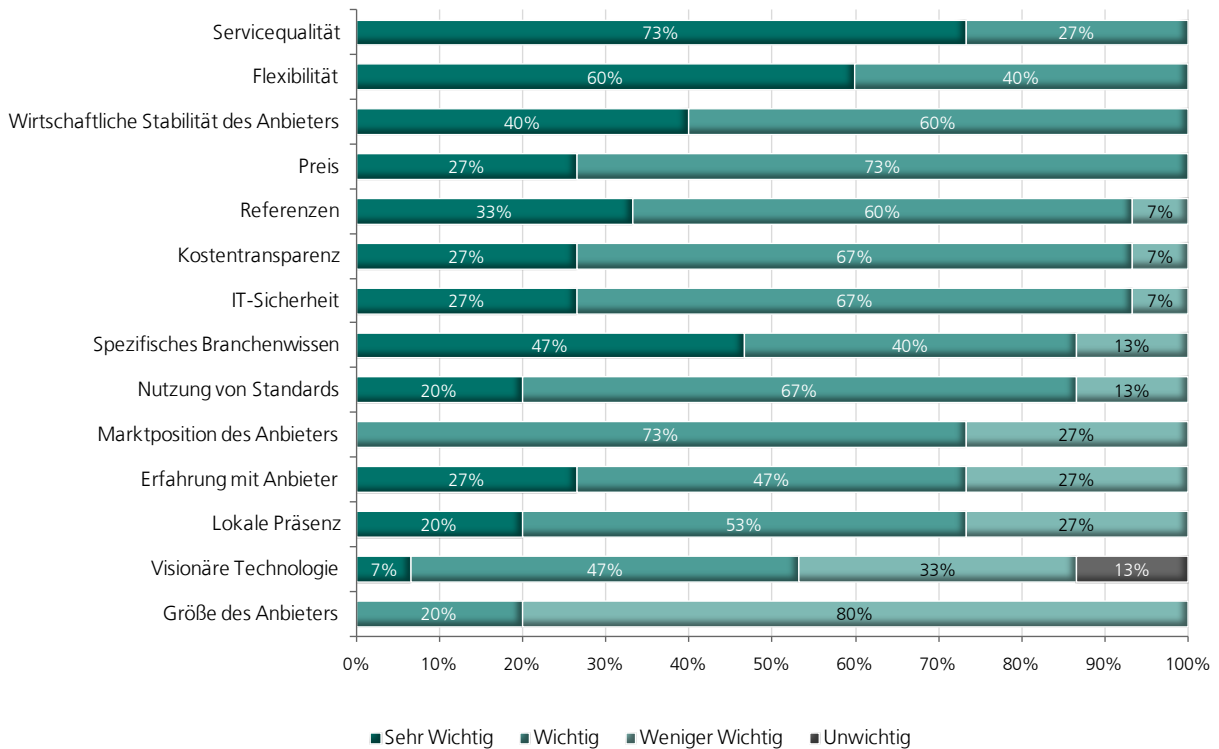


Abbildung 10: Kriterien für die Dienstleisterauswahl durch Versicherungen aus eigener Sicht
Sortierung: Absteigend nach »sehr wichtig« und »wichtig«

Anwender 2010
n = 15

Bei der Befragung der Versicherungsunternehmen wurden die Aspekte Servicequalität, Flexibilität, wirtschaftliche Stabilität des Anbieters und der Preis von allen Teilnehmern als wichtig oder sehr wichtig eingestuft. Weitere wichtige Kriterien sind spezifisches Branchenwissen, Referenzen, Kostentransparenz und IT-Sicherheit.

Die Größe des Anbieters wird von über 80 Prozent der Versicherungsunternehmen als weniger wichtig wahrgenommen. Das ist eine gewisse Diskrepanz mit der Einschätzung der IT-Dienstleister, die diesem Faktor eine höhere Bedeutung zumessen. Kostentransparenz und der Preis wird von den befragten Versicherungsunternehmen als wichtiger eingeschätzt als durch die IT-Dienstleister. Von diesen Abweichungen abgesehen stimmt das Gesamtbild überein – in den ersten fünf Nennungen sind auf der Seite der Anbieter und der Anwender die gleichen vier Aspekte zu finden.

2.3 Geschäftsprozesse in Versicherungsunternehmen – IT-Unterstützung und Dienstleistungsangebot

In diesem Abschnitt werden unterschiedliche Geschäftsprozesse betrachtet. Dabei wird das Angebot der IT-Dienstleister untersucht sowie der Einsatz von Software in den Versicherungsunternehmen diesem gegenüber gestellt. Schließlich folgt eine Abschätzung der Potenziale durch die befragten Unternehmen und die Analyse der Hemmnisse, die dazu führen, dass diese Potenziale nicht schneller erschlossen werden.

2.3.1 Angebot von IT-Lösungen und Dienstleistungen durch IT-Anbieter für Geschäftsprozesse in Versicherungen

Frage: Für welche Geschäftsprozesse eines Versicherungsunternehmens bietet Ihr Unternehmen Softwarelösungen oder Dienstleistungen an?

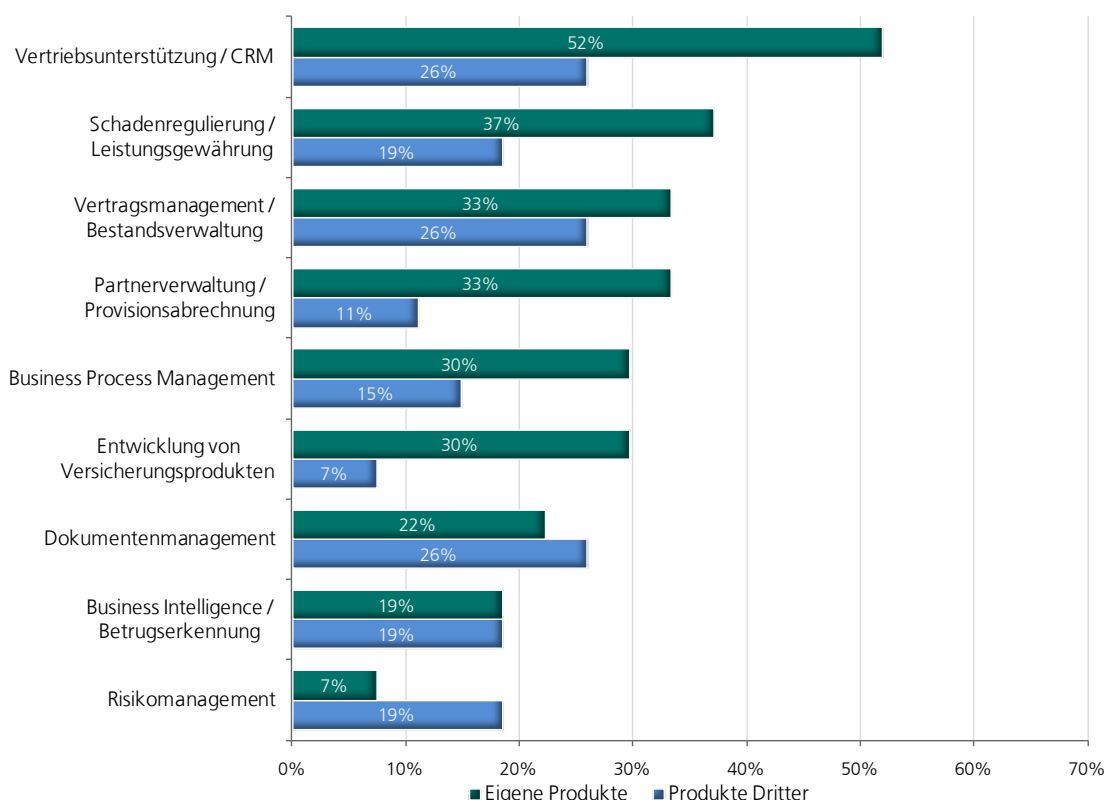


Abbildung 11: Produktangebot der befragten IT-Dienstleister für Versicherungsunternehmen
Sortierung: Absteigend nach »eigene Produkte«

Anbieter 2009
n = 27

Im Rahmen der Befragung der IT-Dienstleister geben mehr als die Hälfte der Unternehmen an, eigene Produkte für die Vertriebsunterstützung bzw. CRM anzubieten. Im Mittelfeld zwischen 30 und 37 Prozent Anteil eigener Produkte

liegen Schadenregulierung / Leistungsgewährung, Vertragsmanagement / Bestandsverwaltung, Business Process Management und Entwicklung von Versicherungsprodukten.

Eigene Produkte werden generell häufiger angeboten als Produkte Dritter – Ausnahmen bilden die Bereiche Dokumentenmanagement, Business Intelligence / Betrugserkennung sowie Risikomanagement. Der Grund könnte darin liegen, dass in den Bereichen Dokumentenmanagement und Business Intelligence in größerem Maße Standardprodukte verfügbar sind und eingesetzt werden.

Frage: Für welche Geschäftsprozesse eines Versicherungsunternehmens bietet Ihr Unternehmen Softwarelösungen oder Dienstleistungen an?

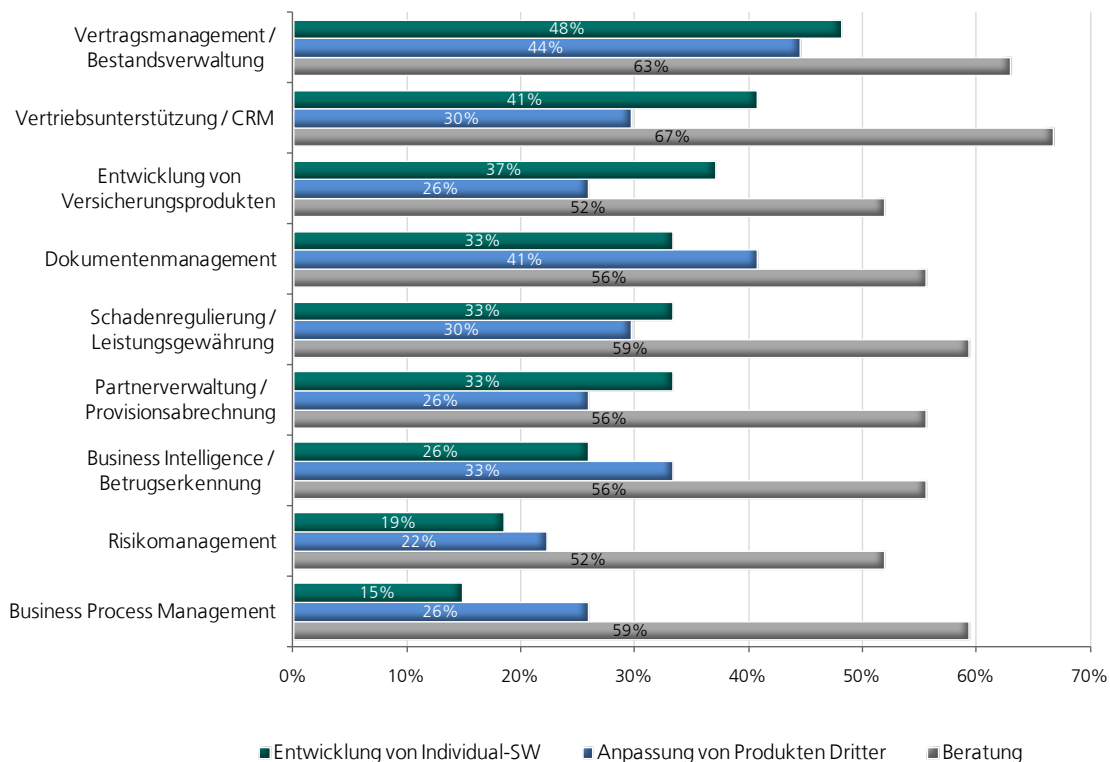


Abbildung 12: Dienstleistungsangebot der befragten IT-Dienstleister für Versicherungsunternehmen Anbieter 2009
Sortierung: Absteigend nach »Entwicklung von Individual-Software« n = 27

Ergänzend zum Produktangebot bieten die Unternehmen Dienstleistungen für die Versicherungsunternehmen an. Zu jedem der genannten Geschäftsprozesse bieten mehr als 50 Prozent der Befragten Beratungsdienstleistungen an, am häufigsten für Vertriebsunterstützung / CRM.

Auffallend ist, dass mehr Unternehmen Produkte Dritter anpassen (zwischen 22 Prozent und 44 Prozent) als anbieten (zwischen 7 Prozent und 26 Prozent, siehe Abbildung 11). Mögliche Gründe könnten der Einsatz von Produkten sein, welche die Versicherungen entwickelt bzw. bereits von anderen Anbietern gekauft haben, oder die Wartung von Altsystemen, die nicht mehr angeboten werden.

Die Entwicklung von Individualsoftware wird in etwa ebenso häufig durchgeführt wie die Anpassung von Produkten Dritter.

Als sonstige Angebote wurden folgende IT-Lösungen und Dienstleistungen genannt: Beratungssysteme, Data Center, Loyalty Systeme, Security, Tarifierung, Document Process Outsourcing, Vertriebspartnermanagement und Corporate Performance Management (CPM).

2.3.2 Unterstützung der Geschäftsprozesse von Versicherungen durch Softwarelösungen und Dienstleistungen

Frage: Wie werden folgende Geschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen durch Softwarelösungen unterstützt bzw. wurden komplett an Fremdfirmen ausgelagert?

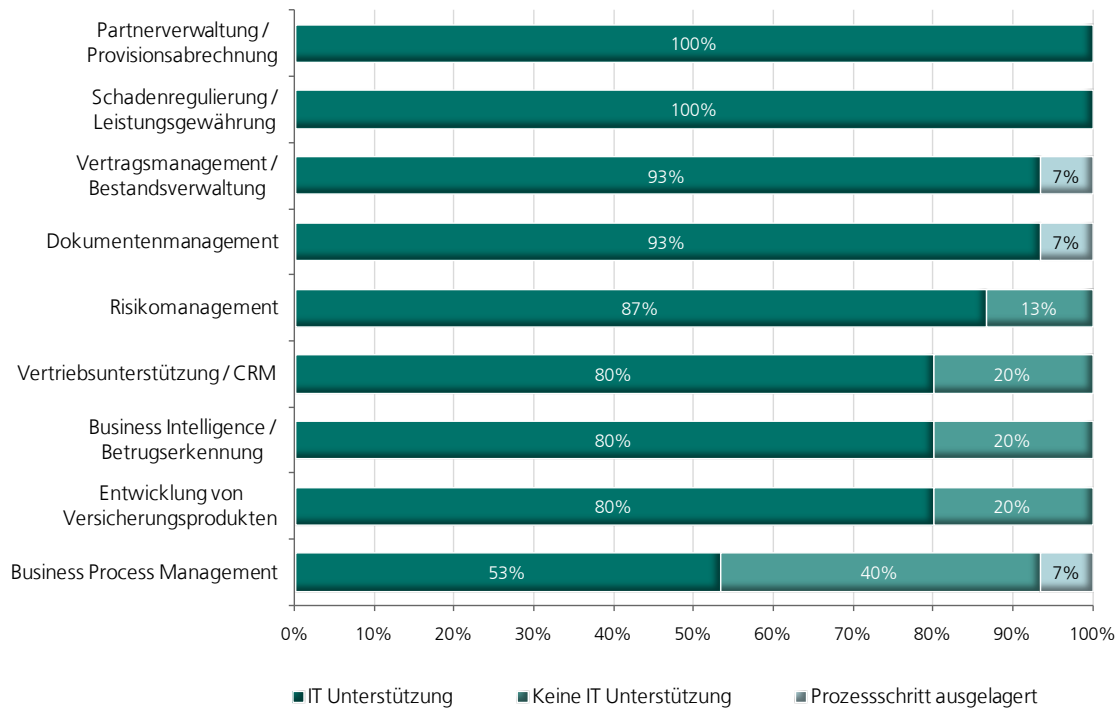


Abbildung 13: IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen bei Versicherungsunternehmen
Sortierung: Absteigend nach »IT-Unterstützung«

Anwender 2010
n = 15

Auf Seiten der Versicherungen haben fast alle befragten Unternehmen IT-Lösungen in den Bereichen Partnerverwaltung / Provisionsabrechnung, Schadenregulierung / Leistungsgewährung, Vertragsmanagement / Bestandsverwaltung sowie Dokumentenmanagement. Diese Geschäftsprozesse gehören zum Kerngeschäft von Versicherungsunternehmen und werden somit eher nicht ausgelagert sowie von zumeist von IT unterstützt. Beim Thema Business Process Management (BPM) geben über 40 Prozent der Unternehmen an, dass sie keine IT-Unterstützung haben oder dass diese Aufgabe ausgelagert wurde.

Frage: Wie werden folgende Geschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen durch Softwarelösungen unterstützt bzw. wurden komplett an Fremdfirmen ausgelagert?

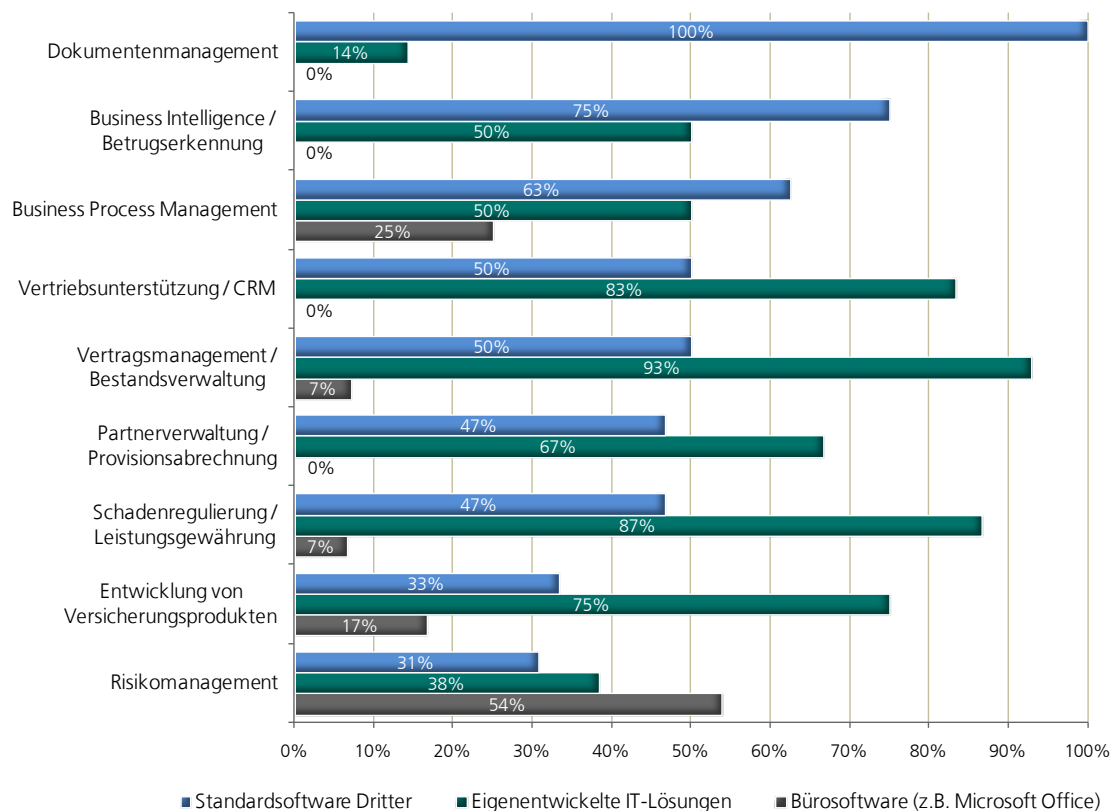


Abbildung 14: Details der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen bei Versicherungsunternehmen Anwender 2010
Sortierung: Absteigend nach »Standardsoftware Dritter« n = [8;15]

Wenn man die eingesetzte Software betrachtet nutzen alle Unternehmen mit IT-Unterstützung im Bereich Dokumentenmanagement dafür standardisierte Software. Auffällig ist, dass mehr als die Hälfte der Unternehmen mit IT-Unterstützung im Bereich Risikomanagement angeben, hierfür Bürosoftware zu nutzen. Bei den anderen Bereichen werden eigenentwickelte Lösungen insgesamt etwas häufiger eingesetzt als Standardsoftware Dritter.

Im Vergleich der Angaben der IT-Dienstleister und Versicherungsunternehmen kann man erkennen, dass im Bereich Risikomanagement weniger Lösungen angeboten werden und folglich die Bürosoftware dominiert. Bei Dokumentenmanagement entspricht das hohe Angebot der IT-Dienstleister dem hohen Verwendungsgrad bei den Anwendern.

Interessant ist allerdings, dass insbesondere für Vertragsmanagement und Bestandsverwaltung trotz des hohen Angebotes zumeist eigenentwickelte

Lösungen eingesetzt werden. Das kann womöglich auf historische Gründe zurückgeführt werden.

Die Anbieter haben sich mit Business Intelligence und Betrugserkennungssoftware gut positioniert und haben dort einen höheren Anteil als die Eigenentwicklungen.

2.3.3 Potenziale zur Verbesserung der Geschäftsprozesse durch den Einsatz von IT

Frage: In welchen Bereichen sehen Sie Potenziale, um durch die Weiterentwicklung bestehender IT-Lösungen oder den Einsatz neuer IT-Lösungen die Effizienz der Geschäftsprozesse in Versicherungsunternehmen zu steigern?

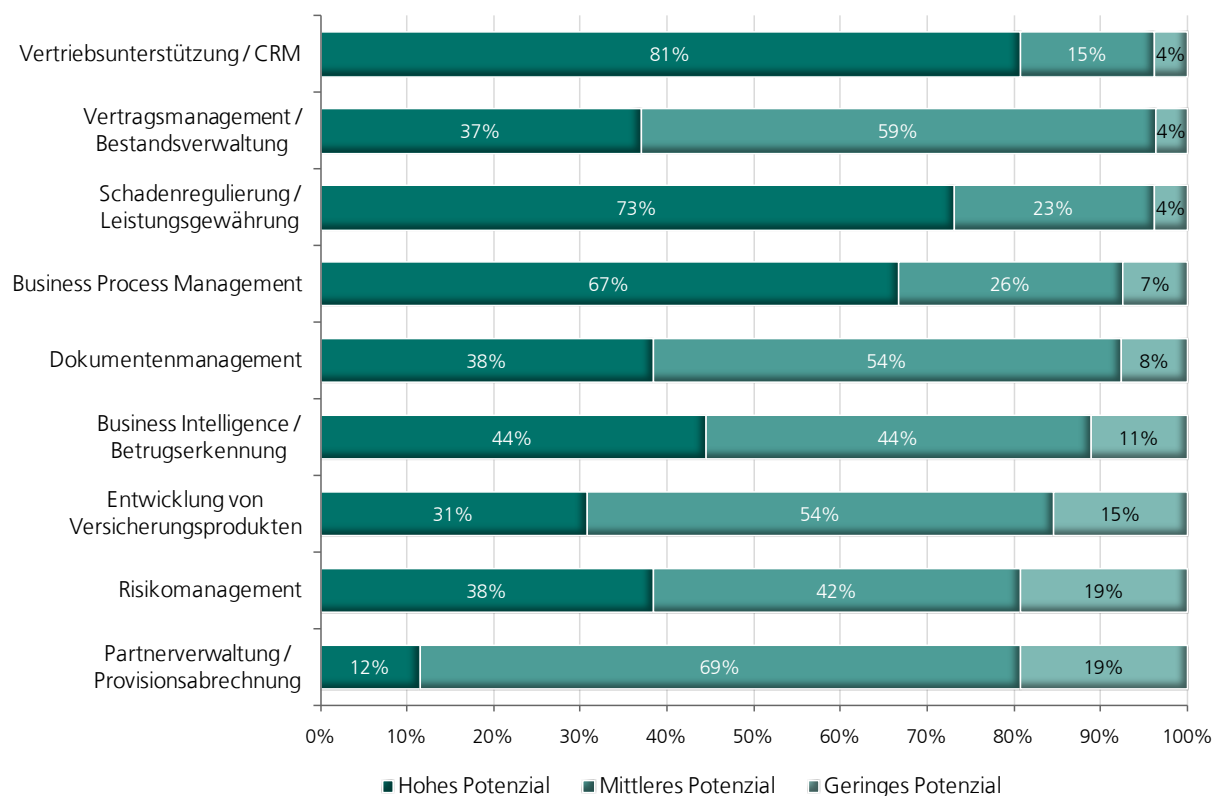


Abbildung 15: Ungenutzte Potenziale bei Versicherungsunternehmen aus IT-Anbietersicht
Sortierung: Absteigend nach »hohes Potenzial« und »mittleres Potenzial«

Anbieter 2009
n = [26;27]

Im Rahmen der Befragung der IT-Dienstleister kann man erkennen, dass in allen genannten Bereichen Potenzial zur Verbesserung durch IT-Lösungen erwartet wird. Die Spitzengruppe bildet Vertriebsunterstützung / CRM sowie Schadenregulierung / Leistungsgewährung.

Auffallend ist die sehr hohe Anzahl an Nennungen von Business Process Management mit der Einschätzung als sehr hohes Potenzial. Als sonstige Potenziale wurden »Honorarberatung« und »IT-Sicherheit« genannt.

Frage: In welchen Bereichen sehen Sie Potenziale, um durch die Weiterentwicklung bestehender IT-Lösungen oder den Einsatz neuer IT-Lösungen die Effizienz der Geschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen zu steigern?

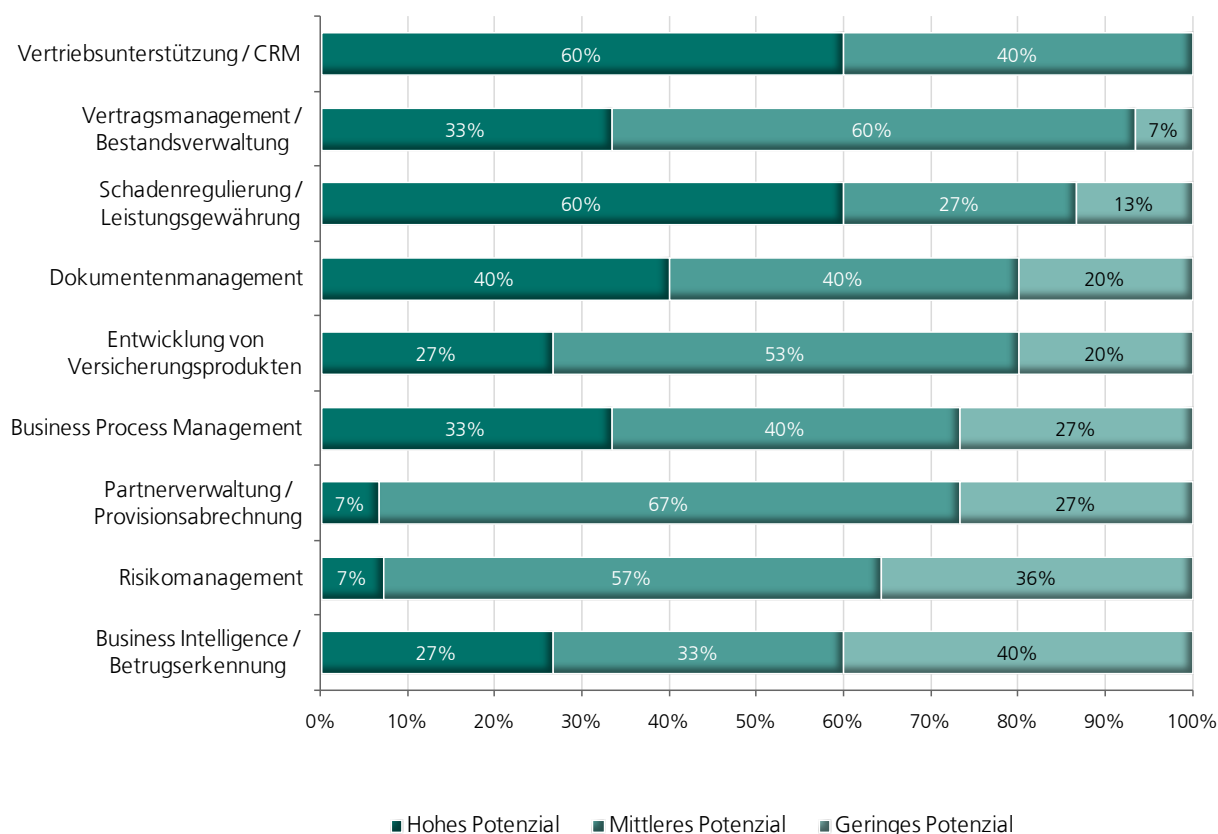


Abbildung 16: Ungenutzte Potenziale im eigenen Unternehmen aus Versicherungssicht
Sortierung: Absteigend nach »hohes Potenzial« und »mittleres Potenzial«

Anwender 2010
n = [14;15]

Bei den Versicherungsunternehmen ist die Wahrnehmung der drei wichtigsten Potenziale identisch mit der Wahrnehmung der IT-Dienstleister: Vertriebsunterstützung / CRM, Vertragsmanagement / Bestandsverwaltung und Schadenregulierung / Leistungsgewährung. Die wenigsten Potenziale werden in den Bereichen Business Intelligence / Betrugserkennung sowie Risikomanagement gesehen.

Im Vergleich mit den Nennungen der Versicherungsunternehmen ist insbesondere auffällig, dass die IT-Dienstleister mit fast 90 Prozent in dem Bereich Business Intelligence hohes oder mittleres Potenzial sehen, aber in den Versicherungsunternehmen nur etwas mehr als 60 Prozent. Ebenso sehen über

60 Prozent der IT-Dienstleister im Bereich Business Process Management hohes Potenzial, aber unter 30 Prozent der Versicherungsunternehmen. Diese Diskrepanz geht einher mit dem niedrigen Grad der Automatisierung in diesem Bereich (s. Abschnitt 2.3.2).

2.3.4 Hemmnisse bei der Erschließung von Potenzialen durch den Einsatz von IT

Frage: Welche Gründe führen dazu, dass diese Potenziale nicht schneller erschlossen bzw. neue IT-Systeme von Versicherungsunternehmen nicht schneller eingeführt werden?

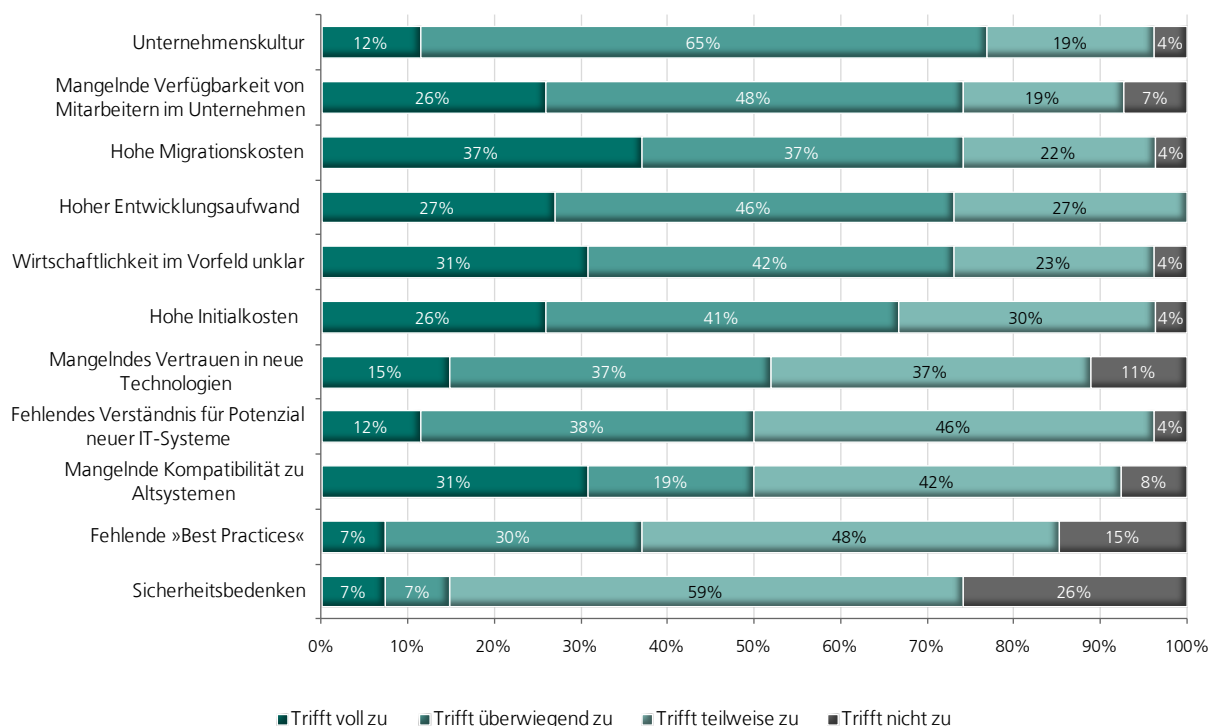


Abbildung 17: Hemmnisse ungenutzte Potenziale bei Versicherungsunternehmen schnell zu erschließen aus IT-Anbietersicht

Anbieter 2009
n = [26;27]

Sortierung: Absteigend nach »trifft voll zu« und »trifft überwiegend zu«

Die Hemmnisse bei der Erschließung von Potenzialen durch den Einsatz von IT sehen die IT-Dienstleister in folgenden zwei Gruppen:

In der ersten Gruppe (vier aus den ersten sechs Nennungen) finden sich alle Gründe aus dem Bereich von Kosten und Aufwand wieder (hohe Migrationskosten, Wirtschaftlichkeit im Vorfeld unklar, hoher Entwicklungsaufwand, hohe Initialkosten).

Die zweite Gruppe (restliche zwei aus den ersten sechs Nennungen) beinhaltet unternehmensinterne Gründe, namentlich Unternehmenskultur sowie mangelnde Verfügbarkeit von Mitarbeitern.

Hemmnisse aus dem Bereich der IT-Technologien finden sich ausschließlich in der weniger bedeutenden Hälfte der Tabelle wieder. Sicherheitsbedenken werden als das am wenigsten bedeutende Hemmnis angegeben. Als sonstiges Hemmnis wurde »mangelnde Fachkenntnis der Führungsebene« genannt.

Frage: Welche Gründe führen dazu, dass diese Potenziale nicht schneller erschlossen bzw. neue IT-Systeme von Versicherungsunternehmen nicht schneller eingeführt werden?

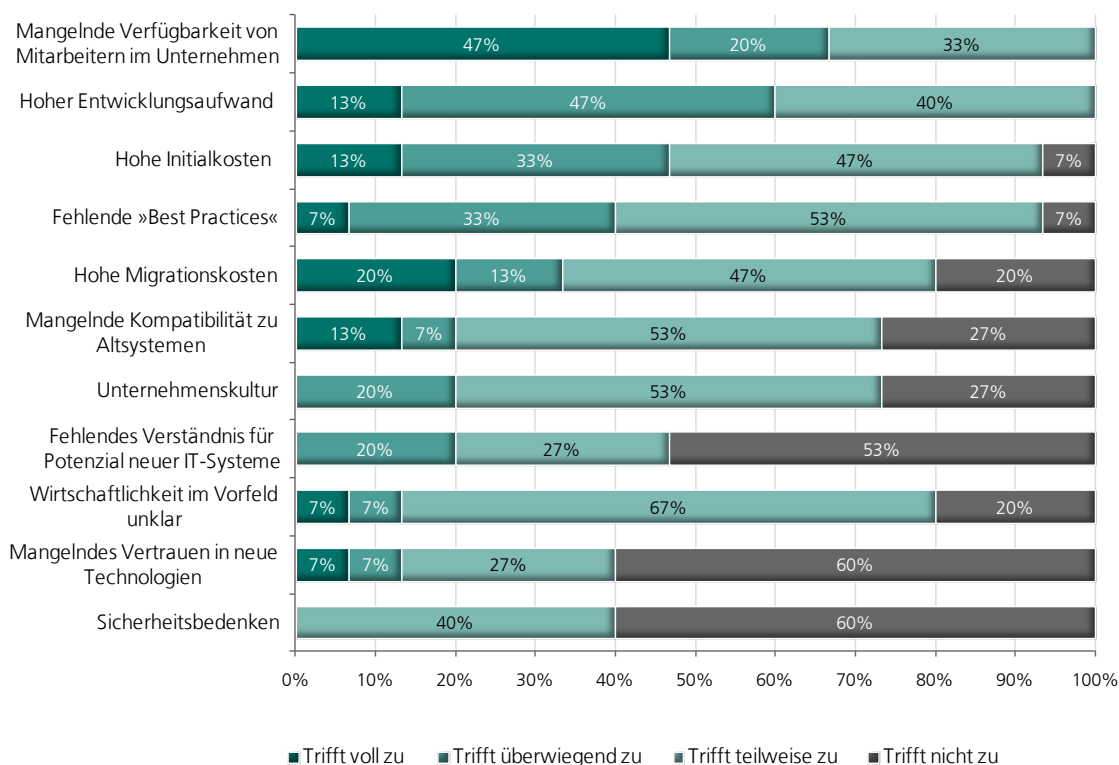


Abbildung 18: Hemmnisse ungenutzte Potenziale im eigenen Unternehmen schnell zu erschließen aus Versicherungssicht
Sortierung: Absteigend nach »trifft voll zu« und »trifft überwiegend zu«

Anwender 2010
n = 15

Aus Sicht der Versicherungsunternehmen selbst werden die genannten Hemmnisse insgesamt als geringer eingestuft als durch die IT-Dienstleister. Dabei wird die mangelnde Verfügbarkeit von Mitarbeitern im Unternehmen von über 60 Prozent der Befragten als Hemmnis, welches voll oder überwiegend zutrifft, wahrgenommen. Drei kostenrelevante Punkte (hoher Entwicklungsaufwand, hohe Initialkosten, sowie hohe Migrationskosten) sind in den ersten fünf Nennungen vertreten.

Fehlende »Best Practices« werden von über 30 Prozent der Versicherer als Problem gesehen und stehen an vierter Stelle. Bei den IT-Dienstleistern liegt dieser Punkt auf dem zehnten von elf Plätzen. Somit scheint der Bedarf nach »Best Practices« von den Versicherern als wichtiger eingestuft zu werden als von den IT-Dienstleistern.

Sicherheitsbedenken gehören nur teilweise oder gar nicht zu den hemmenden Einflüssen aus Versicherungssicht. Das ist insbesondere interessant da IT-Sicherheit als wichtiger IT-Trend (s. Abschnitt 2.4.2) gesehen wird.

2.4 Aktuelle IT-Trends – heute und morgen

In diesem Abschnitt werden die Bedeutung verschiedener IT-Trends sowie die Einschätzung der zukünftigen Entwicklung zusammengefasst.

2.4.1 IT-Trends aus IT-Dienstleistersicht

Frage: Wie schätzen Sie die Bedeutung folgender IT-Themen aus der Sicht Ihres Unternehmens ein?

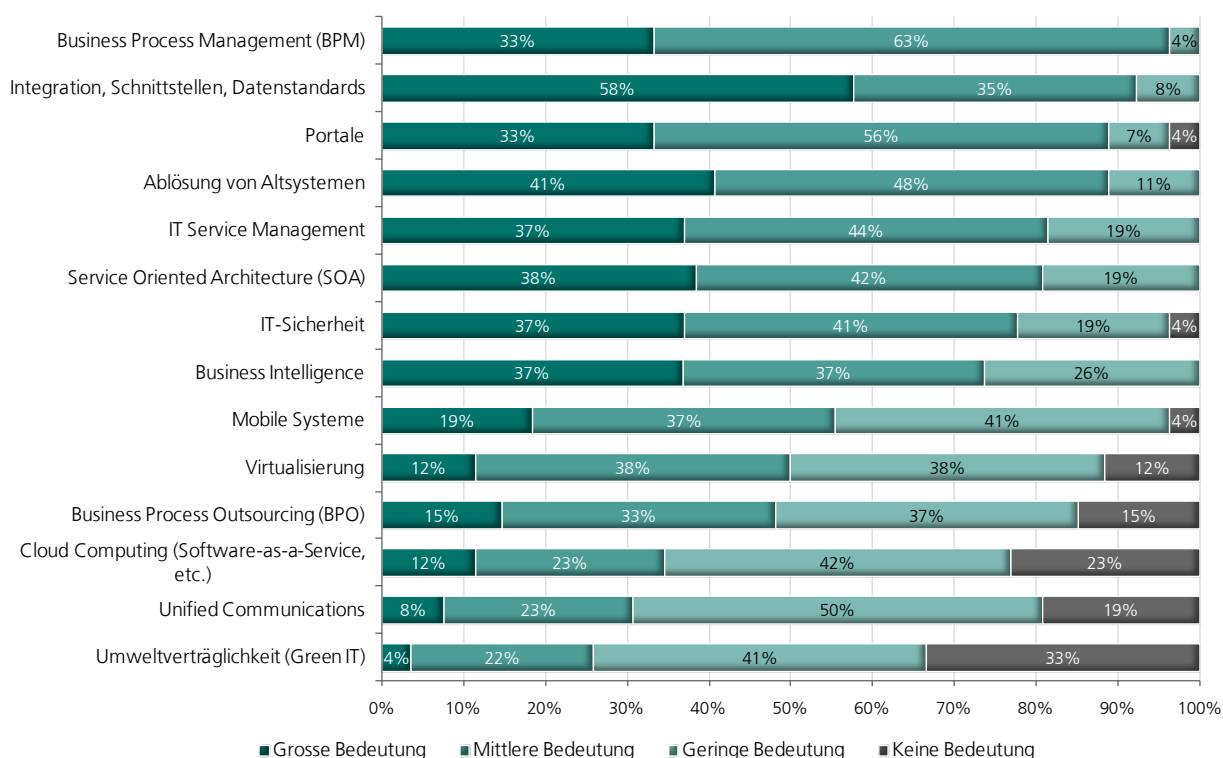


Abbildung 19: Aktuelle Bedeutung von IT-Trends aus IT-Dienstleistersicht
Sortierung: Absteigend nach »große Bedeutung« und »mittlere Bedeutung«

Anbieter 2009
n = [19,27]

Im Rahmen der Befragung der IT-Dienstleister sind die vier wichtigsten aktuellen Trends mit mehr als 85 Prozent Nennungen für mittlere oder große Bedeutung Business Process Management, Integration / Schnittstellen / Datenstandards, Ablösung von Altsystemen sowie Portale. Dagegen wird den Themen Cloud Computing, Unified Communications und Green IT weniger Bedeutung zugemessen. Im Mittelfeld liegen die Themen IT Service Management, SOA, IT-Sicherheit, Business Intelligence, Mobile Systeme, Virtualisierung sowie Business Process Outsourcing. Auffallend ist die sehr hohe Anzahl an Nennungen von Integration / Schnittstellen / Datenstandards mit großer Bedeutung.

Frage: Wie schätzen Sie die Bedeutung folgender IT-Themen aus der Sicht Ihres Unternehmens ein?

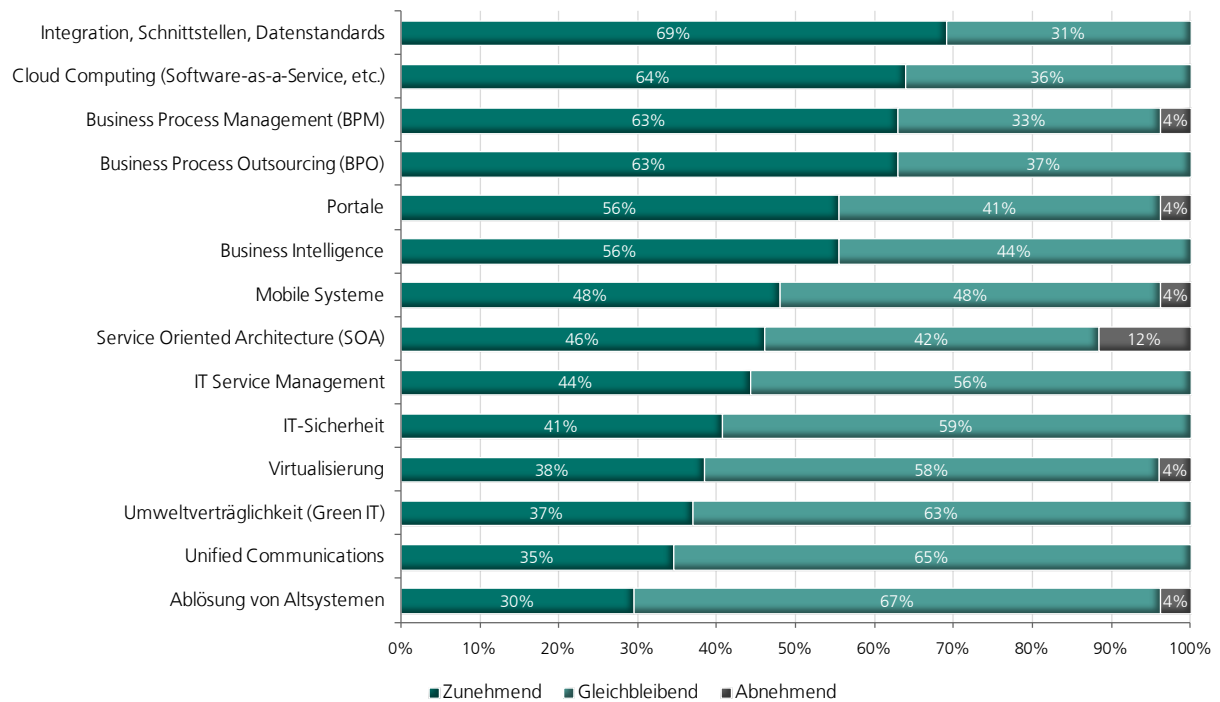


Abbildung 20: Zukünftige Bedeutung von IT-Trends aus IT-Dienstleistersicht
Sortierung: Absteigend nach »zunehmend«

Anbieter 2009
n = [19,27]

Bei der zukünftigen Entwicklung der IT-Trends überwiegt die Meinung, dass alle genannten Themen tendenziell an Bedeutung gewinnen werden. Zukünftig erheblich an Bedeutung gewinnen werden laut den befragten IT-Dienstleistern neben Integration / Schnittstellen / Datenstandards und Business Process Management vor allem Business Process Outsourcing und Cloud Computing.

Als sonstige Trends wurden »Branchentrends« sowie »CRM« genannt.

2.4.2 IT-Trends aus Versicherungssicht

Frage: Wie schätzen Sie die Bedeutung folgender IT-Themen aus der Sicht Ihres Unternehmens ein?

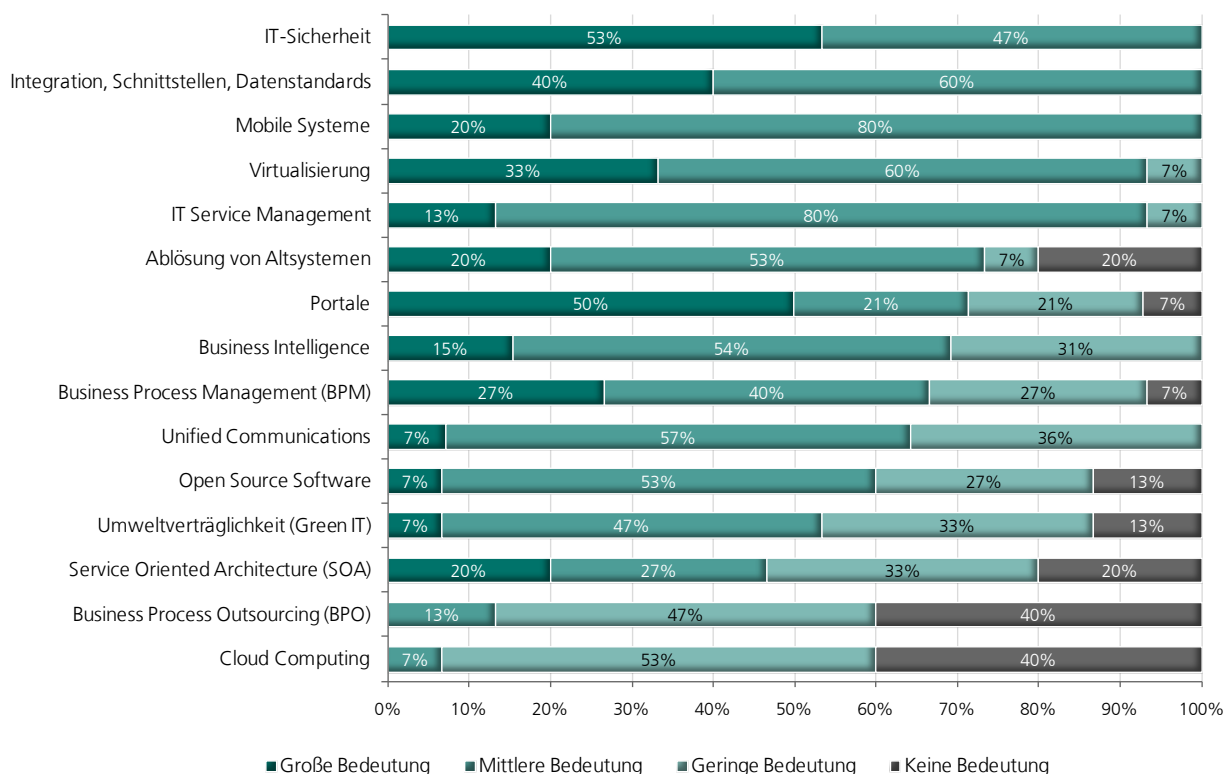


Abbildung 21: Aktuelle Bedeutung von IT-Trends aus Versicherungssicht
Sortierung: Absteigend nach »große Bedeutung« und »mittlere Bedeutung«

Anwender 2010
n = [13;15]

Im Rahmen der Befragung von Versicherungsunternehmen sind die wichtigsten Themen IT-Sicherheit, Integration / Schnittstellen / Datenstandards sowie Mobile Systeme. Es folgen die Themen Virtualisierung und IT Service Management. Service Oriented Architecture (SOA), Business Process Outsourcing (BPO) sowie Cloud Computing werden aktuell als weniger wichtig wahrgenommen.

Auffallend ist die hohe Anzahl an Nennungen im Bereich »sehr wichtig« im Themenbereich Portale. Das deutet daraufhin, dass Versicherungen, die sich mit dem Thema auseinandersetzen, diesem eine sehr hohe Bedeutung zumessen.

Frage: Wie schätzen Sie die Bedeutung folgender IT-Themen aus der Sicht Ihres Unternehmens ein?

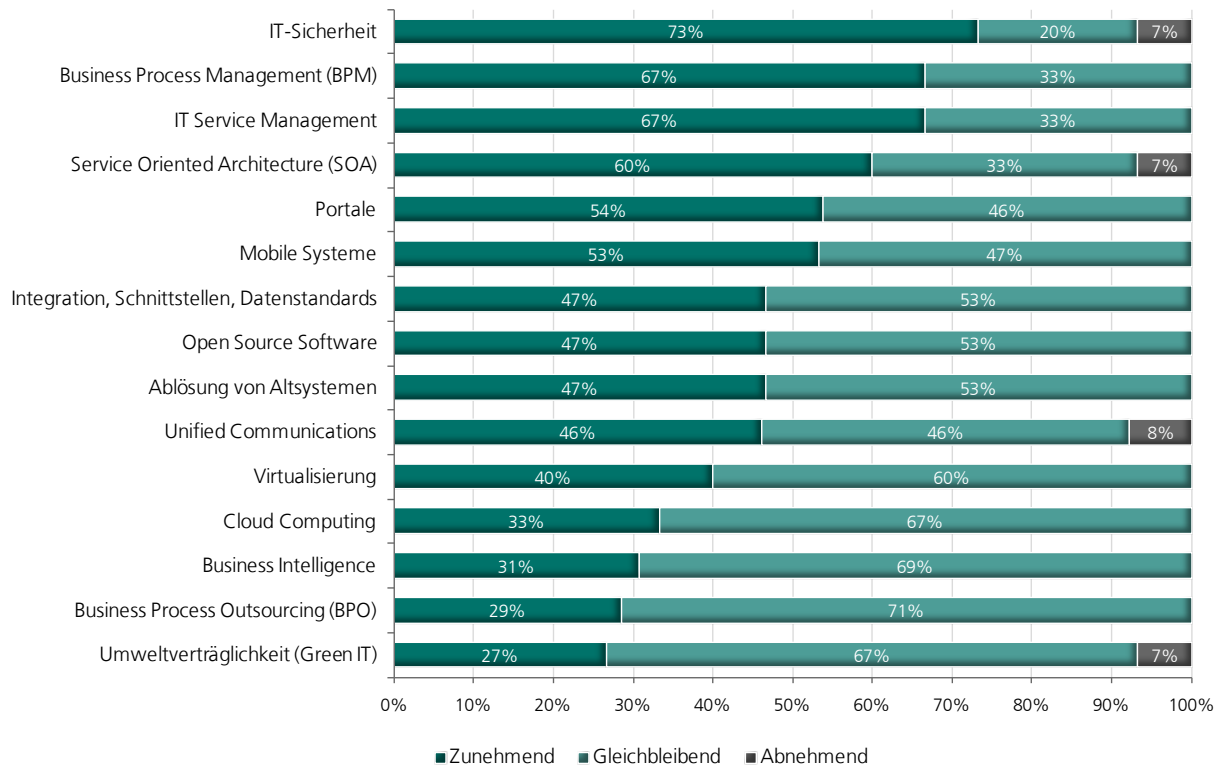


Abbildung 22: Zukünftige Bedeutung von IT-Trends aus Anwendersicht
Sortierung: Absteigend nach »zunehmend«

Anwender 2010
n = [13;15]

Bei der Entwicklung der Themen nehmen laut den befragten Versicherungsunternehmen insbesondere das Thema des Business Process Management (BPM) sowie IT Service Management in Zukunft an Bedeutung zu. Das spielt insbesondere im Hinblick auf die Fragestellung nach der elektronischen Unterstützung der Geschäftsprozesse aus Abbildung 14 eine wichtige Rolle, da im Bereich BPM am häufigsten ohne IT-Unterstützung gearbeitet wird.

Der aktuell am stärksten eingestufte IT-Trend der IT-Sicherheit wird von vielen Unternehmen weiterhin als zunehmend wichtig empfunden, ebenso die mobilen Systeme.

2.4.3 IT-Trends im Vergleich

Frage: Wie schätzen Sie die Bedeutung folgender IT-Themen aus der Sicht Ihres Unternehmens ein?

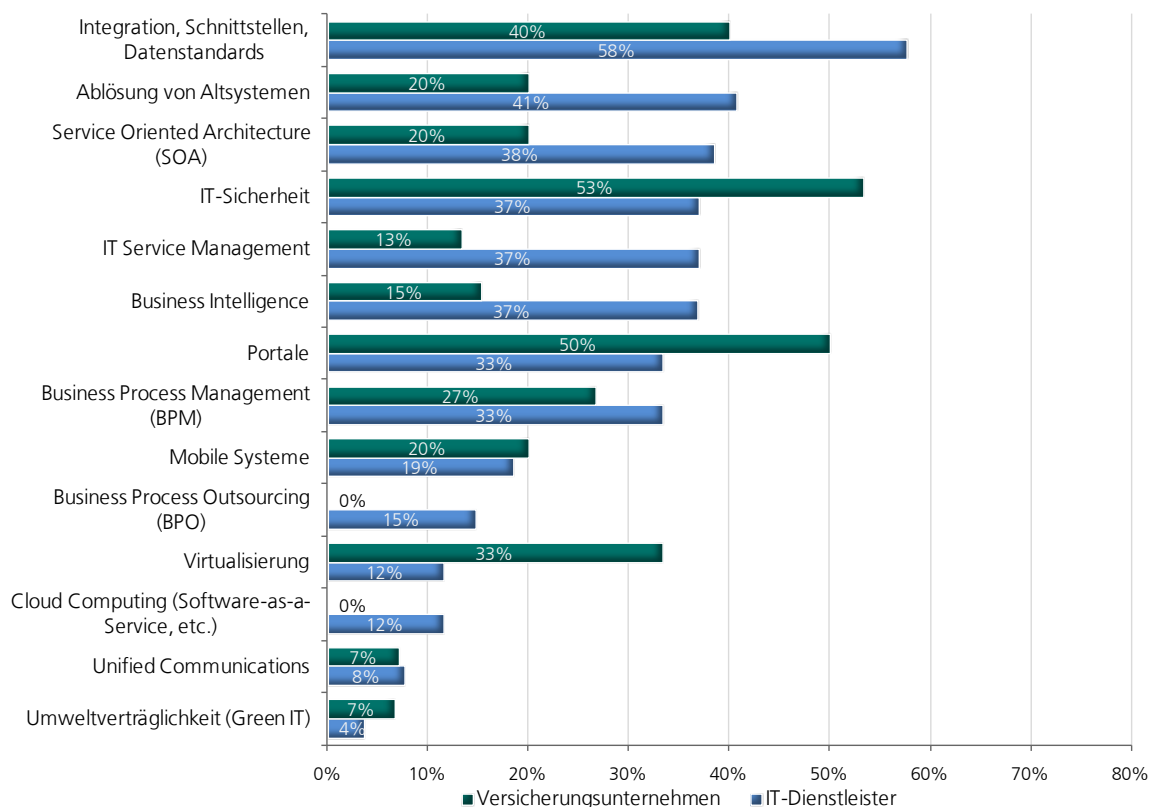


Abbildung 23: Aktuelle Bedeutung von IT-Trends im Vergleich (hohe Bedeutung)
Sortierung: Absteigend nach »IT-Dienstleister«

Anwender 2010
Anbieter 2009

Im Rahmen einer Gegenüberstellung werden die Nennungen im Bereich »hohe Bedeutung« miteinander verglichen. Es fällt auf, dass die befragten Versicherungsunternehmen den meisten Themen insgesamt weniger Bedeutung zumessen als die IT-Dienstleister. Ausnahmen sind die Themen IT-Sicherheit, Portale und Virtualisierung. Das kann daraufhin deuten, dass die Zielgruppe der Befragung – IT-Verantwortliche in Versicherungsunternehmen – eine andere Priorität haben als die Zielgruppe der Befragung der IT-Dienstleister, bei denen der Befragungsteilnehmer aufgrund der eher kleinen Unternehmensgröße unterschiedlichen übergreifenden Funktionen zugeordnet werden kann.

Weiterhin fällt auf, dass zwei dieser Themen – IT-Sicherheit und Portale – die deutlich erkennbaren Trends seitens der Versicherungsunternehmen sind. Die IT-Dienstleister messen Integration, Schnittstellen, Datenstandards am meisten

Bedeutung zu. Danach folgt ein breites Mittelfeld an Themen, die in etwa gleich wichtig eingeschätzt werden.

Frage: Wie schätzen Sie die Bedeutung folgender IT-Themen aus der Sicht Ihres Unternehmens ein?

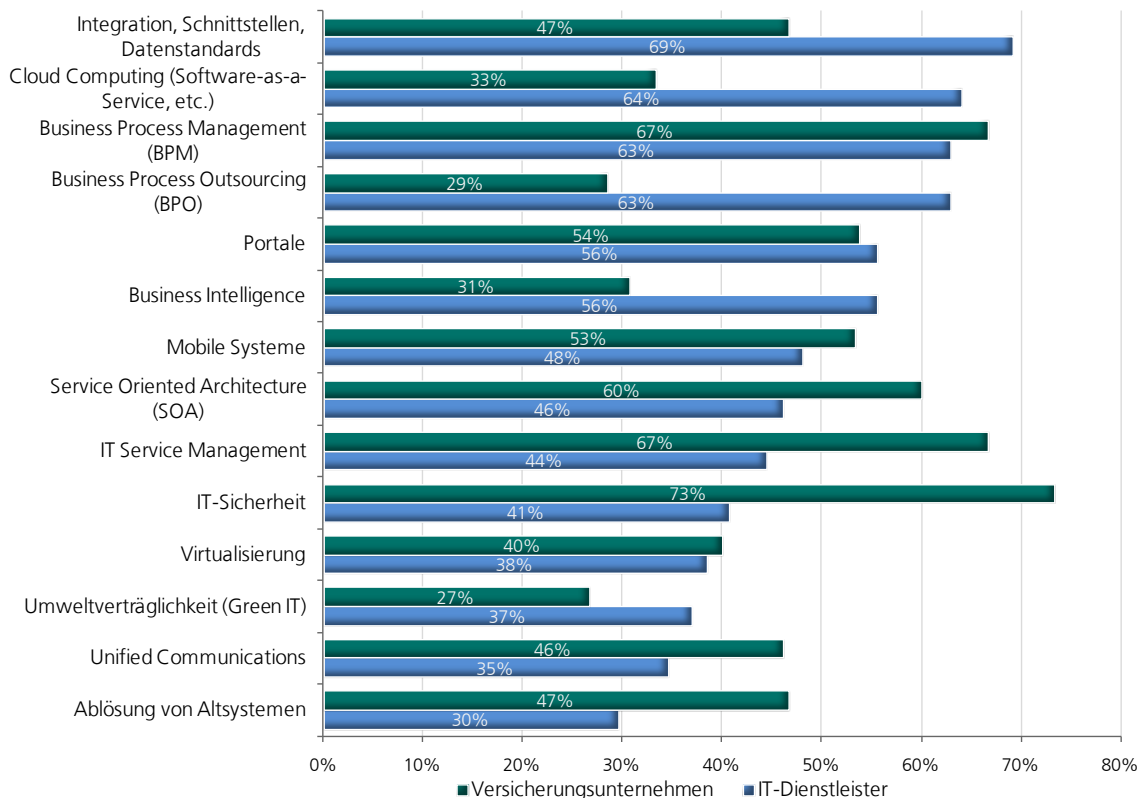


Abbildung 24: Zukünftige Bedeutung von IT-Trends im Vergleich (steigende Bedeutung)
Sortierung: Absteigend nach »IT-Dienstleister«

Anwender 2010
Anbieter 2009

Beim Vergleich der zukünftigen Trends zeigt sich, dass nur in einem Themenbereich – Business Process Management (BPM) – von beiden Befragungsgruppen gleichermaßen ein Anstieg erwartet wird (mit über 60 Prozent der Nennungen). Bei den Top-Themen gibt es sonst kaum Übereinstimmungen. Während die IT-Dienstleister Integration, Schnittstellen, Datenstandards, Cloud Computing, und Business Process Outsourcing als kommende Trends sehen, erwarten Versicherungen einen Anstieg der Bedeutung von IT-Sicherheit, IT Service Management und SOA.

Die Themen Cloud Computing und Business Process Outsourcing werden von den Versicherungsunternehmen weniger als Trends gesehen als von den IT-Anbietern – das deutet entweder darauf hin, dass im Rahmen von schwierigen Zeiten die IT-Budgets stark auf die sofort notwendigen Maßnahmen zurückgefahren werden oder dass neue Technologien im Gegensatz zur

Einführung bereits ausgereifter Technologien und Maßnahmen weniger stark verfolgt werden und dadurch ein gewisser »Lag« auf die Trendwahrnehmung der IT-Dienstleister entsteht.

2.5 Cloud-Technologien – Einsatz und Potenziale

In diesem Abschnitt werden der Einsatz und die Potenziale der neuen Technologien im Bereich Cloud Computing untersucht. Ein kurzer Exkurs zum Zusammenhang der Geschäfts- und Betreibermodelle und dem Thema »Internet der Dienste« wird auf Seite 17 gegeben.

2.5.1 Nutzungsmöglichkeiten der Cloud-Technologien durch die befragten Unternehmen

Frage: Wie schätzen Sie die Nutzungsmöglichkeiten der folgenden Konzepte für Ihr eigenes Unternehmen ein?

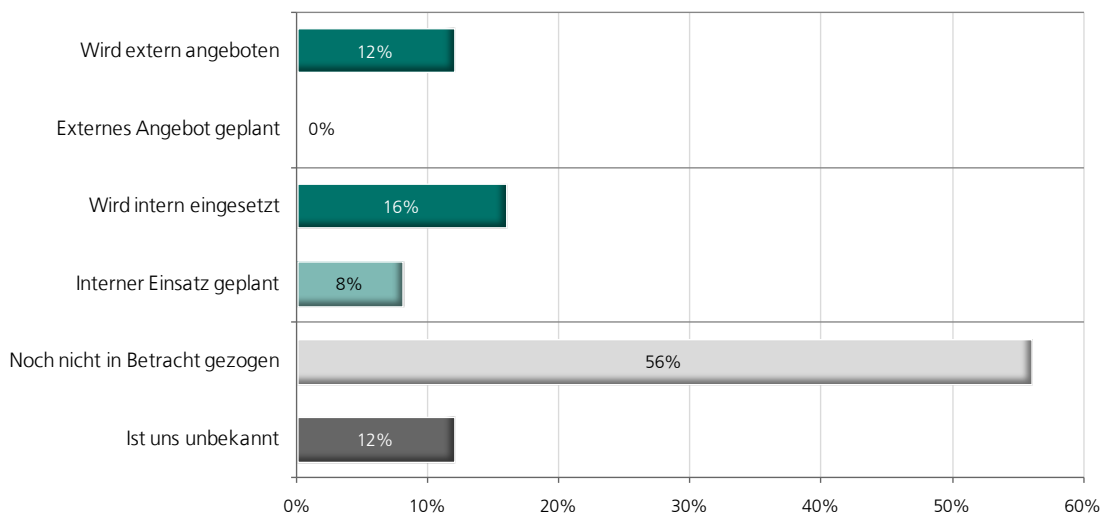


Abbildung 25: Nutzungsmöglichkeiten von IaaS aus Sicht der befragten IT-Dienstleister
(Mehrfachnennungen möglich)

Anbieter 2009
n = 25

Bei der Befragung der IT-Dienstleister hat sich herausgestellt, dass ein Großteil der Dienstleister (mehr als 50 Prozent) den Einsatz oder das Angebot von Infrastructure as a Service (IaaS) noch nicht in Betracht gezogen hat. Der Bekanntheitsgrad ist mit 88 Prozent hoch. Jeweils mehr als zehn Prozent der Unternehmen setzen IaaS selbst ein bzw. bieten es extern an. Der interne Einsatz wird in Zukunft noch zunehmen.

Frage: Wie schätzen Sie die Nutzungsmöglichkeiten der folgenden Konzepte für Ihr eigenes Unternehmen ein?
(Mehrfachnennungen möglich)

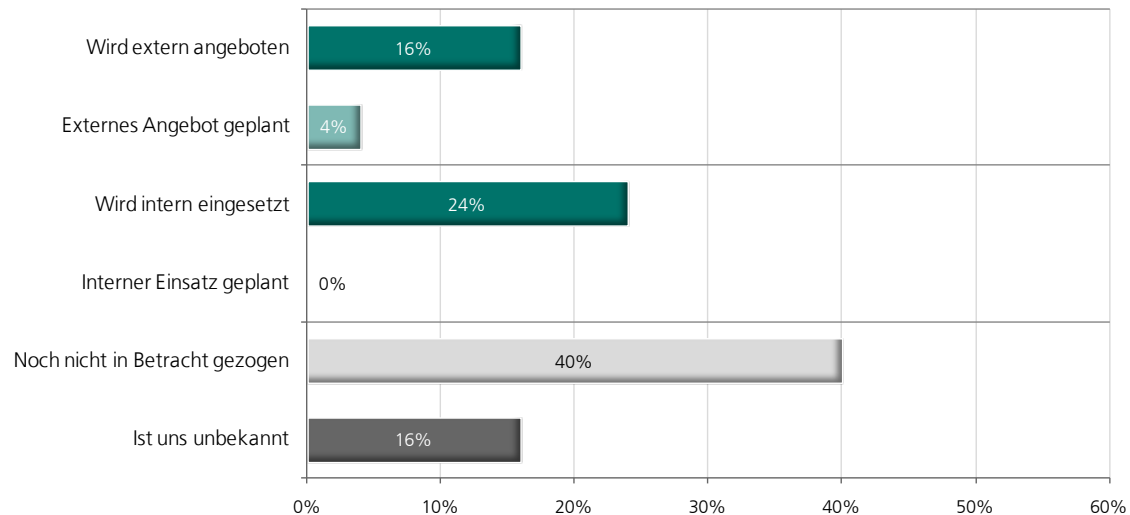


Abbildung 26: Nutzungsmöglichkeiten von SaaS aus Sicht der befragten IT-Dienstleister
(Mehrfachnennungen möglich)

Anbieter 2009
n = 25

Der Bekanntheitsgrad von Software as a Service (SaaS) liegt bei den IT-Anbietern ebenfalls bei über 80 Prozent. Es bieten bisher 16 Prozent der Unternehmen SaaS an, wobei weitere vier Prozent ein Angebot dahingehend planen. Fast ein Viertel der befragten Unternehmen nutzt SaaS im eigenen Unternehmen. Insgesamt kann man festhalten, dass jedes fünfte befragte Unternehmen angibt, SaaS anzubieten oder ein Angebot zu planen.

Frage: Planen Sie die folgenden Konzepte in Ihrem eigenen Unternehmen einzuführen oder nutzen Sie diese bereits?

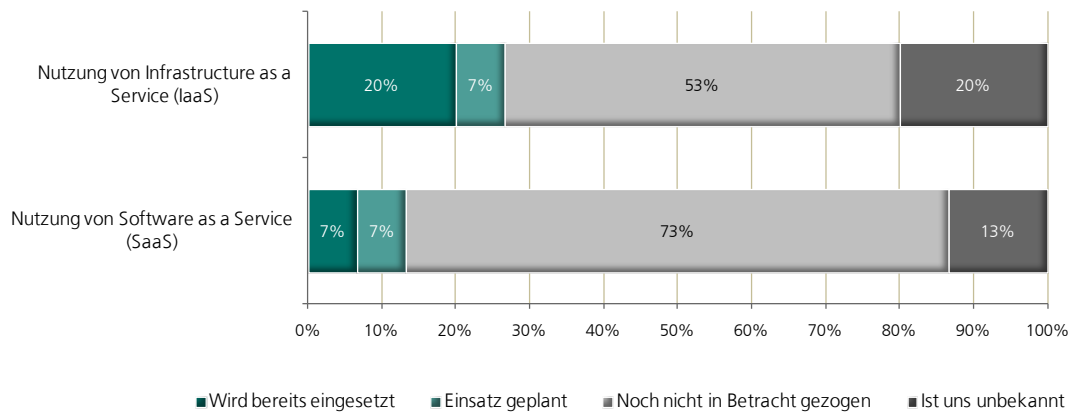


Abbildung 27: Nutzungsmöglichkeiten von SaaS und IaaS aus Versicherungssicht
Sortierung: Absteigend nach »wird bereits eingesetzt«

Anwender 2010
n = 15

Auf Seiten der Versicherungsunternehmen wird IaaS mit über 20 Prozent der Nennungen bereits häufiger genutzt, SaaS seltener mit unter zehn Prozent der Nennungen. Der Bekanntheitsgrad liegt hier auch bei über 75 Prozent für beide Technologien. Bei beiden Technologien haben viele Unternehmen einen Einsatz noch nicht in Betracht gezogen.

Frage: Planen Sie die folgenden Konzepte in Ihrem eigenen Unternehmen einzuführen oder nutzen Sie diese bereits?

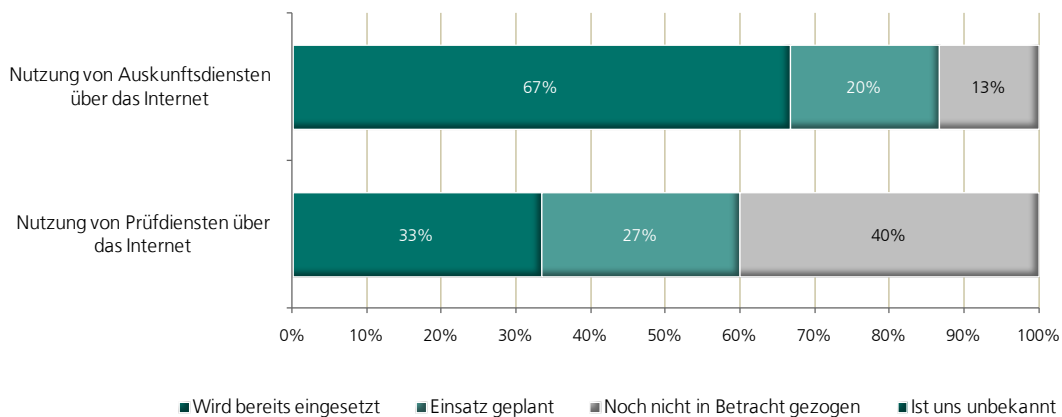


Abbildung 28: Nutzungsmöglichkeiten von verschiedenen fachlichen Dienstkonzepten aus Versicherungssicht
Sortierung: Absteigend nach »wird bereits eingesetzt«

Anwender 2010
n = 15

Im Rahmen der allgemeinen Befragung wurde dediziert nach der Nutzung verschiedener Dienste über das Internet gefragt. Dabei kann man festhalten, dass bei einem konkreten Anwendungsfall der Nutzen eines solchen SaaS-basierten Angebots höher eingestuft wird. Weiterhin kann man folgern, dass

beim Angebot von einem speziellen Dienst über das Internet nicht automatisch von einem SaaS-Angebot ausgegangen wird. Insgesamt geben über zwei Drittel der Versicherungsunternehmen an, Auskunftsdienste über das Internet zu nutzen, und ein Drittel nutzt bereits Prüfdienste.

Frage: Planen Sie die folgenden Konzepte in Ihrem eigenen Unternehmen einzuführen oder nutzen Sie diese bereits?

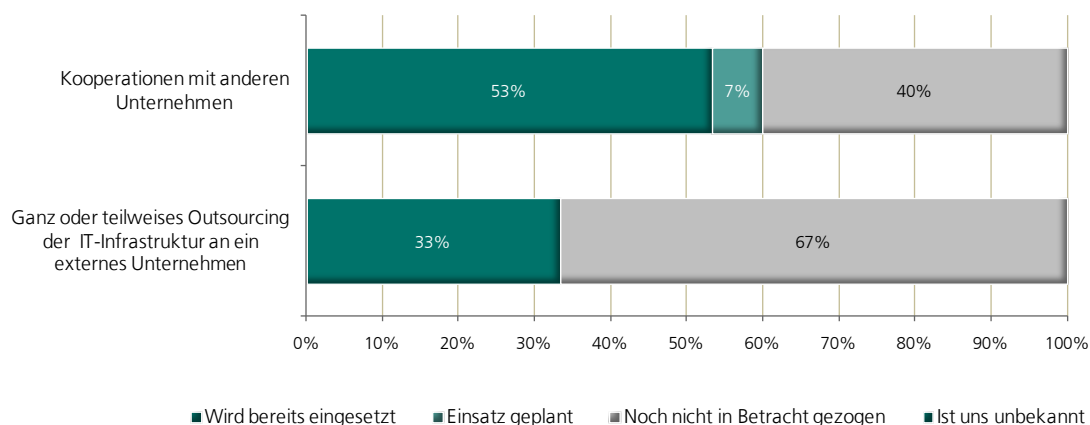


Abbildung 29: Nutzungsmöglichkeiten von verschiedenen technischen Dienstkonzepten aus Versicherungssicht
Sortierung: Absteigend nach »wird bereits eingesetzt«

Anwender 2010
n = 15

Bei den technischen Konzepten der Kooperation bei dem Betrieb von Software als auch ganz oder teilweises Outsourcing der IT-Infrastruktur geben ebenfalls 53 bzw. 33 Prozent an, diese Möglichkeiten zu nutzen.

2.5.2 Nutzen von Plattformkonzepten für das Angebot von Software durch IT-Dienstleister

Für die IT-Anbieter, die sich mit Diensten über das Internet beschäftigen ist es durchaus interessant, Softwarelösungen auf Plattformen zur Verfügung zu stellen, um eine höhere Sichtbarkeit, weitere Verbreitung, etc. zu erreichen.

Frage: Wäre es für Sie interessant, Softwareprodukte as a Service (SaaS) auf Serviceplattformen Dritter (sog. »Plattform-as-a-Service« (PaaS)) anzubieten?

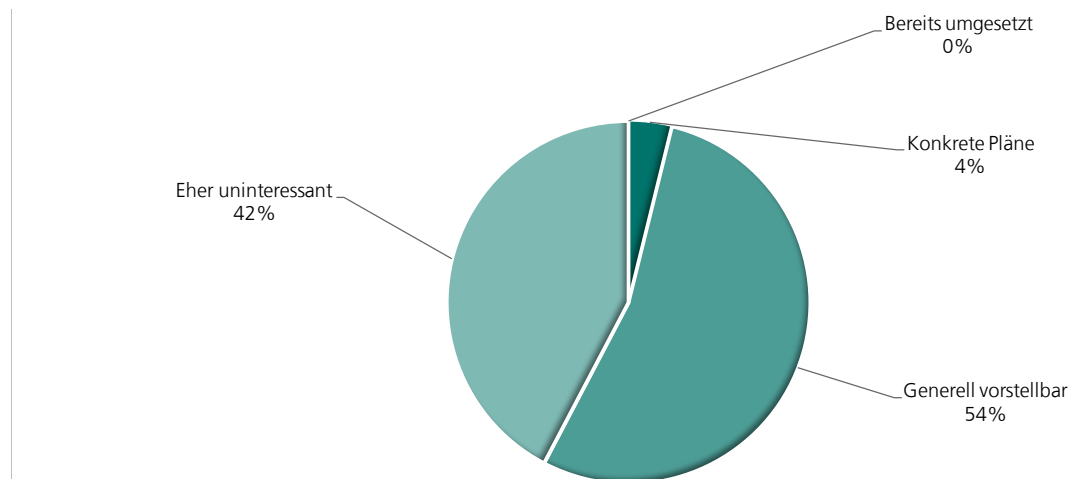


Abbildung 30: Möglichkeit der Nutzung von Serviceplattformen (PaaS) für zukünftige Angebote aus Sicht der IT-Anbieter Anbieter 2009 n = 26

Mehr als jedes zweite IT-Dienstleisterunternehmen hält es generell für vorstellbar, Software auf Serviceplattformen (sog. Platform as a Service) anzubieten. Bisher hat keines der befragten Unternehmen Software auf diese Weise angeboten. Knapp die Hälfte der Unternehmen (41 Prozent) schätzt diese Option als eher uninteressant ein.

Die zwei unterschiedlichen Meinungen können darauf hindeuten, dass sich die befragten Unternehmen noch wenig mit dem Thema befassen haben oder noch unentschlossen zum Thema sind.

2.5.3 Nutzen der Cloud-Technologien für die IT- und Fachabteilungen von Versicherungsunternehmen

Der spezifische Nutzen verschiedener Dienstangebote für die Fachabteilungen sowie die IT-Abteilungen wird durch die befragten Versicherungsunternehmen unterschiedlich eingestuft.

Frage: Wie schätzen Sie den Nutzen folgender Konzepte für die IT bzw. die Fachabteilungen ein?

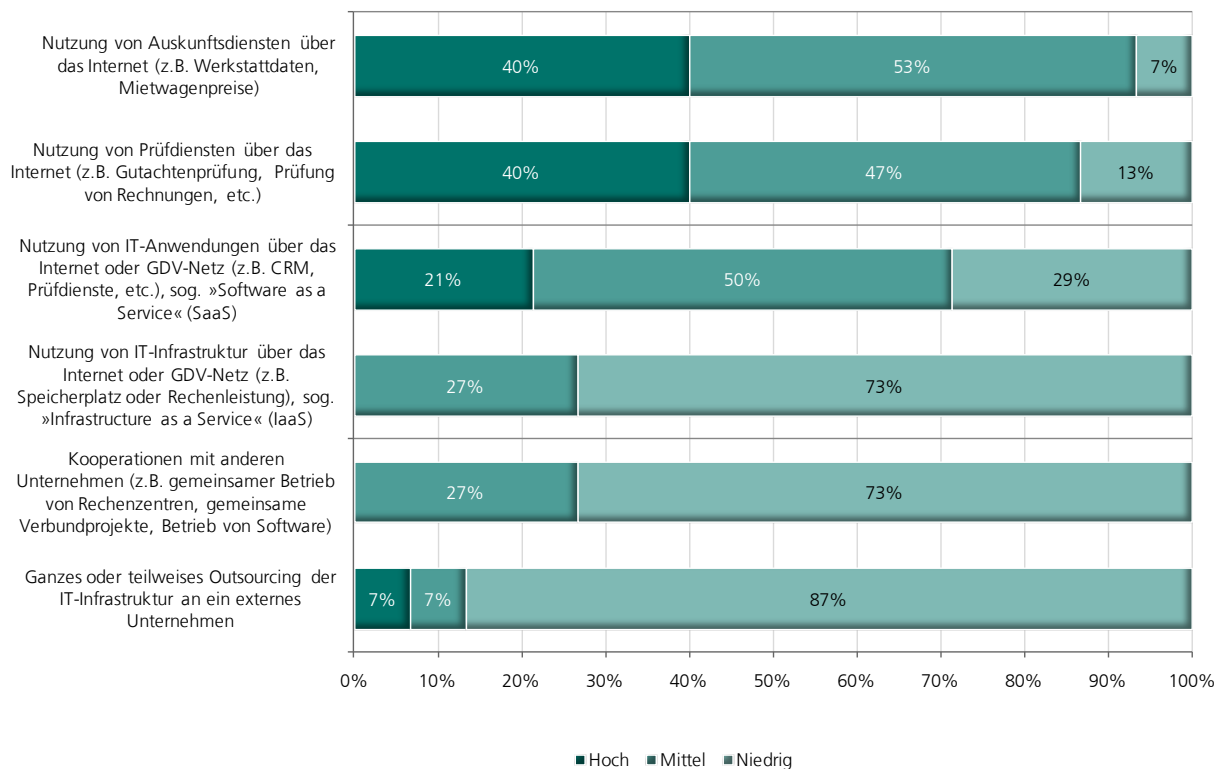


Abbildung 31: Nutzen von Dienstkonzepten für die Fachabteilung aus Versicherungssicht
Sortierung: Nach Themenfeldern, dann absteigend nach »hoch« und »mittel«

Anwender 2010
n = [14;15]

Aus Sicht der befragten Versicherungsunternehmen ist der Nutzen für die Fachabteilung (siehe Abbildung 31) der Auskunftsdienste sowie Prüfdienste über das Internet besonders hoch mit über 40 Prozent der Nennungen. Es folgt die Nutzung von SaaS allgemein, ohne spezifisch einen Anwendungsfall vorzugeben.

Der Einsatz von technischen Themen wie IaaS und gemeinsamer Betrieb von Software sowie Outsourcing der IT-Infrastruktur werden nicht als von hohem Nutzen für die Fachabteilung eingestuft.

Frage: Wie schätzen Sie den Nutzen folgender Konzepte für die IT bzw. die Fachabteilungen ein?

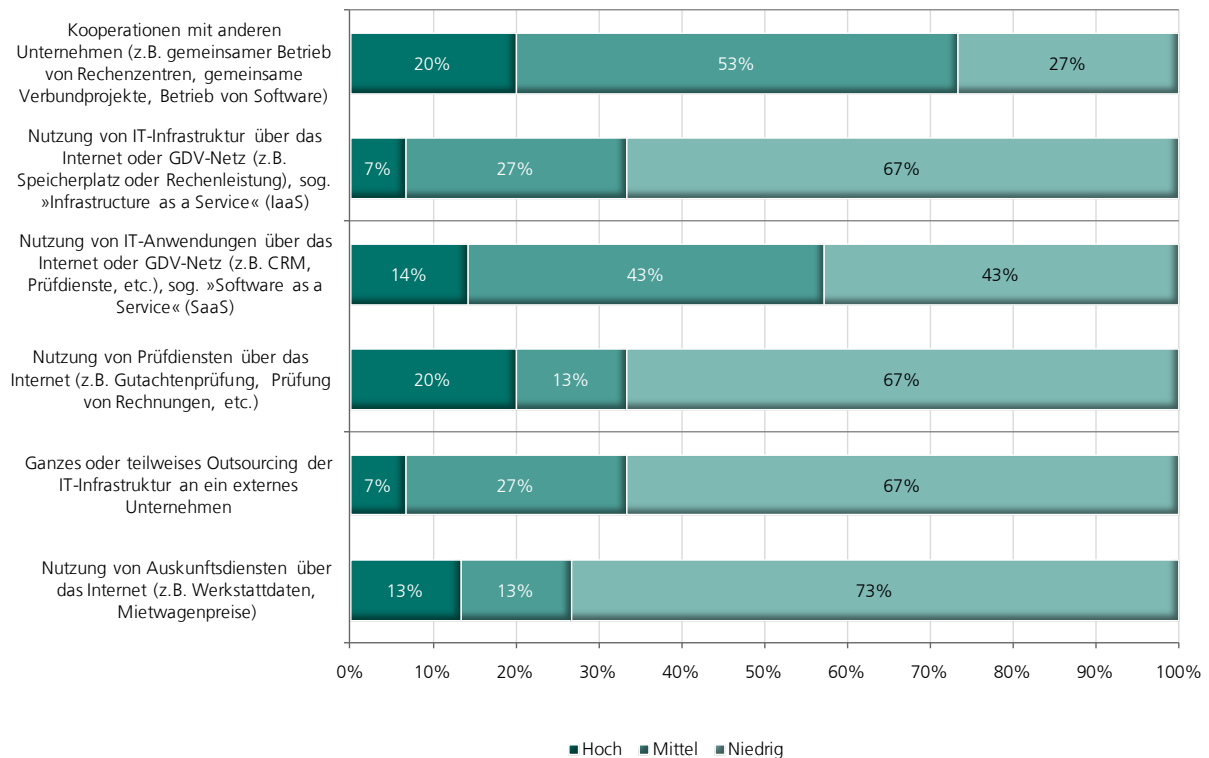


Abbildung 32: Nutzen von Dienstkonzepten für die IT-Abteilung aus Versicherungssicht
Sortierung: Nach Themenfeldern, dann absteigend nach »hoch« und »mittel«

Anwender 2010
n = [14;15]

Im Gegensatz zum Nutzen aus Sicht der Fachabteilung werden aus Sicht der IT-Abteilung im Durchschnitt alle Konzepte als weniger nützlich wahrgenommen.

Der höchste Nutzen wird dabei der Kooperation mit anderen Unternehmen bei dem Betrieb von IT beigemessen. Dagegen werden IaaS-Lösungen und Outsourcing als wenig nützlich wahrgenommen.

An zweiter Stelle hinter Kooperationen mit anderen Unternehmen folgen SaaS-Lösungen allgemein, welche generell als nützlich eingestuft werden ohne einen spezifischen Anwendungsfall vorzugeben. Das deutet darauf hin, dass potenzielle Vorteile bei der Wartung und bei dem Betrieb dieser Lösungen durch die IT-Abteilung wahrgenommen werden.

Frage: Wie schätzen Sie den Nutzen folgender Konzepte für die IT bzw. die Fachabteilungen ein?

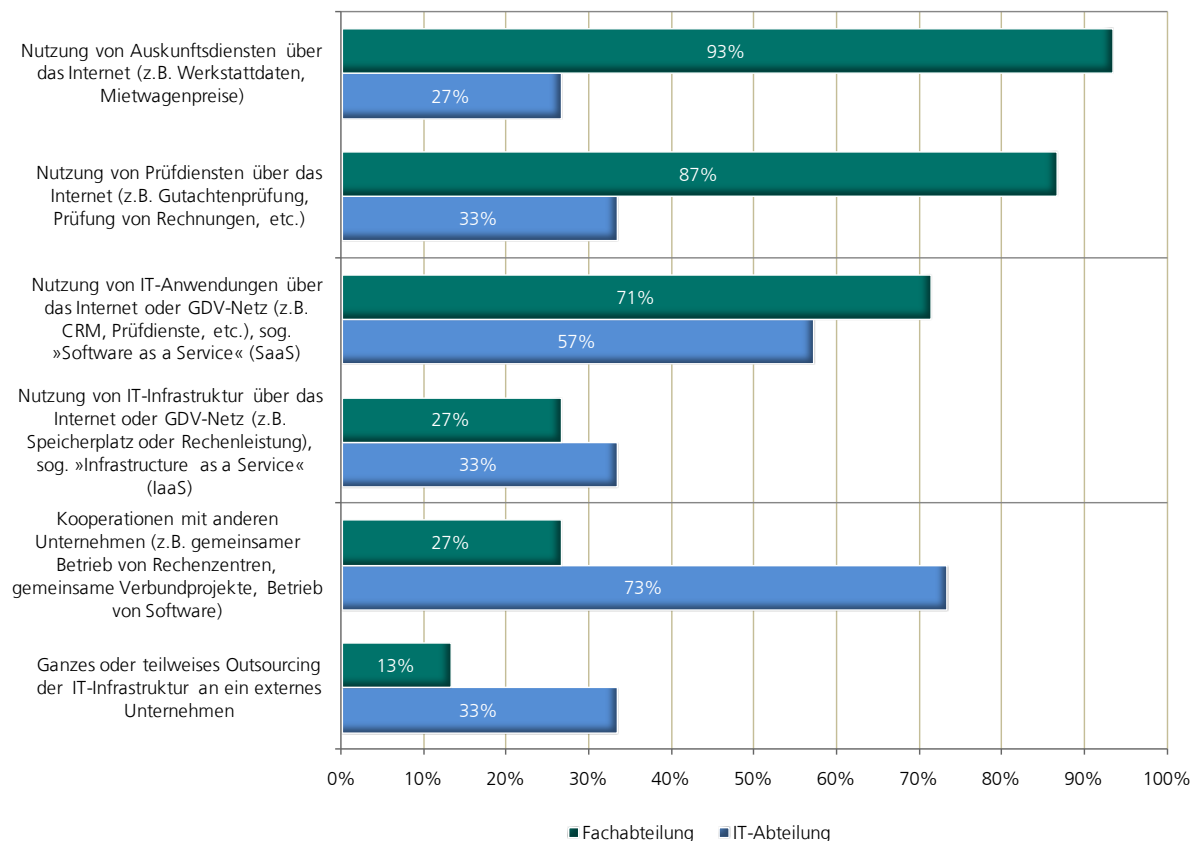


Abbildung 33: Vergleich: Hoher und mittlerer Nutzen von Dienstkonzepten für die Fach- und IT-Abteilungen aus Versicherungssicht
Sortierung: Absteigend nach der Summe »hoch« und »mittel« der Fachabteilungen

Anwender 2010
n = [14;15]

Im direkten Vergleich zwischen dem wahrgenommenen »hohen« und »mittleren« Nutzen der Fachabteilungen mit dem der IT-Abteilungen kann man feststellen, dass fachliche Dienste wie Auskunftsdienste und Prüfdienste für die Fachabteilungen eindeutig den meisten Nutzen bringen.

Die Anwendung der generischen Konzepte wie SaaS und IaaS wird hingegen in etwa gleich eingestuft für IT- und Fachabteilungen.

Dahingegen überwiegt der wahrgenommene Nutzen für die IT-Abteilungen in den technischen Themen, wie z.B. Kooperationen mit anderen Unternehmen im technischen Bereich sowie ganz oder teilweises Outsourcing der IT-Infrastruktur an ein externes Unternehmen.

2.6 Software as a Service – Nutzen und Hemmnisse

In diesem Themenblock steht Software as a Service (SaaS) im Fokus. Dabei wurden die Vorteile und Hemmnisse von SaaS aus Sicht von Anwendern und Anbietern betrachtet sowie mögliche Dienste für Anwender bewertet.

Bei allen Fragen zu Vorteilen und Hemmnissen in diesem Abschnitt wurden die Teilnehmer gebeten, die vier wichtigsten Merkmale zu markieren und zu priorisieren. Im Rahmen der Auswertung wurden auch die Antworten betrachtet, welche nicht priorisiert, aber offensichtlich als zu den ersten vier Nennungen zugehörig gekennzeichnet wurden. Die Auswertung erfolgt auf Basis der gewählten Vorteile bzw. Hemmnisse prozentual an der Anzahl der Nennungen in den ersten vier Antworten. Die Reihenfolge der ersten vier Antworten wurde dabei nicht gewichtet.

2.6.1 Vorteile und Nutzen für Anwender von Software as a Service Angeboten

Frage: Welche Vorteile könnten Ihre Versicherungskunden Ihrer Meinung nach dazu bewegen, Softwareprodukte as a Service (SaaS) zu nutzen?

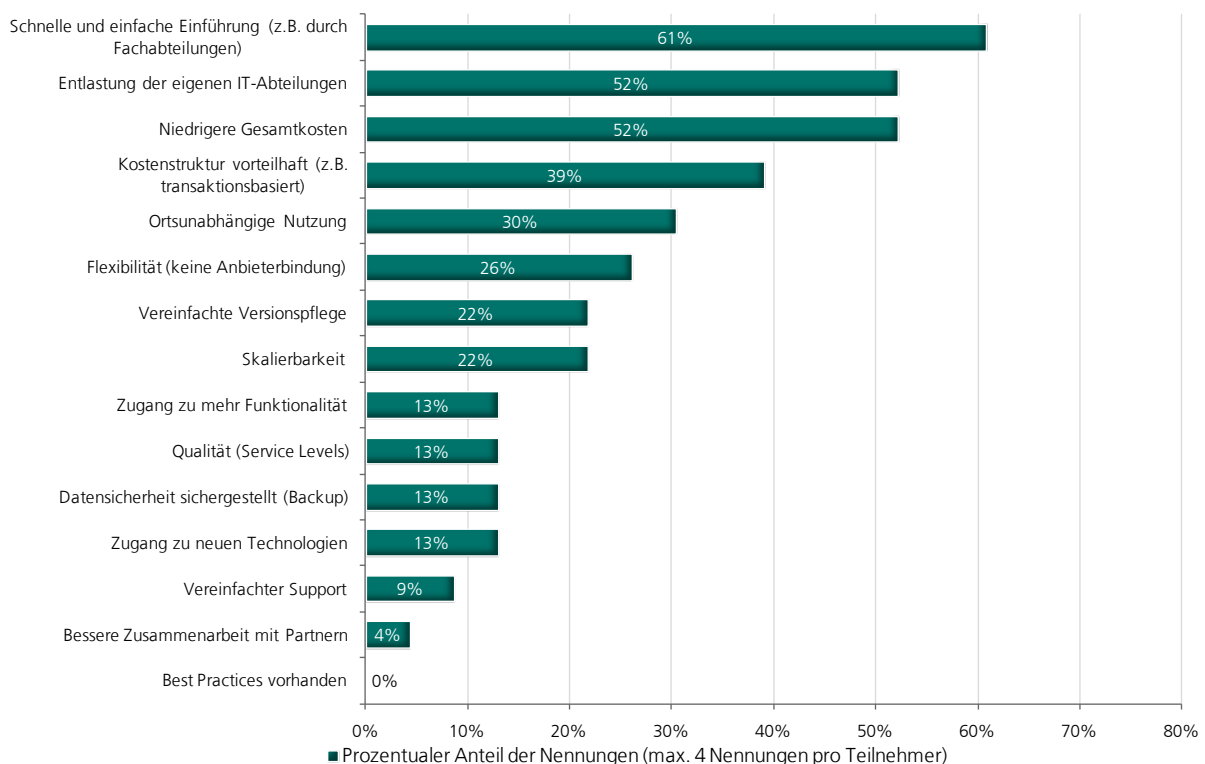


Abbildung 34: Vorteile für Versicherungskunden beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht der IT-Dienstleister

Anbieter 2009
n = 23

Die IT-Dienstleister sehen als Hauptvorteile bei der Nutzung von SaaS-basierten Angeboten für die Versicherungsunternehmen eine schnelle und einfache Einführung, die Entlastung der versicherungseigenen IT-Abteilungen, niedrigere Gesamtkosten sowie die günstigere Kostenstruktur (siehe Abbildung 34).

Frage: Welche Vorteile würden Sie in der Nutzung von Software as a Service (SaaS) sehen?

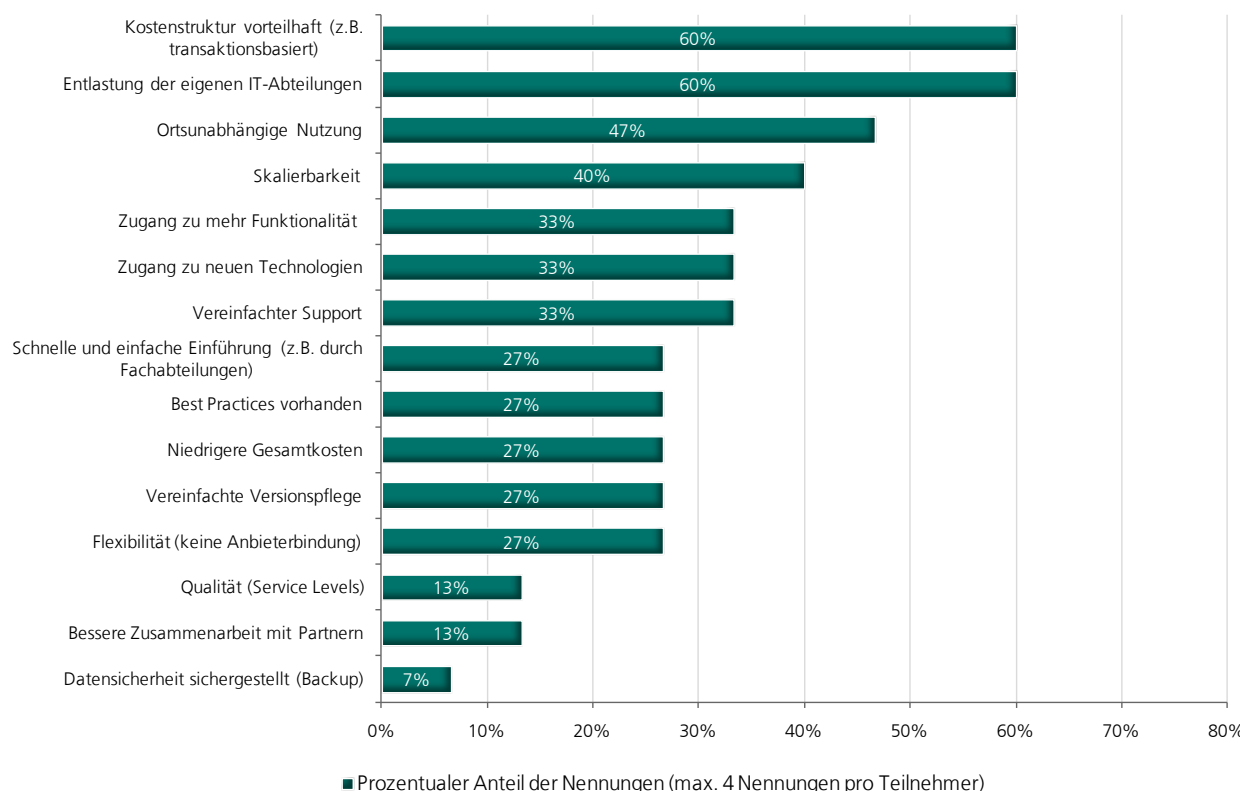


Abbildung 35: Vorteile beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht von Versicherungsunternehmen Anwender 2010
n = 15

Aus Sicht der Versicherungsunternehmen spielen vor allem die vorteilhafte Kostenstruktur sowie die Entlastung der eigenen IT-Abteilungen eine wichtige Rolle.

Es folgen die Vorteile der ortsunabhängigen Nutzung sowie der Skalierbarkeit auf den nächsten Plätzen.

Fragen: Welche Vorteile würden Sie in der Nutzung von Software as a Service (SaaS) sehen? Welche Vorteile könnten Ihre Versicherungskunden Ihrer Meinung nach dazu bewegen, Softwareprodukte as a Service (SaaS) zu nutzen?

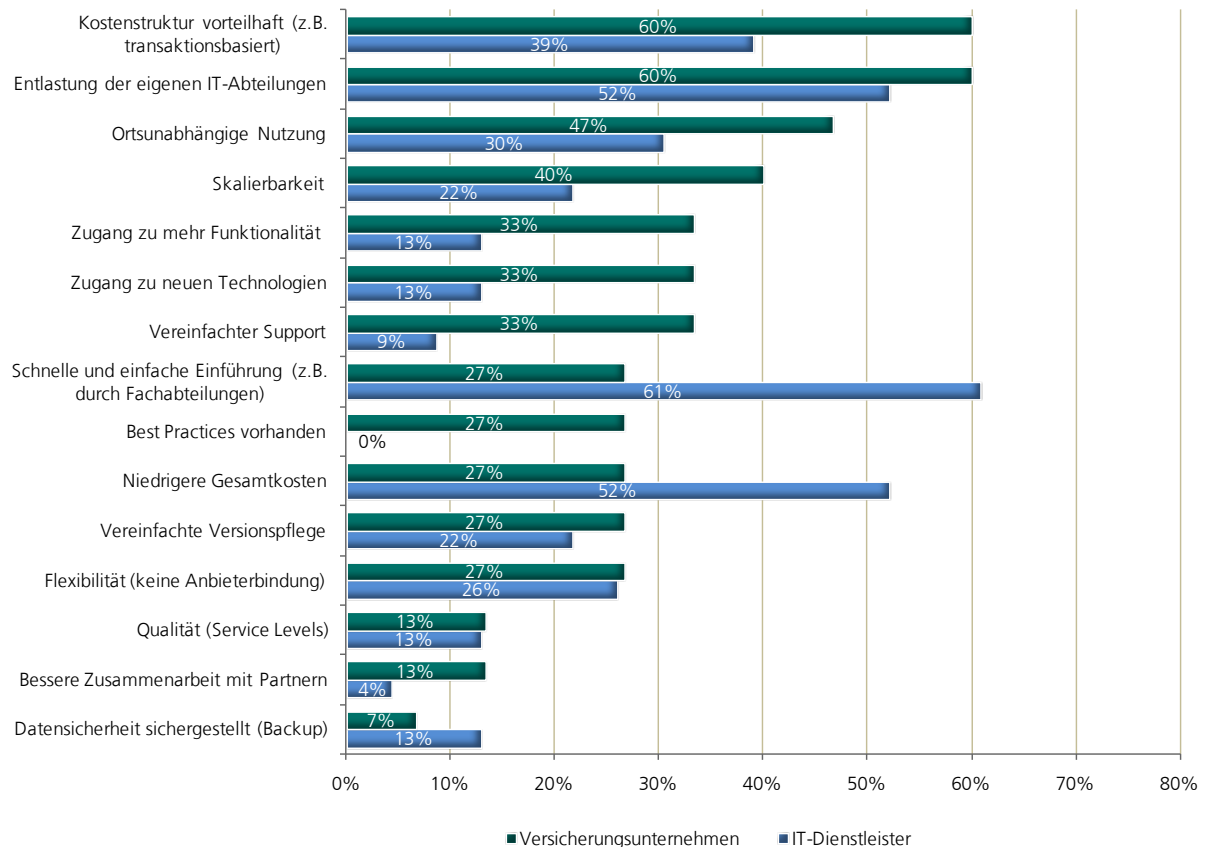


Abbildung 36: Vergleich: Vorteile beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht von Versicherungsunternehmen und IT-Dienstleistern

Anwender 2010
Anbieter 2009
n = [15;23]

Im Gegensatz zu den IT-Dienstleistern sehen Versicherungsunternehmen die niedrigeren Gesamtkosten sowie die schnelle und einfache Einführung nicht innerhalb der ersten vier Nennungen. Dagegen werden die Vorteile der ortsunabhängigen Nutzung sowie der Skalierbarkeit als wichtiger eingestuft.

Die Diskrepanz kann durch den IT-Fokus der Befragungsteilnehmer bei der Versicherungsbefragung hindeuten, da diese im IT-Bereich tätig sind.

2.6.2 Hemmnisse für Anwender von Software as a Service Angeboten

Frage: Welche Hemmnisse könnten Ihre Versicherungskunden Ihrer Meinung nach dazu bewegen, keine Softwareprodukte as a Service (SaaS) zu nutzen?

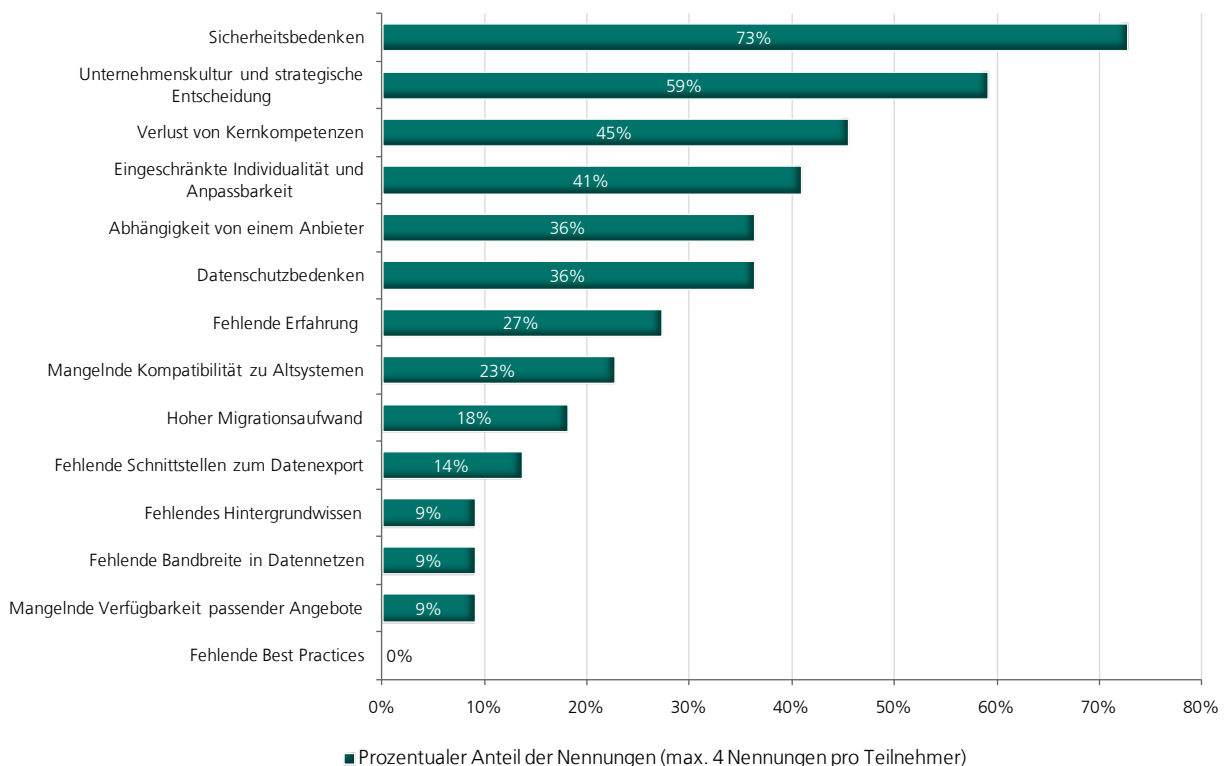


Abbildung 37: Hemmnisse für Versicherungskunden beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht der Anbieter 2009
IT-Dienstleister n = 22

Als wichtigste Hemmnisse für den Einsatz von SaaS-Angeboten bei ihren Versicherungskunden sehen die IT-Dienstleister Sicherheitsbedenken, Unternehmenskultur / strategische Entscheidung sowie den befürchteten Verlust von Kernkompetenzen. Auffallend ist hier, dass Sicherheitsbedenken allgemein bei der Einführung von IT-Systemen in einer vorhergehenden Frage (siehe auch Abbildung 17) kein Hemmnis darstellen.

Als weitere wichtige Hemmnisse werden Datenschutzbedenken, eingeschränkte Individualität und Anpassbarkeit, die befürchtete Abhängigkeit von einem Anbieter sowie mangelnde Erfahrung mit SaaS gesehen.

Kompatibilität, Schnittstellen, technische Bedenken und Migrationsaufwand werden nicht als wichtige Hemmnisse erachtet. Hier ist im Vergleich zu der Frage nach den Hemmnissen bei der Einführung von IT-Systemen (siehe auch Abbildung 17) die niedrige Priorisierung von Kosten auffällig, was auf die

zugrundeliegende Annahme eines günstigen Kostenmodells oder die höhere Gewichtung anderer Problemstellungen hindeuten kann.

Frage: Welche Hemmnisse würden Sie in der Nutzung von Software as a Service (SaaS) sehen?

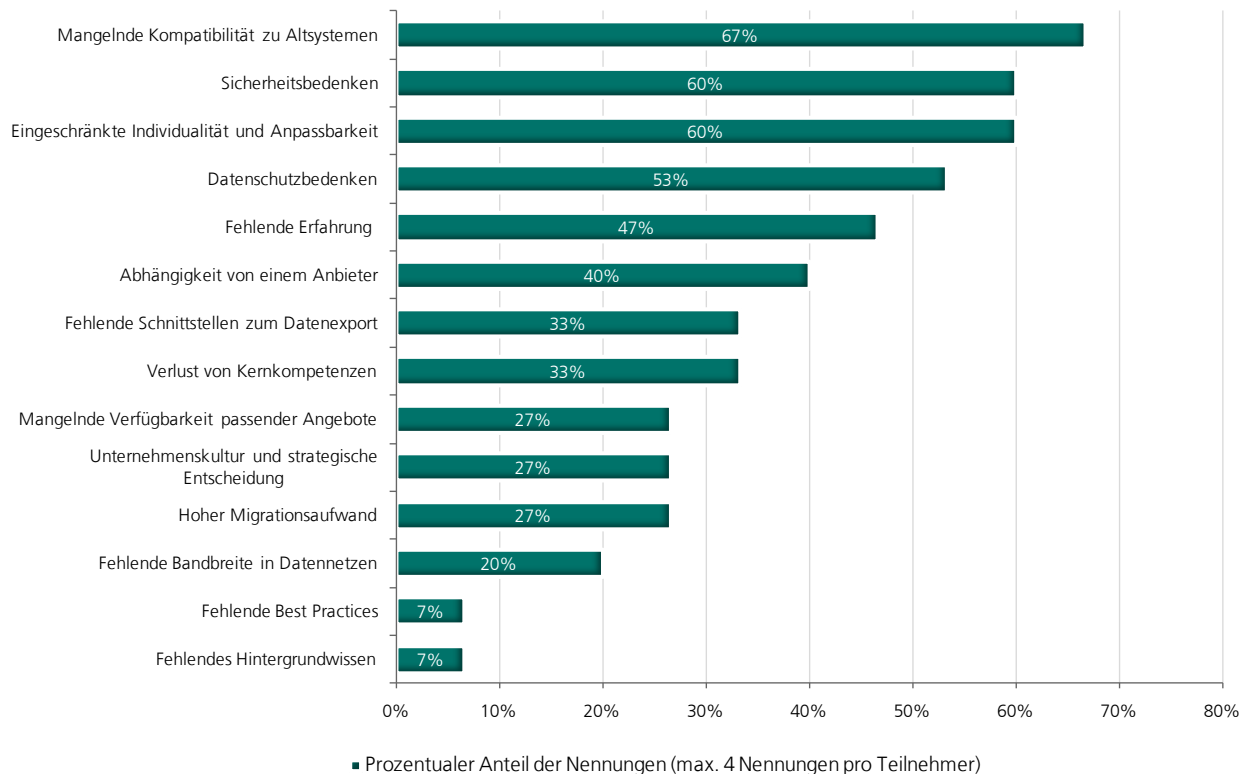


Abbildung 38: Hemmnisse beim Erwerb von Software als SaaS aus Sicht von Versicherungsunternehmen

Anwender 2010
n = 15

Bei den befragten Versicherungsunternehmen werden Befürchtungen zu der Kompatibilität mit Altsystemen am häufigsten geäußert mit 67 Prozent der Nennungen.

Sicherheitsbedenken werden ebenfalls sehr häufig genannt und stehen an zweiter Stelle mit 60 Prozent der Nennungen. Die hohe Einstufung stimmt mit der Einschätzung der IT-Trends überein, bei der IT-Sicherheit ebenfalls eine wichtige Rolle spielt (siehe auch Abbildung 21). Allerdings wurden Sicherheitsbedenken in der allgemeinen Frage nach den Hemmnissen bei der Einführung neuer IT-Systeme keine hohe Bedeutung beigemessen (siehe auch Abbildung 18).

Es folgen eingeschränkte Individualität und Anpassbarkeit sowie Datenschutzbedenken, welche ebenfalls von mehr als jedem zweiten Unternehmen genannt werden.

Fragen: Welche Hemmnisse würden Sie in der Nutzung von Software as a Service (SaaS) sehen? Welche Hemmnisse könnten Ihre Versicherungskunden Ihrer Meinung nach dazu bewegen, keine Softwareprodukte as a Service (SaaS) zu nutzen?

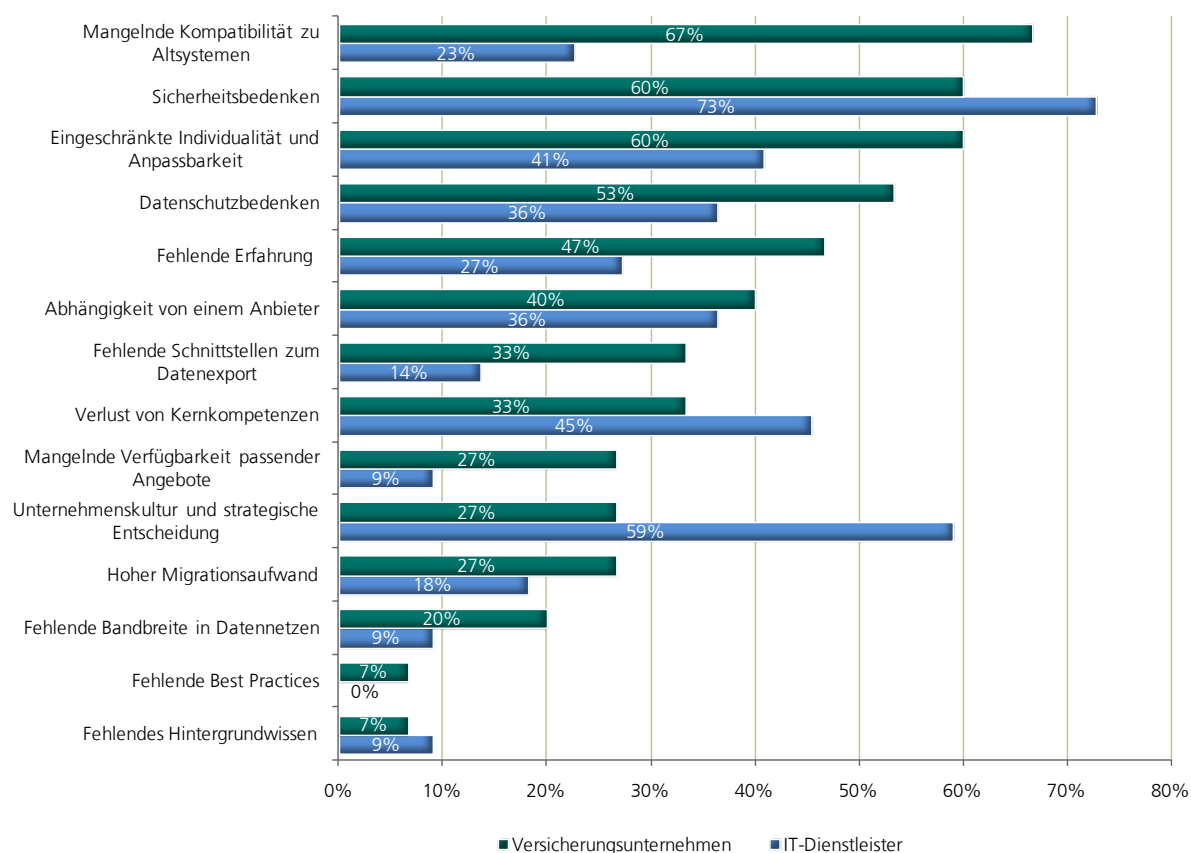


Abbildung 39: Vergleich: Hemmnisse beim Erwerb von SaaS aus Sicht von Versicherungsunternehmen und IT-Dienstleistern

Anwender 2010
Anbieter 2009
n = [15;22]

Im direkten Vergleich sehen die Versicherungsunternehmen deutlich mehr Bedenken im Bereich der Kompatibilität zu Altsystemen als IT-Dienstleister. Dahingegen werden die Unternehmenskultur und strategische Entscheidung sowie der Verlust von Kernkompetenzen von IT-Dienstleistern als wichtiger eingestuft. Sicherheitsbedenken werden sowohl von Versicherungsunternehmen als auch von IT-Dienstleistern sehr häufig genannt.

2.6.3 Potentielle IT-Dienste für die Nutzung als Software as a Service

Frage: Welche IT Dienste wären für Ihr Unternehmen zur Nutzung über »Software as a Service« Angebote interessant?

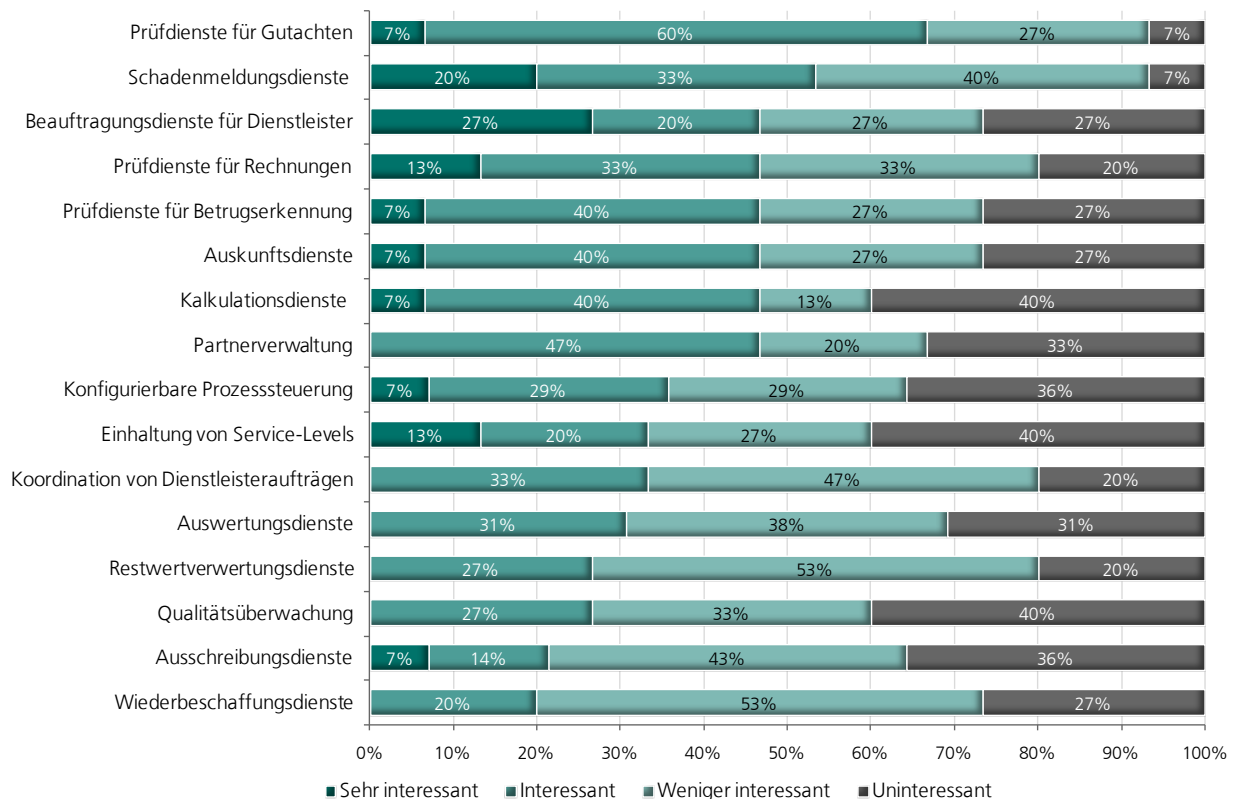


Abbildung 40: IT-Dienste welche sich für den Bezug als SaaS-Lösung eignen aus Sicht der Versicherungsunternehmen
Sortierung: Absteigend nach »sehr interessant« und »interessant«

Anwender 2010
n = [13;15]

Im Rahmen der Befragung von Anwendern sind nicht nur die wahrgenommenen Vorteile und Hemmnisse interessant, sondern auch die IT-Dienste, welche sich als SaaS-Lösung besonders eignen.

Die meistgenannten Dienste sind Prüfdienste, Schadenmeldungsdienste, Beauftragungsdienste, Kalkulationsdienste sowie Partnerverwaltungsdienste.

Dabei ist insbesondere die häufige Nennung von Beauftragungsdiensten als »sehr interessant« auffällig. Bei den anderen Diensten ist das Meinungsbild divers.

2.6.4 Vorteile und Hemmnisse von Software as a Service aus IT-Anbietersicht

Frage: Welche Vorteile sehen Sie darin, selbst Softwareprodukte as a Service (SaaS) über das Internet anzubieten?

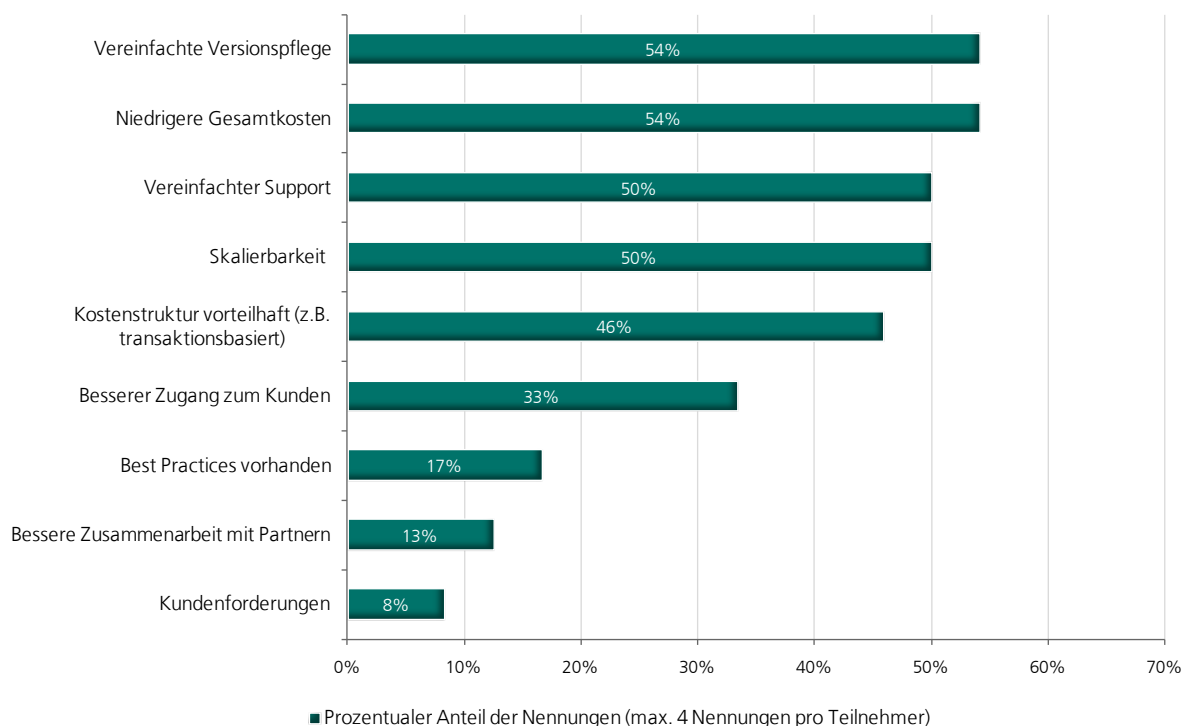


Abbildung 41: Vorteile des Anbietens von Software als SaaS aus Sicht der befragten IT-Dienstleister Anbieter 2009
n = 24

Im Rahmen der Befragung der IT-Dienstleister sind nicht nur die Vorteile und Hemmnisse aus Kundensicht interessant, sondern auch die Sicht potentieller Anbieter von SaaS-basierten Lösungen

Als Hauptvorteile des Anbietens von SaaS werden niedrigere Gesamtkosten sowie die vereinfachte Versionspflege gesehen. Diese Punkte beeinflussen sich vermutlich direkt gegenseitig. Als wichtige Vorteile werden Skalierbarkeit, vereinfachter Support sowie die vorteilhafte Kostenstruktur genannt.

Als weniger wichtig wird der bessere Zugang zum Kunden, das Vorhandensein von Best Practices, Kundenforderungen und die Zusammenarbeit mit Partnern wahrgenommen. Daraus folgt, dass die bessere Zusammenarbeit und ein gemeinsames Dienstangebot im Rahmen des »Internet der Dienste« aktuell nicht als besonders wichtig bzw. als durchführbar gesehen werden.

Als sonstiger Vorteil wurde »Erschließung von zusätzlichem Kundenpotenzial« genannt.

Frage: Welche Hemmnisse sehen Sie, selbst Softwareprodukte as a Service (SaaS) über das Internet anzubieten?

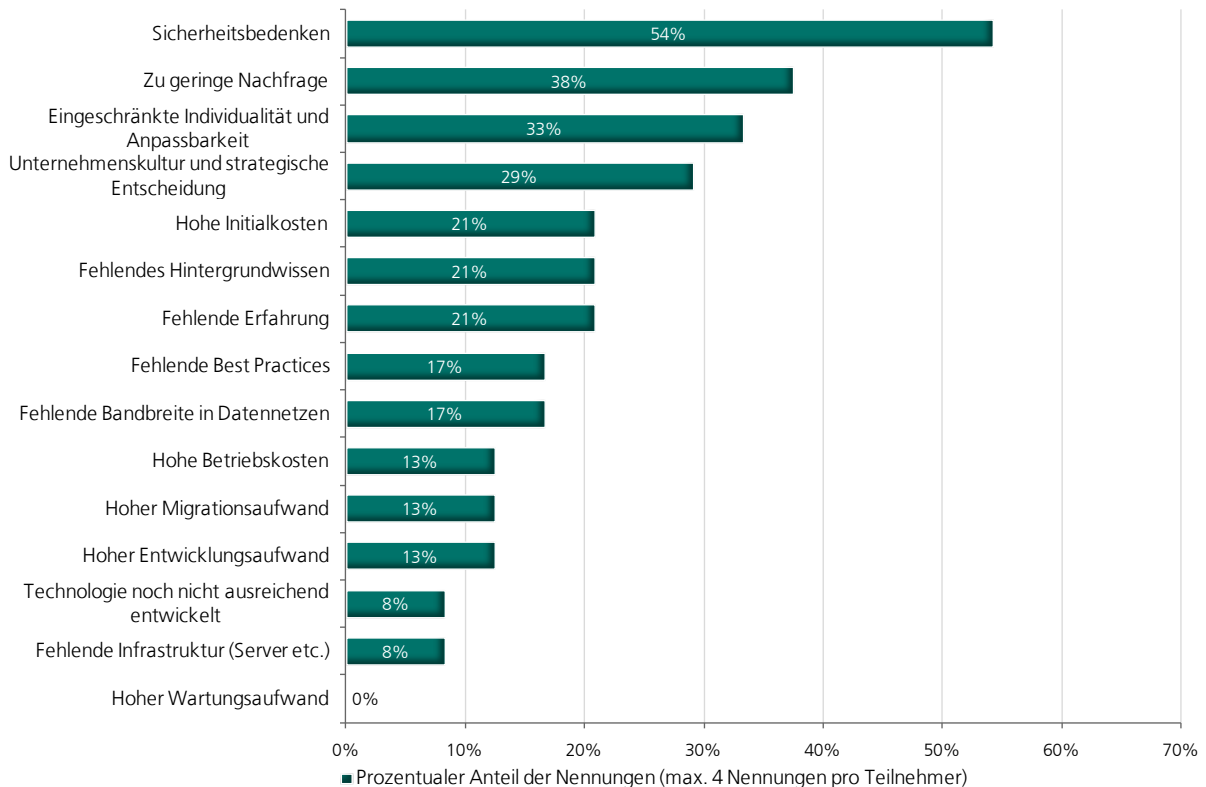


Abbildung 42: Hemmnisse beim Anbieten von Software als SaaS aus Sicht der befragten IT-Dienstleister

Anbieter 2009
n = 24

Im Rahmen der Hemmnisse werden von den IT-Dienstleistern Sicherheitsbedenken mit Abstand als wichtigster Hinderungsgrund für eigene SaaS-Angebote gesehen. Im Vergleich zu der allgemeinen Einschätzung bei der Einführung neuer IT-Systeme scheinen die Sicherheitsbedenken direkt auf die Internet-basierte Nutzung zurückzuführen sein (siehe Abbildung 17).

Als weitere wichtige Hemmnisse wurden eine geringe Nachfrage, eingeschränkte Individualität und Anpassbarkeit sowie Unternehmenskultur und strategische Entscheidung genannt.

Technische Bedenken sowie Kosten spielen als Hemmnisse eine untergeordnete Rolle. Als weitere Hemmnisse wurden Datenschutz sowie fehlende Integrationsmöglichkeiten in bestehende Umgebung genannt.

2.7 Standardisierung in der Versicherungswirtschaft

Im Bereich der Versicherungswirtschaft sind insbesondere zwei Standards von Bedeutung – die GDV-Standards des Gesamtverbandes der deutschen Versicherungswirtschaft e.V. und die BiPRO-Normen der Brancheninitiative Prozessoptimierung (BiPRO e.V.).

Im Rahmen einer zukünftigen besseren elektronischen Kommunikation und Kompatibilität von Softwaresystemen ist es interessant, sowohl die Verbreitung und Einschätzung von als auch den Bedarf an Standardisierung aus Anbieter- und Anwendersicht zu untersuchen.

2.7.1 Bekanntheit von Branchenstandards

Frage: Wie schätzen Sie die aktuelle und die zukünftige Bedeutung folgender E-Business-Standards für Ihre Lösungen für Versicherungsunternehmen ein?

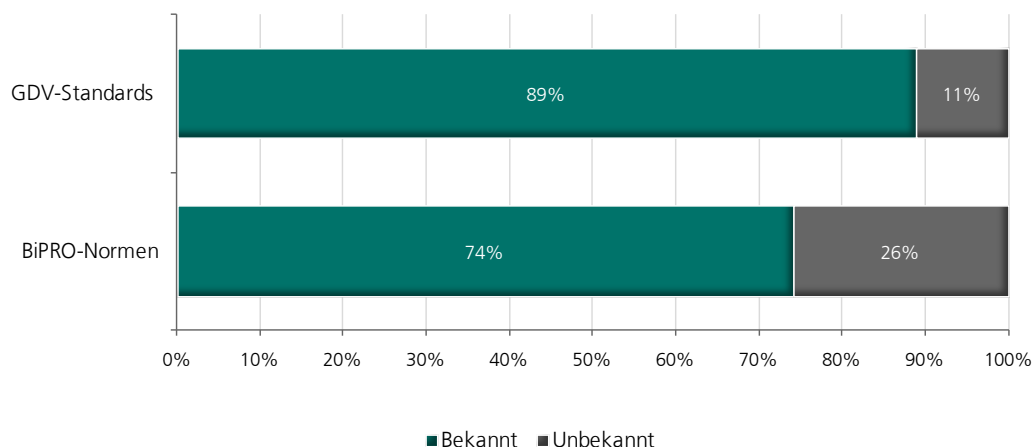


Abbildung 43: Bekanntheit der Branchenstandards aus Sicht der befragten IT-Dienstleister

Anbieter 2009
n = 27

Sowohl die GDV-Standards als auch die BiPRO-Normen haben bei den befragten IT-Dienstleistern eine hohe Bekanntheit von 89 respektive 74 Prozent erreicht.

Als sonstige Standards wurden »SOA« (Service Oriented Architecture) und »VAA« (Anwendungsarchitektur der deutschen Versicherungswirtschaft) genannt.

Frage: Wie schätzen Sie die aktuelle und die zukünftige Bedeutung folgender E-Business-Standards für Ihre Lösungen ein?

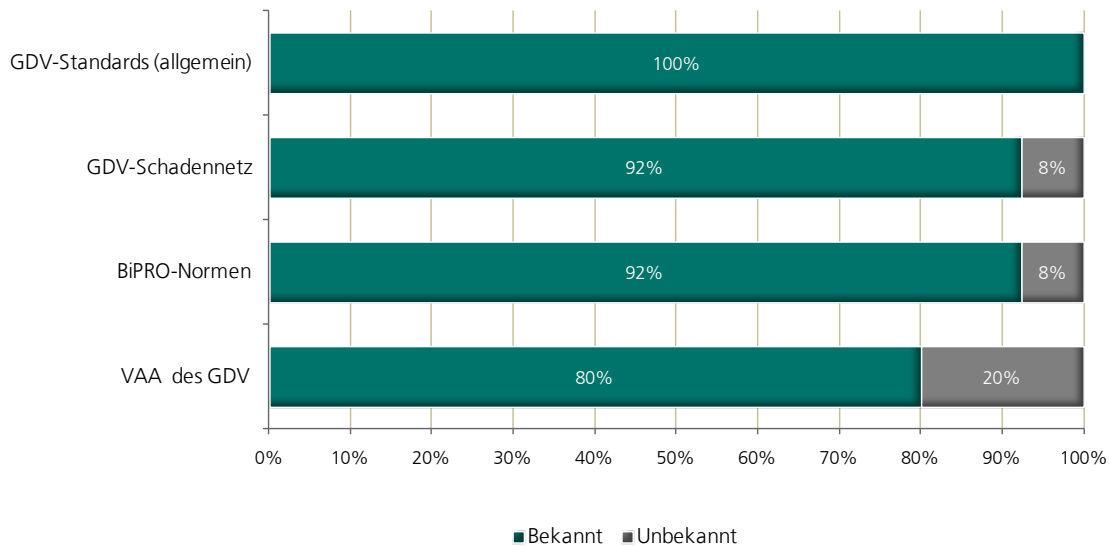


Abbildung 44: Bekanntheit der Branchenstandards aus Sicht der befragten Versicherungsunternehmen

Anwender 2010
n = [13;15]

Die Bekanntheit der GDV-Standards allgemein als auch der BiPRO-Normen ist mit 100 bzw. 92 Prozent bei den Versicherungsunternehmen höher als bei den IT-Dienstleistern.

Das GDV-Schadennetz als Infrastruktur des »GDV-Schaden-Service« ist ebenfalls 92 Prozent der Befragten bekannt, wohingegen die Anwendungsarchitektur der deutschen Versicherungswirtschaft (VAA) des GDV 80 Prozent bekannt ist.

2.7.2 Aktuelle Bedeutung von Branchenstandards

Frage: Wie schätzen Sie die aktuelle und die zukünftige Bedeutung folgender E-Business-Standards für Ihre Lösungen für Versicherungsunternehmen ein?

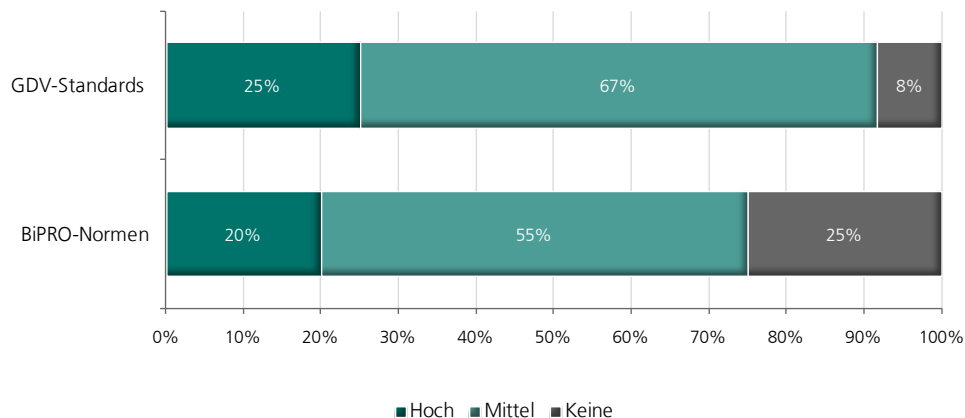


Abbildung 45: Aktuelle Bedeutung der GDV-Standards und BiPRO-Normen aus Sicht der befragten IT-Dienstleister

Anbieter 2009
n = [20;24]

Bei der aktuellen Bedeutung von Standards wird von dem Anteil der Befragten ausgegangen, die diese Standards kennen.

Den GDV-Standards messen 82 Prozent der befragten IT-Dienstleister für ihre eigenen Lösungen eine hohe bis mittlere Bedeutung bei.

Bei den BiPRO-Normen geben 55 Prozent an, dass diese eine hohe oder mittlere Bedeutung haben.

Frage: Wie schätzen Sie die aktuelle und die zukünftige Bedeutung folgender E-Business-Standards für Ihre Lösungen ein?

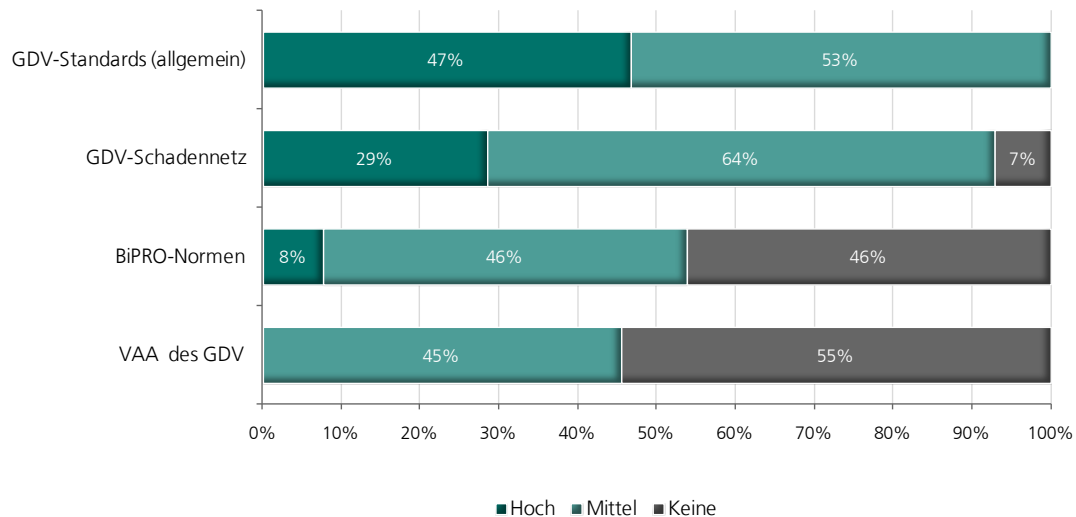


Abbildung 46: Aktuelle Bedeutung der Branchenstandards aus Sicht der befragten Versicherungsunternehmen

Anwender 2010
n = [11;15]

Fast die Hälfte der befragten Versicherungsunternehmen (47 Prozent) misst den GDV-Standards eine hohe Bedeutung zu. Kein Unternehmen hat dabei angegeben, dass dieser Standard keine Bedeutung hat. Im Vergleich zu den IT-Dienstleistern spielt somit der GDV-Standard aus Sicht der Versicherungsunternehmen eine deutlich größere Rolle.

Das GDV-Schadennetz wird mit 29 Prozent Nennungen im Bereich hohe Bedeutung etwas weniger bedeutend wahrgenommen als die GDV-Standards im Allgemeinen.

Bei den BiPRO-Normen messen insgesamt über 50 Prozent diesen eine hohe oder mittlere Bedeutung zu. Im Vergleich zu den IT-Dienstleistern ist der Wert etwas niedriger.

Die Bedeutung der VAA ist deutlich niedriger im Vergleich zu den anderen Standards, da insgesamt weniger als die Hälfte der befragten Unternehmen diesem Standard eine mittlere Bedeutung zumessen.

2.7.3 Zukünftige Bedeutung von Branchenstandards

Frage: Wie schätzen Sie die aktuelle und die zukünftige Bedeutung folgender E-Business-Standards für Ihre Lösungen für Versicherungsunternehmen ein?

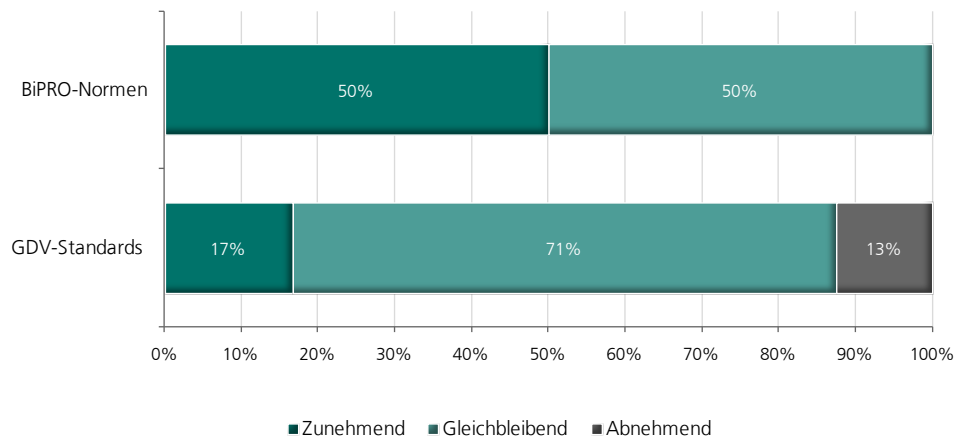


Abbildung 47: Zukünftige Bedeutung der GDV-Standards und BiPRO-Normen aus Sicht der befragten IT-Dienstleister

Anbieter 2009
n = [20;24]

Bei der zukünftigen Bedeutung von Branchenstandards wird als Basis nur die Menge an Befragten verwendet, welche die genannten Standards kennt.

Die meisten befragten IT-Dienstleister sehen die Bedeutung der GDV-Standards in Zukunft als gleichbleibend an, die Anzahl der Nennungen von steigend und fallend hält sich in etwa die Waage. Die BiPRO-Normen werden als zunehmend wichtiger erachtet.

Frage: Wie schätzen Sie die aktuelle und die zukünftige Bedeutung folgender E-Business-Standards für Ihre Lösungen ein?

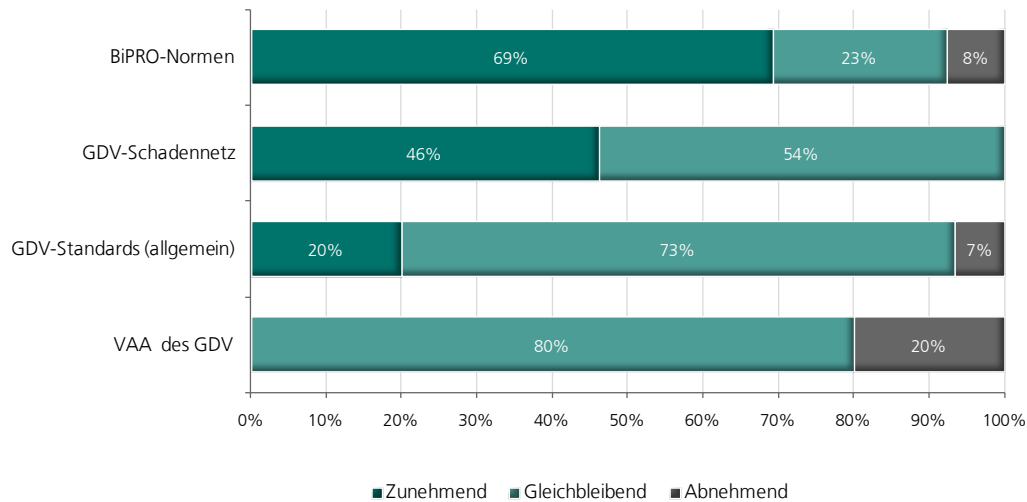


Abbildung 48: Zukünftige Bedeutung der GDV-Standards und BiPRO-Normen aus Sicht der befragten Versicherungsunternehmen

Anwender 2010
n = [10;15]

Aus Sicht der Versicherungsunternehmen wird die Bedeutung der Standards ähnlich wahrgenommen. Dabei wird insbesondere die Bedeutung der BiPRO-Normen als steigend erachtet. Bei dem GDV-Schadennetz ergibt sich ein ähnliches Bild – mehr als 46 Prozent der befragten Versicherungsunternehmen sehen diese als steigend an.

Die VAA wird entweder als gleichbleibend oder als fallend angesehen – das deutet auf eine minimale negative Veränderung bei niedriger Ausgangslage (siehe Abbildung 44) hin.

2.7.4 Verbreitung und Anwendung der Branchenstandards

Frage: Werden folgende Standards von Ihren Produkten unterstützt und wie ist Ihre Erfahrung damit?

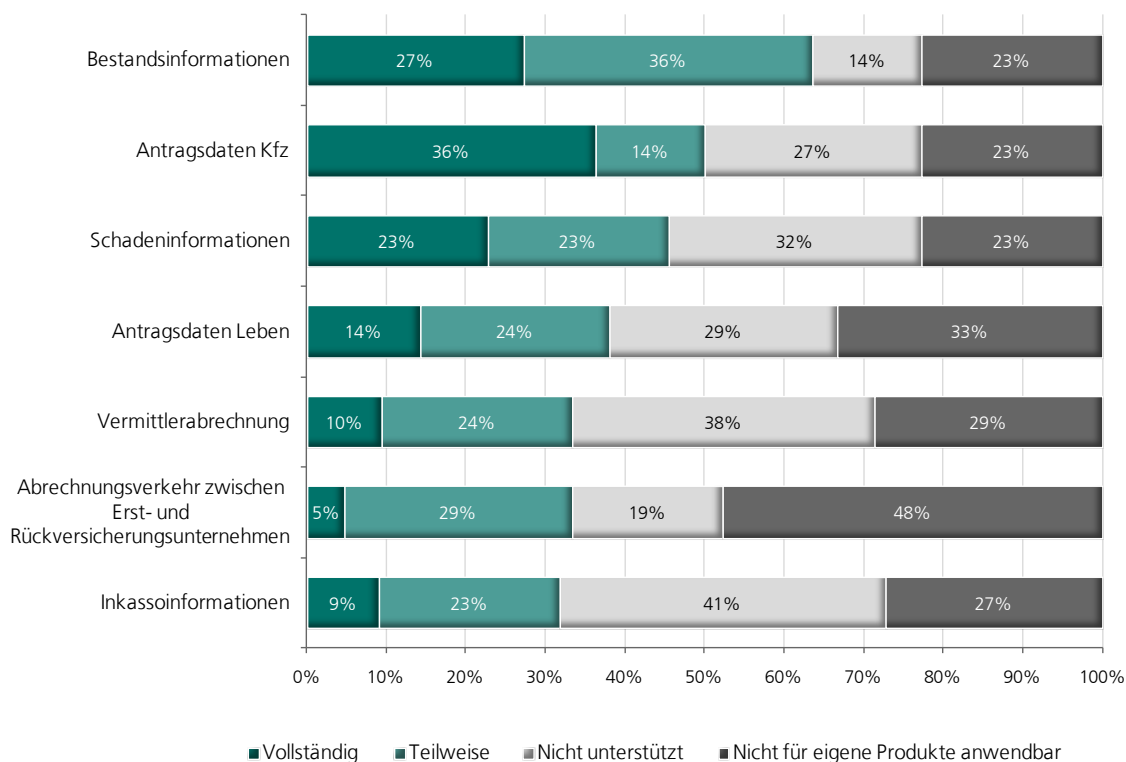


Abbildung 49: Unterstützung der GDV-Standards durch Produkte der befragten IT-Dienstleister
Sortierung: Absteigend nach »vollständig« und »teilweise«

Anbieter 2009
n = [21;22]

Bei der Verbreitung und Anwendung der Standards wird als Basis nur die Menge an Befragten verwendet, welche die genannten Standards kennt.

Bei den IT-Anbietern werden die GDV-Standards für Bestandsinformationen (63 Prozent) und die Standards für Antragsdaten KFZ (50 Prozent) am häufigsten vollständig oder teilweise unterstützt. Der Austausch von Schadeninformationen folgt mit 46 Prozent. Alle weiteren Standards werden von 38 Prozent oder weniger der Produkte der teilnehmenden Unternehmen vollständig oder teilweise unterstützt.

Frage: Werden folgende Standards von Ihren Produkten unterstützt und wie ist Ihre Erfahrung damit?

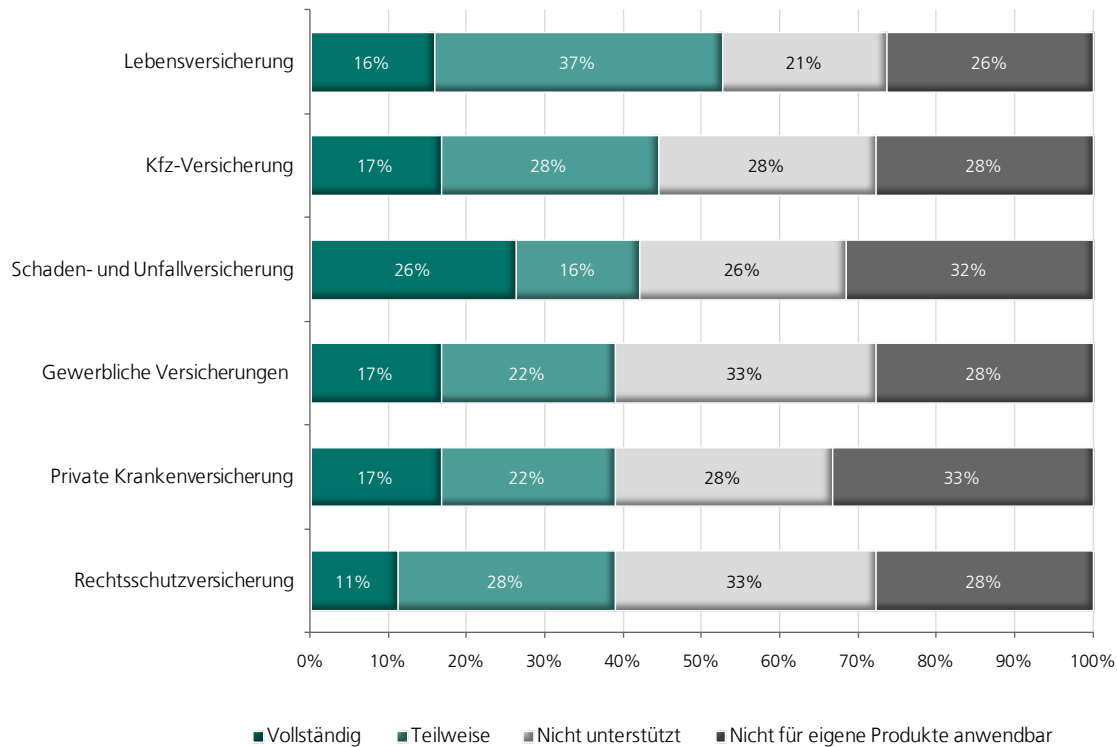


Abbildung 50: Unterstützung der BiPRO-Normen durch Produkte der befragten IT-Dienstleister
Sortierung: Absteigend nach »vollständig« und »teilweise«

Anbieter 2009
n = [18;19]

Die BiPRO-Normen werden gleichmäßig über alle Teilgebiete vollständig oder teilweise unterstützt (zwischen 39 Prozent und 53 Prozent). Auffallend ist der vergleichsweise hohe Anteil an »vollständiger Unterstützung« der BiPRO-Norm für Schaden- und Unfallversicherung von 26 Prozent im Vergleich zu allen anderen Bereichen (11 Prozent bis 17 Prozent).

Frage: Werden folgende Standards in Ihrem Unternehmen verwendet und von Ihrer IT unterstützt und wie ist Ihre Erfahrung damit?

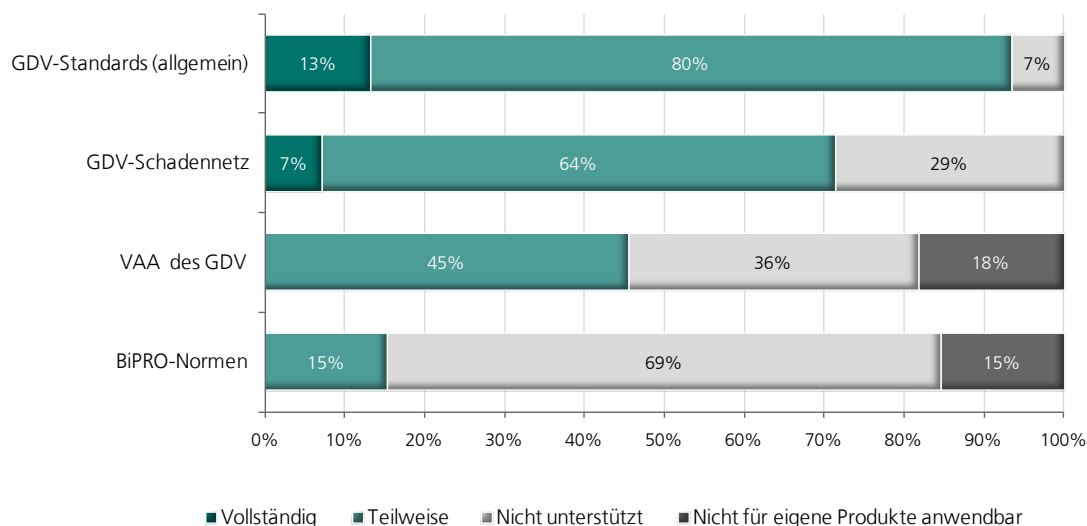


Abbildung 51: Unterstützung der Standards durch die IT-Systeme in Versicherungsunternehmen
Sortierung: absteigend nach »vollständig« und »teilweise«

Anwender 2010
n = [11;15]

Aus Sicht der Versicherungsunternehmen ergibt sich in Bezug auf die GDV-Standards ein ähnliches Bild – die GDV-Standards insgesamt werden selten vollständig, aber von allen Unternehmen teilweise verwendet.

Das GDV-Schadennetz wird von weniger Unternehmen verwendet als die GDV-Standards im Allgemeinen. Die VAA wird von mehr Unternehmen teilweise verwendet als BiPRO – was angesichts der niedrigen Einschätzung der Bedeutung ein erstaunliches Ergebnis ist.

Im Vergleich zu den IT-Dienstleistern ist BiPRO in den Versicherungsunternehmen noch nicht so weit verbreitet – während zwischen 30 und über 60 Prozent der IT-Dienstleister angeben, dass ihre Produkte BiPRO vollständig oder teilweise unterstützen, ist die Verwendung bei den befragten Versicherungsunternehmen deutlich unter 20 Prozent. Da die Bedeutung (s. Abbildung 47 und Abbildung 48) jedoch als stark zunehmend wahrgenommen wird, ist vermutlich in den nächsten Jahren eine dynamische Entwicklung in diesem Bereich zu erwarten.

2.7.5 Einschätzung der Standards und zusätzlicher Standardisierungsbedarf

Frage: Werden folgende Standards von Ihren Produkten unterstützt und wie ist Ihre Erfahrung damit?

Teilfrage: Standard ausreichend?

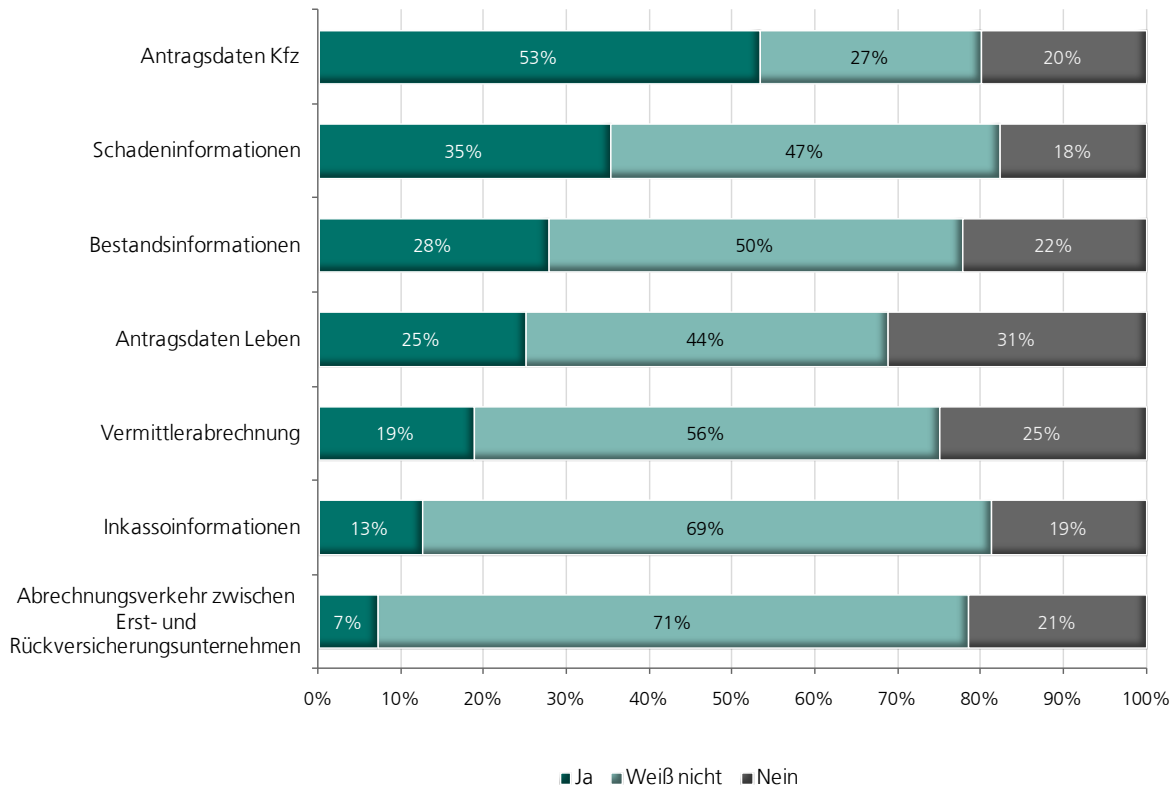


Abbildung 52: Einschätzung der GDV-Standards aus Sicht der befragten IT-Dienstleister

Anbieter 2009
n = [14;18]

Viele befragte IT-Dienstleister sehen die GDV-Standards als ausreichend an, insbesondere was Antragsdaten KFZ sowie Austausch von Schadeninformation betrifft. In den anderen Bereichen halten sich die Einschätzungen zu »ausreichend« und »nicht ausreichend« in etwa die Waage.

Für eine Interpretation dieser Antworten wäre eine tiefer gehende Befragung hilfreich. Eventuell fehlt es an Möglichkeiten, gegenwärtig bestimmte Informationen zu übermitteln oder es gibt Unklarheiten bezüglich der Anwendung.

Frage: Werden folgende Standards von Ihren Produkten unterstützt und wie ist Ihre Erfahrung damit?
Teilfrage: Standard ausreichend?

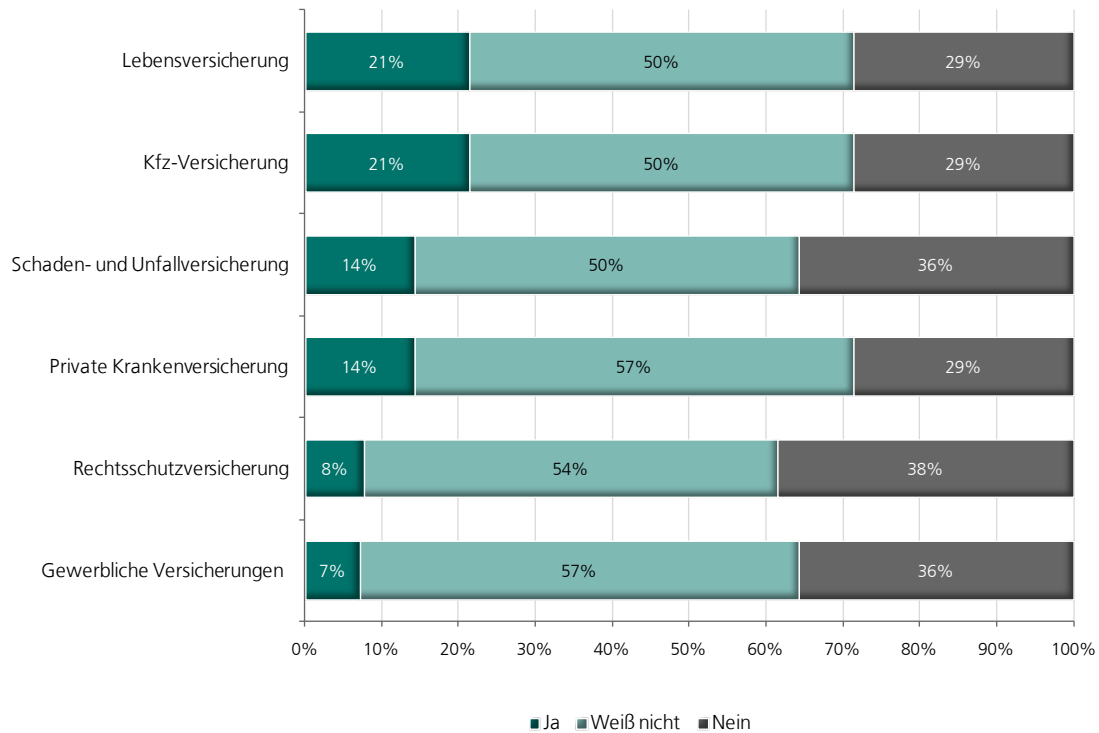


Abbildung 53: Einschätzung der BiPRO-Normen aus Sicht der befragten IT-Dienstleister

Anbieter 2009
n = [13;14]

Tendenziell werden die BiPRO-Normen eher als nicht ausreichend angesehen. Besonders die Bereiche »gewerbliche Versicherungen«, »Rechtsschutzversicherung« sowie »Schaden- und Unfallversicherung« werden als nicht ausreichend eingestuft.

Frage: Werden folgende Standards in Ihrem Unternehmen verwendet und von Ihrer IT unterstützt und wie ist Ihre Erfahrung damit?

Teilfrage: Standard ausreichend?

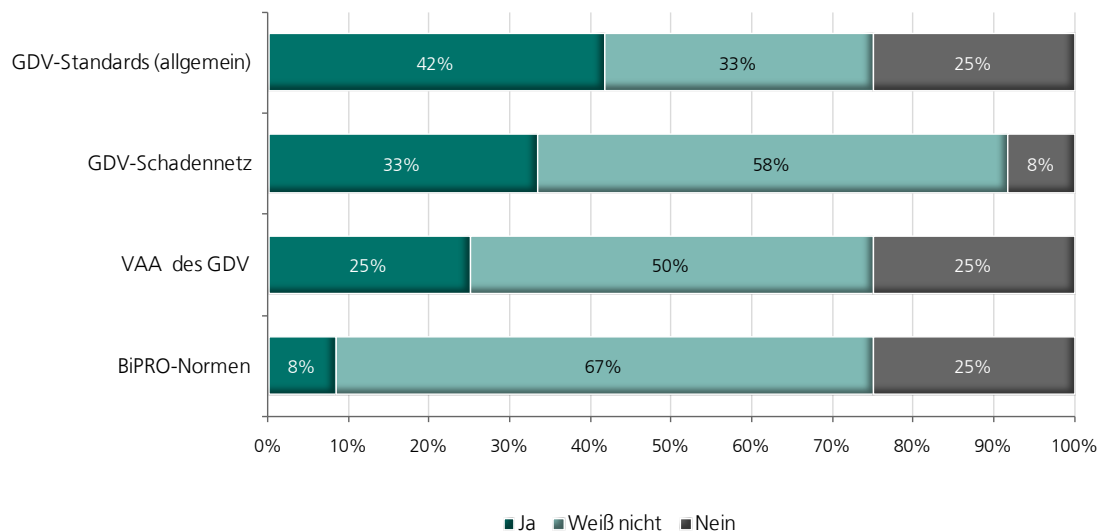


Abbildung 54: Einschätzung der Branchenstandards durch Versicherungsunternehmen

Anwender 2010
n = 12

Aus Sicht der Anwenderunternehmen (Versicherungen) ergibt sich insgesamt ein positives Bild für die GDV-Standards, welche insgesamt von fast 50 Prozent der Befragten als ausreichend angesehen werden. Auch hier überwiegt der positive Eindruck.

Für die BiPRO-Normen wird ebenfalls der Trend aus der Anbieterbefragung bestätigt – diese werden häufiger als nicht ausreichend wahrgenommen als die GDV-Standards.

Das GDV-Schadennetz wird hingegen überwiegend als ausreichend empfunden. Bei der VAA gibt es unterschiedliche Meinungen.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass besonders bei dieser Frage die Antwortmöglichkeit »weiß nicht« sehr oft genannt wurde.

Folgende Anmerkungen wurden in der Frage »Wo sehen Sie weiteren Standardisierungsbedarf, der bisher nicht durch GDV- oder BiPRO-Standards abgedeckt ist?« von den IT-Dienstleistern eingetragen:

- GDV Standards ausreichend. Es mangelt an der Umsetzung durch die VU.
- BiPRO ist weit fortgeschritten. Auch hier gibt es wenig brauchbare Umsetzungen.

- Bereich Schaden mit Leistungserbringer
- Versicherungsprodukte (Struktur) und Services für Produkt
- Schadenmanagement, mobile Lösungen für Vermittler
- Informations- und Servicebereich, z.B. Provisionsinformationen
- Schadenabwicklung und Abrechnung zwischen Versicherungsunternehmen und Dienstleistern
- Standardisierung von Prozessen

Auf Seite der Versicherungsunternehmen wurde eingetragen:

- Faktischer flächendeckender Einsatz unzureichend

3 Zusammenfassung

In diesen Abschnitt werden die Detailergebnisse der Befragungen unter verschiedenen Gesichtspunkten zusammengefasst:

- **Neue Technologien im Bereich Cloud Computing:** In diesem Abschnitt wird beschrieben, welche Ergebnisse es in den Themenfeldern Cloud Computing und Software as a Service in beiden Befragungen (IT-Dienstleister und Versicherungsunternehmen) gibt.
- **IT-Trends in der Versicherungsbranche:** In diesem Abschnitt werden generische Schlussfolgerungen für beide Befragungen (IT-Dienstleister und Versicherungsunternehmen) zusammengefasst.
- **IT-Trends in der Versicherungsbranche aus IT-Dienstleistersicht:** Hier werden die Haupteckenkenntnisse aus der Dienstleisterbefragung zusammengefasst, ohne die Versicherungsbefragung zu betrachten.
- **IT-Trends in der Versicherungsbranche aus Versicherungssicht:** Hier werden die Haupteckenkenntnisse aus der Anwenderbefragung bei Versicherungsunternehmen zusammengefasst, ohne die Ergebnisse der IT-Dienstleisterbefragung zu betrachten.

Diese Abschnitte sind unabhängig voneinander aufgebaut.

3.1 Neue Technologien im Bereich Cloud Computing

Aus Sicht der IT-Dienstleister wird der Trend des Cloud Computing (s. Exkurs S. 17) in Zukunft erheblich an Bedeutung gewinnen, obwohl die aktuelle Bedeutung im Vergleich zu den anderen Trends eher niedrig ist. Aus Sicht der befragten Versicherungsunternehmen wird ein leichter Anstieg erwartet.

Software as a Service (SaaS) und Infrastructure as a Service (IaaS) haben bei IT-Dienstleistern bereits einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht. Jedes fünfte Anbieterunternehmen nutzt oder plant den Einsatz von IaaS, und jedes fünfte Unternehmen gibt an, SaaS bereits anzubieten oder ein Angebot zu planen. Über die Hälfte der befragten IT-Dienstleister kann sich vorstellen, zukünftig SaaS auf Serviceplattformen Dritter (sog. Platform as a Service) anzubieten.

Auf Seite der Versicherungsunternehmen ist der Bekanntheitsgrad – obwohl im Vergleich etwas niedriger – ebenfalls sehr hoch. Dabei geben deutlich mehr Unternehmen an, IaaS zu nutzen, als SaaS. Bei der generischen Frage nach der Anwendung von SaaS-Lösungen geben wenige Unternehmen an, diese zu nutzen oder eine Nutzung zu planen. Bei detaillierter Nachfrage zu spezifischen Lösungen wird sowohl der Nutzungsanteil als auch der ersichtliche Nutzen deutlich höher eingeschätzt. Besondere Vorteile werden für die Fachabteilungen und weniger für die IT-Abteilungen gesehen.

Die wichtigsten Vorteile von SaaS aus Sicht der teilnehmenden IT-Dienstleister sind niedrigere Gesamtkosten und vereinfachte Versionspflege, das Haupthemmnis sind Sicherheitsbedenken. Die Vorteile von SaaS aus Sicht der teilnehmenden Versicherungsunternehmen sind die vorteilhafte Kostenstruktur sowie die Entlastung der eigenen IT-Abteilungen. Als Hemmnisse werden vor allem Sicherheitsbedenken und die mangelnde Kompatibilität zu Altsystemen gesehen.

Insgesamt ergibt sich ein positives Bild für die Entwicklung der Cloud-Technologien in dieser Branche. Sowohl Anbieter als auch Anwender sehen Potenziale, welche durch dedizierte Anwendungsfälle positiv wahrgenommen werden. Insgesamt ist es wichtig, in Zukunft Sicherheitsbedenken durch zuverlässige Lösungen und glaubwürdige Kommunikation abzubauen sowie die Integrationsfähigkeit z.B. durch Standardisierung auszubauen. Die Entwicklung von weiteren Anwendungsfällen auf SaaS-Basis und Vorgehensweisen zur Einführung und Entscheidungsfindung können diesen Trend unterstützen.

3.2 IT-Trends in der Versicherungsbranche

Während aus Sicht der IT-Dienstleister Business Process Management das wichtigste Thema ist, sehen Versicherungsunternehmen dieses als stark an Bedeutung gewinnend an. Bei Versicherungsunternehmen steht IT-Sicherheit ganz oben, vor dem Punkt Integration / Schnittstellen / Datenstandards, der an zweiter Stelle folgt. Cloud Computing wird aus Sicht der IT-Dienstleister erheblich an Bedeutung gewinnen.

Aktuell ungenutzte Potenziale werden von Anbietern und Anwendern vor allem im Bereich Vertriebsunterstützung / CRM und Schadenregulierung / Leistungsgewährung gesehen. Die Haupthemmnisse bei der Einführung von neuen IT-Systemen werden von den IT-Dienstleistern in den finanziellen Bereichen sowie internen Gründen gesehen, von Versicherungsunternehmen hauptsächlich in der mangelnden Verfügbarkeit von Mitarbeitern.

Software as a Service (SaaS) und Infrastructure as a Service (IaaS) haben bei beiden befragten Gruppen einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht. Die Nutzung von IaaS ist insgesamt etwas mehr verbreitet als die von SaaS, wobei der Bekanntheitsgrad bei IT-Dienstleistern gegenüber den befragten Versicherungsunternehmen etwas höher ist. Bei der Betrachtung dedizierter Dienste wird der Nutzen durch Anwender höher eingestuft als bei den generischen Konzepten IaaS und SaaS. Aus Sicht der IT-Abteilungen ist insbesondere die Kooperation mit anderen Versicherungsunternehmen beim Betrieb von IT interessant.

Sowohl die Kosten für Softwarelizenzen als auch für Internet-basierte Dienstangebote werden aus Sicht der Versicherungsunternehmen zunehmen, während Ausgaben für Hardware und Beratung zurückgehen.

Die IT-Dienstleister und Versicherungsunternehmen sind sich über die wichtigsten Punkte bei der Dienstleisterauswahl einig – am häufigsten genannt wurden Servicequalität, Flexibilität, Branchenwissen, Referenzen und wirtschaftliche Stabilität.

Die GDV-Standards und BiPRO-Normen sind den meisten IT-Dienstleistern und allen befragten Versicherungsunternehmen bekannt. Während aktuell den GDV-Standards eine höhere Bedeutung zugemessen wird, werden die BiPRO-Normen als zunehmend bedeutender eingestuft. Die GDV-Standards werden insgesamt häufiger als ausreichend angesehen als die BiPRO-Normen.

3.3 IT-Trends in der Versicherungsbranche aus IT-Dienstleistersicht

Die aktuell wichtigsten IT-Trends aus Sicht von IT-Dienstleistern sind Business Process Management, Integration / Schnittstellen / Datenstandards, Ablösung von Altsystemen sowie Portale – Business Process Outsourcing und Cloud Computing werden zusätzlich noch erheblich an Bedeutung gewinnen.

Aktuell ungenutzte Potenziale werden besonders bei Vertriebsunterstützung / CRM, Schadenregulierung / Leistungsgewährung sowie Business Process Management gesehen. Die Haupthemmnisse bei der Erschließung dieser Potenziale werden im Bereich Kosten und internen Gründen gesehen.

Software as a Service (SaaS) und Infrastructure as a Service (IaaS) haben bereits einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht. Jedes fünfte Unternehmen nutzt oder plant den Einsatz von IaaS, und jedes vierte gibt an, SaaS bereits anzubieten oder ein Angebot zu planen.

Die wichtigsten Vorteile von SaaS aus Sicht der teilnehmenden Unternehmen sind niedrigere Gesamtkosten und vereinfachte Versionspflege, das Haupthemmnis sind Sicherheitsbedenken. Aus Sicht ihrer Kunden erwarten die Teilnehmer der Umfrage als Vorteile vor allem niedrigere Gesamtkosten sowie einfache und schnelle Einführung – als Hemmnisse werden vor allem Sicherheitsbedenken und Unternehmenskultur gesehen.

Über die Hälfte der Unternehmen kann sich vorstellen, zukünftig SaaS auf Service-Plattformen Dritter (Platform as a Service) anzubieten.

Die wichtigsten Kriterien für die Dienstleisterauswahl durch Versicherungen sind nach der Einschätzung der IT-Dienstleister spezifisches Branchenwissen und Servicequalität.

Die GDV-Standards und BiPRO-Normen sind einer Mehrheit der befragten Unternehmen bekannt. Die Bedeutung von BiPRO-Normen wird voraussichtlich zukünftig steigen. Heute werden sowohl GDV-Standards als auch BiPRO-Normen durch Produkte von etwa der Hälfte der IT-Dienstleister (teilweise) unterstützt. Die GDV-Standards werden häufiger als ausreichend angesehen als die BiPRO-Normen.

3.4 IT-Trends in der Versicherungsbranche aus Versicherungssicht

Die aktuell wichtigsten IT-Trends aus Sicht der Versicherungsunternehmen sind IT-Sicherheit sowie Integration / Schnittstellen / Datenstandards. Business Process Management und IT Service Management werden zukünftig stark an Bedeutung gewinnen.

Aktuell ungenutzte Potenziale werden besonders bei Vertriebsunterstützung / CRM sowie Schadenregulierung / Leistungsgewährung gesehen. Die Haupthemmnisse bei der Erschließung dieser Potenziale werden in der mangelnden Verfügbarkeit benötigter Mitarbeiter sowie dem hohen Entwicklungsaufwand gesehen.

Software as a Service (SaaS) und Infrastructure as a Service (IaaS) haben bereits einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht. IaaS wird von mehr als jedem vierten Unternehmen eingesetzt oder ein Einsatz wird geplant, bei SaaS sind es deutlich weniger. Bei der Betrachtung von dedizierten Dienstangeboten – z.B. von Prüfdiensten und Auskunftsdiensten – wird ein erheblicher Nutzen von den befragten Versicherungsunternehmen wahrgenommen.

Die Kosten für Softwarelizenzen als auch für Internet-basierte Dienstangebote werden im Budget der befragten Unternehmen in Zukunft steigen. Aus Sicht der IT-Abteilungen sind Kooperationen beim Betrieb von IT interessant.

Die Vorteile von SaaS aus Sicht der teilnehmenden Unternehmen sind die vorteilhafte Kostenstruktur sowie die Entlastung der eigenen IT-Abteilungen. Die Haupthemmnisse werden in Sicherheitsbedenken und mangelnder Kompatibilität zu Altsystemen gesehen.

Die wichtigsten Kriterien für die Dienstleisterauswahl durch Versicherungen sind Servicequalität und Flexibilität der Anbieter.

Die GDV-Standards und BiPRO-Normen sind allen befragten Unternehmen bekannt. Die Bedeutung von BiPRO-Normen wird voraussichtlich zukünftig steigen. Heute werden sowohl GDV-Standards von der IT aller Versicherungsunternehmen (teilweise) unterstützt, etwas weniger nutzen das GDV-Schadennetz. Die BiPRO-Normen werden von weniger als jedem fünften Unternehmen angewendet. Die GDV-Standards werden häufiger als ausreichend angesehen als die BiPRO-Normen.

4 Fazit

Die vorliegende Studie untersucht IT-Trends in Bezug auf das »Internet der Dienste« in der Versicherungsbranche. Dabei werden verschiedene Hauptergebnisse identifiziert, welche nicht nur Empfehlungen und einen Handlungsbedarf für die beteiligten Unternehmen, sondern auch für die Wissenschaft und Politik darstellen. Hiermit möchte diese Studie einen Beitrag dazu leisten, Handlungsfelder sowie wichtige Themengebiete aufzuzeigen.

Das Fraunhofer IAO bedankt sich bei den teilnehmenden Unternehmen, welche durch die Mitwirkung an der Befragung ermöglicht haben, IT-Trends, Potenziale und Herausforderungen für die neuen Technologien im Internet der Dienste in der Versicherungsbranche zu ermitteln.

Aktuelle IT-Trends in der Versicherungsbranche

Die aktuell wichtigsten Trends werden in den Bereichen Business Process Management (BPM), IT-Sicherheit und Integration sowie Schnittstellen und Datenstandards gesehen. Dabei ist besonders im Bereich BPM Potenzial zur Verbesserung vorhanden. Cloud Computing wird aus Sicht der IT-Dienstleister erheblich an Bedeutung gewinnen.

Cloud Technologien auf dem Weg zum Durchbruch

Der Bekanntheitsgrad der neuen Angebote im Internet der Dienste (Software as a Service (SaaS), Infrastructure as a Service (IaaS) und Platform as a Service (PaaS)) ist sowohl bei Anbietern als auch bei Anwendern sehr hoch. Dabei wird diesen Themen besonders auf Seiten der Anbieter eine stark steigende Bedeutung beigemessen. Jedes fünfte IT-Dienstleisterunternehmen gibt an, SaaS bereits anzubieten oder ein Angebot zu planen. Über die Hälfte der befragten IT-Dienstleister kann sich vorstellen, zukünftig SaaS auf Serviceplattformen Dritter anzubieten.

Klares Nutzenversprechen als Basis für den Einsatz von Technologien

Bei der generischen Frage nach der Anwendung von SaaS-Lösungen geben wenige Unternehmen an, diese zu nutzen oder eine Nutzung zu planen. Bei detaillierter Nachfrage zu spezifischen Lösungen wird sowohl der Nutzungsanteil als auch der ersichtliche Nutzen deutlich höher eingeschätzt. Um die

Verbreitung dieser Technologien zu unterstützen ist es notwendig, Anwendungsfälle und Best Practices zu erarbeiten, die den Nutzen der neuen Technologien an realen Problemen darstellen.

Vertrauen durch nachweisbare Sicherheit und Datenschutz

Das Vertrauen in den Bereichen Sicherheit und Datenschutz ist essentiell für die weitere Entwicklung der dienstbasierten Lösungen im Internet. Bedenken sind in diesen Themenbereichen sowohl bei den befragten IT-Dienstleistern als auch Versicherungsunternehmen weit verbreitet, letztere sehen IT-Sicherheit aktuell als den wichtigsten IT-Trend an. Daher ist es notwendig, diese Bedenken durch geeigneten Technologieeinsatz sowie zuverlässige Lösungen abzubauen. Dies ist jedoch nicht nur eine technologische Herausforderung, sondern auch eine Frage der glaubwürdigen Kommunikation und der Nachweisbarkeit. Hier müssen sowohl IT-Anbieter als auch Wissenschaft und Forschung weiterhin Schwerpunkte setzen, um das Vertrauen der Nutzer zu gewinnen.

Standardisierung als Wegbereiter für das Internet der Dienste

Standardisierung spielt in der Versicherungsbranche eine wichtige Rolle. Es ist notwendig, bestehende Standards neuen Bedingungen anzupassen und bei Bedarf neue Standards zu entwickeln, um eine bessere Integration und Kompatibilität neuer und bestehender Technologien zu gewährleisten.

Auf dem Weg zu zukunftsfähigen und effizienten IT-Lösungen

Für einzelne *Unternehmen* ist es wichtig, sich mit den Potenzialen der neuen Lösungen im Internet der Dienste gezielt zu befassen und dann eine qualifizierte Entscheidung über die Nutzung dieser neuen Möglichkeiten zu treffen. Dabei sind sowohl IT-Dienstleister gefordert, die neue Chancen nutzen können, indem sie ihr Angebot erweitern, als auch Versicherungsunternehmen, welche die neuen Lösungen evaluieren und nach Bedarf einsetzen können.

Im Rahmen von *Wissenschaft und Forschung* sollten die Hemmnisse in technologischer Hinsicht abgebaut und weitergehende Hilfestellungen wie z.B. Leitfäden und neutrale Beratungsangebote verfügbar sein, welche die Unternehmen bei ihren Fortschritten in eine servicebasierte Zukunft bestmöglich unterstützen.

Fraunhofer bietet bereits heute eigene Lösungen in diesem Rahmen an und wird auch zukünftig in weiteren Projekten relevante Themenstellungen erforschen. Die Autoren freuen sich über Feedback und vertiefende fachliche Diskussionen.

A Anhang: Marktübersicht des IT-Produkt und – Dienstleistungsangebotes der befragten IT-Dienstleister

Die folgenden Tabellen zeigen das Produkt- und Dienstleistungsangebot von IT-Dienstleistern in der Versicherungsbranche, die an der Befragung teilgenommen haben, sofern diese mit der Nennung einverstanden waren (Selbstausskunft).

Die Gliederung der Tabellen erfolgte nach folgenden Prozessbereichen:

- Vertragsmanagement, Bestandsverwaltung
- Schadenregulierung, Leistungsgewährung
- Vertriebsunterstützung, Customer Relationship Management
- Entwicklung von Versicherungsprodukten
- Partnerverwaltung, Provisionsabrechnung
- Dokumentenmanagement
- Business Intelligence, Betrugserkennung
- Risikomanagement
- Business Process Management

A.1 Vertragsmanagement / Bestandsverwaltung

Unternehmen	Angebot				
	Eigene Produkte	Produkte Dritter	Anpassung von Produkten Dritter	Entwicklung von Individualsoftware	Beratung
agens Consulting GmbH www.agens.com			●	●	●
Apel & Lindemann Consulting GmbH www.a-l.de		●	●	●	●
avono Aktiengesellschaft www.avono.de				●	●
BISS GmbH www.biss-net.com					
BROKADATA AG www.brokadata.de	●			●	●
Business + Decision www.businessdecision.de					
C1 FinCon GmbH www.c1-fincon.de	●	●	●	●	●
Cirquent GmbH www.cirquent.de			●		●
Comarch Software AG www.comarch.com	●				
CSC in Deutschland www.csc.com/de		●	●	●	●
Faktor Zehn AG www.faktorzehn.de			●	●	●
FSP GmbH www.fsp-gmbh.com			●	●	●
GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG www.gdv-dl.de	●				
inubit AG www.inubit.de			●		
Logica Deutschland GmbH & Co. KG www.logica.com	●				●
meliar solution GmbH www.meliar.de	●			●	●
Metris GmbH www.metris.de			●		●
nobisCum AG www.nobiscum.de		●	●	●	●
PPI AG www.ppi.de		●	●	●	●
SoftProject GmbH www.softproject.de				●	
Synthesion Unternehmensberatung GmbH www.synthesion.de					
teckpro AG www.teckpro.de	●				●

A.2 Schadenregulierung / Leistungsgewährung

Unternehmen	Angebot				
	Eigene Produkte	Produkte Dritter	Anpassung von Produkten Dritter	Entwicklung von Individualsoftware	Beratung
agens Consulting GmbH www.agens.com		●	●	●	●
Apel & Lindemann Consulting GmbH www.a-l.de			●		●
avono Aktiengesellschaft www.avono.de				●	●
BISS GmbH www.biss-net.com					
BROKADATA AG www.brokadata.de	●			●	●
Business + Decision www.businessdecision.de					
C1 FinCon GmbH www.c1-fincon.de		●	●		●
Cirquent GmbH www.cirquent.de			●		●
Comarch Software AG www.comarch.com	●				
CSC in Deutschland www.csc.com/de		●	●	●	●
Faktor Zehn AG www.faktorzehn.de					
FSP GmbH www.fsp-gmbh.com	●			●	●
GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG www.gdv-dl.de	●				
inubit AG www.inubit.de	●				
Logica Deutschland GmbH & Co. KG www.logica.com				●	
meliar solution GmbH www.meliar.de	●				●
Metris GmbH www.metris.de	●				●
nobisCum AG www.nobiscum.de		●	●	●	●
PPI AG www.ppi.de			●	●	●
SoftProject GmbH www.softproject.de	●				
Synthesion Unternehmensberatung GmbH www.synthesion.de					●
teckpro AG www.teckpro.de				●	●

A.3 Vertriebsunterstützung / Customer Relationship Management

Unternehmen	Angebot				
	Eigene Produkte	Produkte Dritter	Anpassung von Produkten Dritter	Entwicklung von Individualsoftware	Beratung
agens Consulting GmbH www.agens.com			●		●
Apel & Lindemann Consulting GmbH www.a-l.de	●				
avono Aktiengesellschaft www.avono.de		●	●	●	●
BISS GmbH www.biss-net.com	●			●	
BROKADATA AG www.brokadata.de	●			●	●
Business + Decision www.businessdecision.de			●		●
C1 FinCon GmbH www.c1-fincon.de	●	●	●	●	●
Cirquent GmbH www.cirquent.de		●	●		●
Comarch Software AG www.comarch.com	●				
CSC in Deutschland www.csc.com/de	●	●	●	●	●
Faktor Zehn AG www.faktorzehn.de	●			●	●
FSP GmbH www.fsp-gmbh.com					●
GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG www.gdv-dl.de					
inubit AG www.inubit.de	●				
Logica Deutschland GmbH & Co. KG www.logica.com	●			●	●
meliar solution GmbH www.meliar.de		●		●	●
Metris GmbH www.metris.de					
nobisCum AG www.nobiscum.de				●	●
PPI AG www.ppi.de	●		●	●	●
SoftProject GmbH www.softproject.de	●				
Synthesion Unternehmensberatung GmbH www.synthesion.de					●
teckpro AG www.teckpro.de	●		●		●

A.4 Entwicklung von Versicherungsprodukten

Unternehmen	Angebot				
	Eigene Produkte	Produkte Dritter	Anpassung von Produkten Dritter	Entwicklung von Individualsoftware	Beratung
agens Consulting GmbH www.agens.com			●	●	●
Apel & Lindemann Consulting GmbH www.a-l.de					
avono Aktiengesellschaft www.avono.de			●	●	●
BISS GmbH www.biss-net.com	●		●	●	
BROKADATA AG www.brokadata.de					●
Business + Decision www.businessdecision.de					●
C1 FinCon GmbH www.c1-fincon.de	●			●	●
Cirquent GmbH www.cirquent.de				●	●
Comarch Software AG www.comarch.com	●				
CSC in Deutschland www.csc.com/de	●		●	●	●
Faktor Zehn AG www.faktorzehn.de	●		●		●
FSP GmbH www.fsp-gmbh.com				●	
GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG www.gdv-dl.de					
inubit AG www.inubit.de					
Logica Deutschland GmbH & Co. KG www.logica.com				●	●
meliar solution GmbH www.meliar.de					
Metris GmbH www.metris.de			●		●
nobisCum AG www.nobiscum.de					●
PPI AG www.ppi.de		●	●	●	●
SoftProject GmbH www.softproject.de					
Synthesion Unternehmensberatung GmbH www.synthesion.de					
teckpro AG www.teckpro.de	●				●

A.5 Partnerverwaltung / Provisionsabrechnung

Unternehmen	Angebot				
	Eigene Produkte	Produkte Dritter	Anpassung von Produkten Dritter	Entwicklung von Individualsoftware	Beratung
agens Consulting GmbH www.agens.com					●
Apel & Lindemann Consulting GmbH www.a-l.de		●	●	●	●
avono Aktiengesellschaft www.avono.de				●	
BISS GmbH www.biss-net.com	●			●	●
BROKADATA AG www.brokadata.de	●			●	●
Business + Decision www.businessdecision.de					
C1 FinCon GmbH www.c1-fincon.de	●	●	●	●	●
Cirquent GmbH www.cirquent.de			●		●
Comarch Software AG www.comarch.com	●				
CSC in Deutschland www.csc.com/de		●	●	●	●
Faktor Zehn AG www.faktorzehn.de					
FSP GmbH www.fsp-gmbh.com					●
GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG www.gdv-dl.de					
inubit AG www.inubit.de	●				
Logica Deutschland GmbH & Co. KG www.logica.com	●				●
meliar solution GmbH www.meliar.de	●				●
Metris GmbH www.metris.de			●		●
nobisCum AG www.nobiscum.de				●	
PPI AG www.ppi.de			●	●	●
SoftProject GmbH www.softproject.de			●		
Synthesion Unternehmensberatung GmbH www.synthesion.de					
teckpro AG www.teckpro.de	●				●

A.6 Dokumentenmanagement

Unternehmen	Angebot				
	Eigene Produkte	Produkte Dritter	Anpassung von Produkten Dritter	Entwicklung von Individualsoftware	Beratung
agens Consulting GmbH www.agens.com					●
Apel & Lindemann Consulting GmbH www.a-l.de		●	●	●	●
avono Aktiengesellschaft www.avono.de		●	●		
BISS GmbH www.biss-net.com			●		
BROKADATA AG www.brokadata.de	●		●	●	●
Business + Decision www.businessdecision.de					
C1 FinCon GmbH www.c1-fincon.de		●	●		●
Cirquent GmbH www.cirquent.de			●		●
Comarch Software AG www.comarch.com	●				
CSC in Deutschland www.csc.com/de		●	●	●	●
Faktor Zehn AG www.faktorzehn.de					
FSP GmbH www.fsp-gmbh.com			●		●
GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG www.gdv-dl.de					
inubit AG www.inubit.de					
Logica Deutschland GmbH & Co. KG www.logica.com			●	●	●
meliar solution GmbH www.meliar.de	●	●			●
Metris GmbH www.metris.de			●		●
nobisCum AG www.nobiscum.de				●	
PPI AG www.ppi.de					●
SoftProject GmbH www.softproject.de				●	
Synthesion Unternehmensberatung GmbH www.synthesion.de					●
teckpro AG www.teckpro.de				●	●

A.7 Business Intelligence / Betrugserkennung

Unternehmen	Angebot				
	Eigene Produkte	Produkte Dritter	Anpassung von Produkten Dritter	Entwicklung von Individualsoftware	Beratung
agens Consulting GmbH www.agens.com		●	●	●	●
Apel & Lindemann Consulting GmbH www.a-l.de					
avono Aktiengesellschaft www.avono.de					
BISS GmbH www.biss-net.com			●	●	
BROKADATA AG www.brokadata.de				●	●
Business + Decision www.businessdecision.de			●		●
C1 FinCon GmbH www.c1-fincon.de		●	●		●
Cirquent GmbH www.cirquent.de			●		●
Comarch Software AG www.comarch.com	●				
CSC in Deutschland www.csc.com/de	●	●	●	●	●
Faktor Zehn AG www.faktorzehn.de					
FSP GmbH www.fsp-gmbh.com			●		●
GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG www.gdv-dl.de		●			
inubit AG www.inubit.de					
Logica Deutschland GmbH & Co. KG www.logica.com			●	●	●
meliar solution GmbH www.meliar.de	●				
Metris GmbH www.metris.de					●
nobisCum AG www.nobiscum.de				●	●
PPI AG www.ppi.de		●	●	●	●
SoftProject GmbH www.softproject.de	●				
Synthesion Unternehmensberatung GmbH www.synthesion.de					●
teckpro AG www.teckpro.de				●	●

A.8 Risikomanagement

Unternehmen	Angebot				
	Eigene Produkte	Produkte Dritter	Anpassung von Produkten Dritter	Entwicklung von Individualsoftware	Beratung
agens Consulting GmbH www.agens.com		●	●		●
Apel & Lindemann Consulting GmbH www.a-l.de					
avono Aktiengesellschaft www.avono.de					
BISS GmbH www.biss-net.com					
BROKADATA AG www.brokadata.de	●			●	●
Business + Decision www.businessdecision.de			●		●
C1 FinCon GmbH www.c1-fincon.de		●	●		●
Cirquent GmbH www.cirquent.de			●		●
Comarch Software AG www.comarch.com		●			
CSC in Deutschland www.csc.com/de		●	●	●	●
Faktor Zehn AG www.faktorzehn.de					
FSP GmbH www.fsp-gmbh.com					●
GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG www.gdv-dl.de					
inubit AG www.inubit.de					
Logica Deutschland GmbH & Co. KG www.logica.com					●
meliar solution GmbH www.meliar.de					
Metris GmbH www.metris.de					
nobisCum AG www.nobiscum.de	●			●	●
PPI AG www.ppi.de		●	●	●	●
SoftProject GmbH www.softproject.de					
Synthesion Unternehmensberatung GmbH www.synthesion.de					
teckpro AG www.teckpro.de				●	●

A.9 Business Process Management

Unternehmen	Angebot				
	Eigene Produkte	Produkte Dritter	Anpassung von Produkten Dritter	Entwicklung von Individualsoftware	Beratung
agens Consulting GmbH www.agens.com			●		●
Apel & Lindemann Consulting GmbH www.a-l.de					
avono Aktiengesellschaft www.avono.de		●			
BISS GmbH www.biss-net.com	●			●	
BROKADATA AG www.brokadata.de	●			●	●
Business + Decision www.businessdecision.de			●		●
C1 FinCon GmbH www.c1-fincon.de		●	●		●
Cirquent GmbH www.cirquent.de			●		●
Comarch Software AG www.comarch.com	●				
CSC in Deutschland www.csc.com/de		●	●	●	●
Faktor Zehn AG www.faktorzehn.de					
FSP GmbH www.fsp-gmbh.com					●
GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG www.gdv-dl.de	●				
inubit AG www.inubit.de	●				
Logica Deutschland GmbH & Co. KG www.logica.com					●
meliar solution GmbH www.meliar.de	●				●
Metris GmbH www.metris.de	●				●
nobisCum AG www.nobiscum.de					●
PPI AG www.ppi.de			●	●	●
SoftProject GmbH www.softproject.de	●				
Synthesion Unternehmensberatung GmbH www.synthesion.de					●
teckpro AG www.teckpro.de					●

B Anhang: Literaturhinweise: Studien und Befragungen in Bereich IT und Versicherungsbranche

Diese Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und wurde ursprünglich während der Vorbereitung der Befragung Anfang 2009 erstellt. Die Verfügbarkeit ist als Hinweis für eine eigene Recherche zu sehen.

Jahr	Titel	Herausgeber	Verfügbarkeit
2009	Versicherungen Online 2009	Alternus GmbH	Bestellbar als Hardcopy unter www.studie-versicherungen-online.de
2008	Stau-Atlas Schaden- und Unfallmanagement	PPI AG, IMWF Institut, Faktenkontor GmbH	Auf Anfrage bei www.ppi.de
2008	Branchenkompass 2008 Versicherungen	Steria Mummert Consulting AG, F.A.Z.-Institut	Bestellbar als Hardcopy unter www.faz.net
2008	Trends in der Versicherungsbranche 2008/2009	Software Initiative Deutschland (SID), Interactive Intelligence	Auf Anfrage bei www.softwareinitiative.de
2008	Erhöhte Sehschärfe – Technologiebasierte Innovationen in der Versicherungswirtschaft: Bedeutung, Chancen und Herausforderungen	Accenture, I-Lab	Verfügbar unter www.i-lab.ch
2008	IT und Business in der Versicherungsbranche in Deutschland, 2008	IDC Central Europe GmbH	Bestellbar als Hardcopy bei www.idc.com
2007	Aktives Kfz-Reparaturmanagement – Eine Studie in der Finanzdienstleistungsbranche (7/2007)	Institut für Versicherungswirtschaft Universität St.Gallen, Nobilas	Weitere Informationen unter www.ivw.unisg.ch
2007	Management Operationeller Risiken in der Assekuranz (6/2007)	Institut für Versicherungswirtschaft Universität St.Gallen, Deloitte	Weitere Informationen unter www.ivw.unisg.ch
2007	Industrialisierung in der Versicherungswirtschaft	Adcubum AG, Institut für Versicherungswirtschaft Universität St.Gallen	Bestellbar als Hardcopy unter www.ivw.unisg.ch
2007	Effizientes Schadenmanagement in der Kompositversicherung	agens Consulting GmbH	Verfügbar unter www.agens.com
2006	Die Versicherungsbranche in Deutschland – IT-Trends im Zeichen des Umbruchs	IDC Central Europe GmbH	Bestellbar als Hardcopy bei www.idc.de
2005	Assekuranz 2015 – Retailmärkte im Umbruch? Trends und Herausforderungen in der Versicherungswirtschaft	Accenture, Institut für Versicherungswirtschaft Universität St.Gallen	Verfügbar unter www.alexandria.unisg.ch
2005	Creating IT Advantage in the Insurance Industry	Boston Consulting Group	Verfügbar unter www.bcg.com

C Anhang: Fragebögen

Es folgen die Originalfragebögen, die dieser Studie zugrunde liegen:

- Fragebogen für IT-Dienstleisterbefragung:
Anbieter 2009
- Fragebogen für Befragung der Versicherungsunternehmen:
Anwender 2010

Rückantwort bis 09.04.2009 an:

Fraunhofer IAO
 Competence Center Electronic Business
 Nobelstr.12
 70569 Stuttgart

Fax: 0711 / 970-5111

Absender:

E-Mail:

Studie: »IT-Trends in der Versicherungsbranche«

Umfrage unter führenden Anbietern des IT-Produkt- und Dienstleistungsmarktes für Versicherungsunternehmen in Deutschland 2009

Alle Angaben werden anonym erfasst und vertraulich behandelt. In der Studie werden keine Angaben mit Verweis auf Ihr Unternehmen gemacht.

Unternehmenshintergrund**1. Größe des Unternehmens (Anzahl der Mitarbeiter)**

- ☐ 1-9 ☐ 10-49 ☐ 50-249 ☐ 250-499 ☐ 500

2. Welche Bedeutung besitzen Versicherungsunternehmen für Ihr Unternehmen?

- ☐ ausschließlich für Versicherungsunternehmen tätig (90–100% des Umsatzes)
☐ Tätigkeit für Versicherungsunternehmen gehört zum Kerngeschäft (25–90% des Umsatzes)
☐ Tätigkeit für Versicherungsunternehmen ist Nebengeschäft (0–25% des Umsatzes)

3. Welche Bedeutung haben folgende Versicherungssparten für Ihr Produkt- und Dienstleistungsgeschäft mit Versicherungsunternehmen?

	Große Bedeutung	Mittlere Bedeutung	Geringe Bedeutung	Keine Bedeutung
Lebensversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krankenversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schaden- und Unfallversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rückversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Für welche Geschäftsprozesse eines Versicherungsunternehmens bietet Ihr Unternehmen Softwarelösungen oder Dienstleistungen an?

	Angebot				
	Eigene Produkte	Produkte Dritter	Anpassung von Produkten Dritter	Entwicklung von Individualsoftware	Beratung
Vertragsmanagement / Bestandsverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schadenregulierung / Leistungsgewährung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertriebsunterstützung / CRM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entwicklung von Versicherungsprodukten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partnerverwaltung / Provisionsabrechnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentenmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Intelligence / Betrugserkennung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risikomanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Process Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aktuelle IT-Themen und Technologien und ihre Bedeutung

5. Wie schätzen Sie die Bedeutung folgender IT-Themen aus der Sicht Ihres Unternehmens ein?

	Aktuelle Bedeutung				Zukünftige Bedeutung		
	Große Bedeutung	Mittlere Bedeutung	Geringe Bedeutung	Keine Bedeutung	Zunehmend	Gleichbleibend	Abnehmend
Business Process Outsourcing (BPO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Process Management (BPM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Service Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Intelligence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Oriented Architecture (SOA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cloud Computing (Software-as-a-Service, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integration, Schnittstellen, Datenstandards	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ablösung von Altsystemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Portale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Virtualisierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT-Sicherheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobile Systeme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unified Communications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umweltverträglichkeit (Green IT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. In welchen Bereichen sehen Sie Potenziale, um durch die Weiterentwicklung bestehender IT-Lösungen oder den Einsatz neuer IT-Lösungen die Effizienz der Geschäftsprozesse in Versicherungsunternehmen zu steigern?

	Hohes Potenzial	Mittleres Potenzial	Geringes Potenzial
Vertragsmanagement / Bestandsverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schadenregulierung / Leistungsgewährung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertriebsunterstützung / CRM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entwicklung von Versicherungsprodukten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partnerverwaltung / Provisionsabrechnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentenmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Intelligence / Betrugserkennung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risikomanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Process Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Welche Gründe führen dazu, dass diese Potenziale (vgl. Frage 6) nicht schneller erschlossen bzw. neue IT-Systeme von Versicherungsunternehmen nicht schneller eingeführt werden?

	Trifft voll zu	Trifft überwiegend zu	Trifft teilweise zu	Trifft nicht zu
Fehlende »Best Practices«	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangelnde Verfügbarkeit von Mitarbeitern im Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unternehmenskultur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fehlendes Verständnis für Potenzial neuer IT-Systeme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoher Entwicklungsaufwand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hohe Initialkosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hohe Migrationskosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wirtschaftlichkeit im Vorfeld unklar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangelnde Kompatibilität zu Altsystemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangelndes Vertrauen in neue Technologien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicherheitsbedenken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wie schätzen Sie die Nutzungsmöglichkeiten der folgenden Konzepte für Ihr eigenes Unternehmen ein?

	Ist uns unbekannt	Noch nicht in Betracht gezogen	Interner Einsatz geplant	Wird intern eingesetzt	Externes Angebot geplant	Wird extern angeboten
Nutzung von IT-Infrastruktur über das Internet (z.B. Speicherplatz, Rechenleistung, etc.), sog. »Infrastructure-as-a-Service« (IaaS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von IT-Anwendungen über das Internet (z.B. Customer Relationship Management, Enterprise Resource Planning, etc.), sog. »Software-as-a-Service« (SaaS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Welche Vorteile sehen Sie darin, selbst Softwareprodukte as a Service (SaaS) über das Internet anzubieten?

(Mehrfachnennungen möglich - bitte priorisieren Sie die 4 wichtigsten Vorteile von 1 bis 4)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Niedrigere Gesamtkosten | <input type="checkbox"/> Besserer Zugang zum Kunden |
| <input type="checkbox"/> Kostenstruktur vorteilhaft (z.B. transaktionsbasiert) | <input type="checkbox"/> Kundenforderungen |
| <input type="checkbox"/> Vereinfachte Versionspflege | <input type="checkbox"/> Sonstige: _____ |
| <input type="checkbox"/> Vereinfachter Support | |
| <input type="checkbox"/> Skalierbarkeit | |
| <input type="checkbox"/> Best Practices vorhanden | |
| <input type="checkbox"/> Bessere Zusammenarbeit mit Partnern | |

10. Welche Hemmnisse sehen Sie, selbst Softwareprodukte as a Service (SaaS) über das Internet anzubieten?

(Mehrfachnennungen möglich - bitte priorisieren Sie die 4 wichtigsten Hemmnisse von 1 bis 4)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Sicherheitsbedenken | <input type="checkbox"/> Fehlende Infrastruktur (Server etc.) |
| <input type="checkbox"/> Fehlende Erfahrung | <input type="checkbox"/> Technologie noch nicht ausreichend entwickelt |
| <input type="checkbox"/> Fehlende Best Practices | <input type="checkbox"/> Hoher Wartungsaufwand |
| <input type="checkbox"/> Hoher Migrationsaufwand | <input type="checkbox"/> Hoher Entwicklungsaufwand |
| <input type="checkbox"/> Fehlende Bandbreite in Datennetzen | <input type="checkbox"/> Hohe Initialkosten |
| <input type="checkbox"/> Unternehmenskultur und strategische Entscheidung | <input type="checkbox"/> Hohe Betriebskosten |
| <input type="checkbox"/> Eingeschränkte Individualität und Anpassbarkeit | <input type="checkbox"/> Zu geringe Nachfrage |
| <input type="checkbox"/> Fehlendes Hintergrundwissen | <input type="checkbox"/> Sonstige: _____ |

11. Welche Vorteile könnten Ihre Versicherungskunden Ihrer Meinung nach dazu bewegen, Softwareprodukte as a Service (SaaS) zu nutzen?

(Mehrfachnennungen möglich - bitte priorisieren Sie die 4 wichtigsten Vorteile von 1 bis 4)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Niedrigere Gesamtkosten | <input type="checkbox"/> Flexibilität (keine Anbieterbindung) |
| <input type="checkbox"/> Kostenstruktur vorteilhaft (z.B. transaktionsbasiert) | <input type="checkbox"/> Schnelle und einfache Einführung (z.B. durch Fachabteilungen) |
| <input type="checkbox"/> Vereinfachte Versionspflege | <input type="checkbox"/> Entlastung der eigenen IT-Abteilungen |
| <input type="checkbox"/> Vereinfachter Support | <input type="checkbox"/> Qualität (Service Levels) |
| <input type="checkbox"/> Skalierbarkeit | <input type="checkbox"/> Zugang zu neuen Technologien |
| <input type="checkbox"/> Best Practices vorhanden | <input type="checkbox"/> Zugang zu mehr Funktionalität |
| <input type="checkbox"/> Bessere Zusammenarbeit mit Partnern | <input type="checkbox"/> Datensicherheit sichergestellt (Backup) |
| | <input type="checkbox"/> Ortsunabhängige Nutzung |
| | <input type="checkbox"/> Sonstige: _____ |

12. Welche Hemmnisse könnten Ihre Versicherungskunden Ihrer Meinung nach dazu bewegen, keine Softwareprodukte as a Service (SaaS) zu nutzen?

(Mehrfachnennungen möglich - bitte priorisieren Sie die 4 wichtigsten Hemmnisse von 1 bis 4)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sicherheitsbedenken | <input type="checkbox"/> Datenschutzbedenken |
| <input type="checkbox"/> Fehlende Erfahrung | <input type="checkbox"/> Mangelnde Kompatibilität zu Altsystemen |
| <input type="checkbox"/> Fehlende Best Practices | <input type="checkbox"/> Fehlende Schnittstellen zum Datenexport |
| <input type="checkbox"/> Hoher Migrationsaufwand | <input type="checkbox"/> Verlust von Kernkompetenzen |
| <input type="checkbox"/> Fehlende Bandbreite in Datennetzen | <input type="checkbox"/> Abhängigkeit von einem Anbieter |
| <input type="checkbox"/> Unternehmenskultur und strategische Entscheidung | <input type="checkbox"/> Mangelnde Verfügbarkeit passender Angebote |
| <input type="checkbox"/> Eingeschränkte Individualität und Anpassbarkeit | <input type="checkbox"/> Sonstige: _____ |
| <input type="checkbox"/> Fehlendes Hintergrundwissen | |

13. Wäre es für Sie interessant, Softwareprodukte as a Service (SaaS) auf Serviceplattformen Dritter (sog. »Plattform-as-a-Service« (PaaS)) anzubieten?

(Bitte kreuzen Sie hier nur ein Feld an)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Eher uninteressant | <input type="checkbox"/> Konkrete Pläne |
| <input type="checkbox"/> Generell vorstellbar | <input type="checkbox"/> Bereits umgesetzt |

Dienstleisterauswahl

14. Wie wichtig sind Ihrer Einschätzung nach folgende Kriterien, wenn Versicherungsunternehmen ihre Dienstleister auswählen?

	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Unwichtig
Größe des Anbieters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marktposition des Anbieters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wirtschaftliche Stabilität des Anbieters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokale Präsenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Referenzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kostentransparenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicequalität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spezifisches Branchenwissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visionäre Technologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT-Sicherheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von Standards	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfahrung mit Anbieter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Standards

15. Wie schätzen Sie die aktuelle und die zukünftige Bedeutung folgender E-Business-Standards für Ihre Lösungen für Versicherungsunternehmen ein?

	Aktuelle Bedeutung			Zukünftige Bedeutung			Standard unbekannt
	Hoch	Mittel	Keine	Zunehmend	Gleichbleibend	Abnehmend	
GDV-Standards	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BiPRO-Normen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nähere Informationen zu den E-Business-Standards finden Sie im Internet:

GDV-Standards: www.gdv-online.de

BiPRO-Normen: www.bipro.net

16. Falls Sie die E-Business-Standards aus Frage 15 kennen: Werden folgende Standards von Ihren Produkten unterstützt und wie ist Ihre Erfahrung damit?

	Unterstützung				Standard ausreichend		
	Vollständig	Teilweise	Nicht unterstützt	Nicht für eigene Produkte anwendbar	Ja	Nein	Weiß ich nicht
GDV-Standard für							
Abrechnungsverkehr zwischen Erst- und Rückversicherungsunternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Austausch von							
Bestandsinformationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inkassoinformationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schadeninformationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antragsdaten Kfz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antragsdaten Leben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermittlerabrechnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BiPRO-Norm für							
Schaden- und Unfallversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kfz-Versicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lebensversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Private Krankenversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gewerbliche Versicherungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechtsschutzversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Wo sehen Sie weiteren Standardisierungsbedarf, der bisher nicht durch GDV- bzw. BiPRO-Standards abgedeckt ist?

Sonstiges

18. Das Fraunhofer IAO führt Verbundprojekte für mehrere Unternehmen sowie Forschungsvorhaben zu aktuellen Themen durch. Welche der folgenden Themen wären für Ihr Unternehmen und eine mögliche Kooperation mit Fraunhofer IAO von Interesse?

	Hohes Interesse	Mittleres Interesse	Kein Interesse
IT-Infrastrukturen für die Versicherung 2015, IT Benchmarking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenkommunikation effizient gestalten (zw. Versicherung und deren Kunden auf Basis aktueller IT-Lösungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisationsmodelle für die Versicherung der Zukunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produktentwicklung und Produktmodelle für eine effiziente Regulierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Optimierung von Regulierungsprozessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partnernetzwerke steuern und optimieren (Kooperation mit externen Dienstleistern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicebasierte IT-Lösungen entwickeln und einführen (in/für Versicherungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigene Lösungen als Software as a Service anbieten, Cloud Computing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisierte Dokumentenprüfung und Betrugserkennung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standards für den elektronischen Geschäftsverkehr (Prozesse, Dokumente, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigene Themenvorschläge: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Haben Sie Interesse an Projekt- und Veranstaltungsinformationen oder einem Vertiefungsgespräch mit dem Fraunhofer IAO?

☐ Ja

☐ Nein

20. Kann Ihr Unternehmen als Teilnehmer der Studie in Verbindung mit Ihren Antworten aus Frage 4 namentlich genannt werden (ohne Verweis auf sonstige Angaben)?

☐ Ja

☐ Nein

Herzlichen Dank für die Rücksendung des Fragebogens und Ihr Mitwirken an der Studie »IT-Trends in der Versicherungsbranche«

Studie: »IT-Trends in der Versicherungsbranche«

Umfrage unter führenden Versicherungsunternehmen in Deutschland 2010

Alle Angaben werden anonym erfasst und vertraulich behandelt. In der Studie werden keine Angaben mit Verweis auf Ihr Unternehmen gemacht.

Unternehmenshintergrund

1. Größe des Unternehmens (Anzahl der Mitarbeiter)

☐ 1-49 ☐ 50-249 ☐ 250-499 ☐ 500-999 ☐ 1000

2. Welche Bedeutung haben folgende Versicherungssparten für Ihr Unternehmen?

	Große Bedeutung	Mittlere Bedeutung	Geringe Bedeutung	Keine Bedeutung
Lebensversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krankenversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schaden- und Unfallversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rückversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Wie werden folgende Geschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen durch Softwarelösungen unterstützt bzw. wurden komplett an Fremdfirmen ausgelagert (Mehrfachnennungen möglich)?

	Bürosoftware (z.B. MS Office)	Standard- software Dritter	Eigen- entwickelte IT-Lösungen	Keine IT- Unterstützung	Prozessschritt ausgelagert
Vertragsmanagement / Bestandsverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schadenregulierung / Leistungsgewährung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertriebsunterstützung / CRM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entwicklung von Versicherungsprodukten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partnerverwaltung / Provisionsabrechnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentenmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Intelligence / Betrugserkennung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risikomanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Process Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dienstleisterauswahl

4. Wie wichtig sind Ihrer Einschätzung nach folgende Kriterien, wenn Sie Ihre Dienstleister auswählen?

	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Unwichtig
Größe des Anbieters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marktposition des Anbieters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wirtschaftliche Stabilität des Anbieters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokale Präsenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Referenzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kostentransparenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicequalität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spezifisches Branchenwissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visionäre Technologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT-Sicherheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von Standards	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfahrung mit Anbieter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aktuelle IT-Themen und Technologien und ihre Bedeutung**5. Wie schätzen Sie die Bedeutung folgender IT-Themen aus der Sicht Ihres Unternehmens ein?**

	Aktuelle Bedeutung				Zukünftige Bedeutung		
	Große Bedeutung	Mittlere Bedeutung	Geringe Bedeutung	Keine Bedeutung	Zunehmend	Gleichbleibend	Abnehmend
Business Process Outsourcing (BPO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Process Management (BPM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Service Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Intelligence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Oriented Architecture (SOA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cloud Computing (Software-as-a-Service, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integration, Schnittstellen, Datenstandards	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ablösung von Altsystemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Portale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Virtualisierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT-Sicherheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobile Systeme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unified Communications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umweltverträglichkeit (Green IT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Open Source Software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. In welchen Bereichen sehen Sie Potenziale, um durch die Weiterentwicklung bestehender IT-Lösungen oder den Einsatz neuer IT-Lösungen die Effizienz der Geschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen zu steigern?

	Hohes Potenzial	Mittleres Potenzial	Geringes Potenzial
Vertragsmanagement / Bestandsverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schadenregulierung / Leistungsgewährung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertriebsunterstützung / CRM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entwicklung von Versicherungsprodukten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partnerverwaltung / Provisionsabrechnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentenmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Intelligence / Betrugserkennung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risikomanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Process Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Welche Gründe führen dazu, dass diese Potenziale (vgl. Frage 6) nicht schneller erschlossen bzw. neue IT-Systeme nicht schneller eingeführt werden?

	Trifft voll zu	Trifft überwiegend zu	Trifft teilweise zu	Trifft nicht zu
Fehlende »Best Practices«	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangelnde Verfügbarkeit von Mitarbeitern im Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unternehmenskultur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fehlendes Verständnis für Potenzial neuer IT-Systeme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoher Entwicklungsaufwand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hohe Initialkosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hohe Migrationskosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wirtschaftlichkeit im Vorfeld unklar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangelnde Kompatibilität zu Altsystemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangelndes Vertrauen in neue Technologien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicherheitsbedenken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wie schätzen Sie den Nutzen folgender Konzepte für die IT bzw. die Fachabteilungen ein?

	Nutzen für IT Abteilung			Nutzen für Fachabteilung		
	Hoch	Mittel	Niedrig	Hoch	Mittel	Niedrig
Nutzung von IT-Infrastruktur über das Internet oder GDV Netz (z.B. Speicherplatz oder Rechenleistung), sog. »Infrastructure-as-a-Service« (IaaS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von IT-Anwendungen über das Internet oder GDV Netz (z.B. CRM, Prüfdienste, etc.), sog. »Software-as-a-Service« (SaaS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ganz oder teilweises Outsourcing der IT Infrastruktur an ein externes Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kooperationen mit anderen Unternehmen (z.B. gemeinsamer Betrieb von Rechenzentren, gemeinsame Verbundprojekte, Betrieb von Software)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von Prüfdiensten über das Internet (z.B. Gutachtenprüfung, Prüfung von Rechnungen, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von Auskunftsdiensten über das Internet (z.B. Werkstattkosten, Mietwagenpreise)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Planen Sie die folgenden Konzepte in Ihrem eigenen Unternehmen einzuführen oder nutzen Sie diese bereits? (Bitte kreuzen Sie hier nur ein Feld pro Zeile an!)

	Ist uns unbekannt	Noch nicht in Betracht gezogen	Einsatz geplant	Wird bereits eingesetzt
Nutzung von »Infrastructure-as-a-Service« (IaaS) (vgl. Frage 8)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von »Software-as-a-Service« (SaaS) (vgl. Frage 8)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ganz oder teilweises Outsourcing der IT Infrastruktur an ein externes Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kooperationen mit anderen Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von Prüfdiensten über das Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von Auskunftsdiensten über das Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Wie schätzen Sie die zukünftige Entwicklung des IT Budgets in Ihrem Unternehmen ein?

	Ausgaben werden steigen	Ausgaben bleiben unverändert	Ausgaben werden sinken
Hardwareinfrastruktur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von IT-Infrastruktur über das Internet oder GDV Netz (z.B. Speicherplatz oder Rechenleistung), sog. »Infrastructure-as-a-Service« (IaaS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Softwarelizenzen (Kauf oder Miete)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Individuelle Softwareentwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von IT-Anwendungen über das Internet oder GDV Netz (z.B. Customer Relationship Management, Prüfdienste, etc.), sog. »Software-as-a-Service« (SaaS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigene Mitarbeiter im Bereich IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratungskosten und externe Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Welche IT Dienste wären für Ihr Unternehmen zur Nutzung über »Software-as-a-Service« Angebote interessant?

	Sehr interessant	Interessant	Weniger interessant	Uninteressant
Beauftragungsdienste für Dienstleister (z.B. Handwerker, Gutachter, ..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auskunftsdienste (z.B. Wetterdaten, Marktpreise, ..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kalkulationsdienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prüfdienste für Gutachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prüfdienste für Rechnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prüfdienste für Betrugserkennung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partnerverwaltung (z.B. Dienstleister wie Werkstätten, Gutachter, Handwerker)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei der Koordination von Dienstleistungsaufträgen (z.B. Multigewerkmanagement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronische Unterstützung der Qualitätsüberwachung der beauftragten Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatische Überwachung der Einhaltung von Service-Levels der beauftragten Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auswertungsdienste (z.B. Statistiken, ..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konfigurierbare Prozesssteuerung mit hinterlegten Regeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausschreibungsdienste (z.B. Aufträge für Schadenbehebung mit Auktionsmodell)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schadenmeldungsdienste (z.B. Mobile Schadenmeldung über Handy-Applikationen für Kunden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiederbeschaffungsdienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restwertverwertungsdienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Welche Vorteile würden Sie in der Nutzung von Software as a Service (SaaS) sehen? (Mehrfachnennungen möglich - bitte priorisieren Sie die 4 wichtigsten Vorteile von 1 bis 4)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Niedrigere Gesamtkosten | <input type="checkbox"/> Flexibilität (keine Anbieterbindung) |
| <input type="checkbox"/> Kostenstruktur vorteilhaft (z.B. transaktionsbasiert) | <input type="checkbox"/> Schnelle und einfache Einführung (z.B. durch Fachabteilungen) |
| <input type="checkbox"/> Vereinfachte Versionspflege | <input type="checkbox"/> Entlastung der eigenen IT-Abteilungen |
| <input type="checkbox"/> Vereinfachter Support | <input type="checkbox"/> Qualität (Service Levels) |
| <input type="checkbox"/> Skalierbarkeit | <input type="checkbox"/> Zugang zu neuen Technologien |
| <input type="checkbox"/> Best Practices vorhanden | <input type="checkbox"/> Zugang zu mehr Funktionalität |
| <input type="checkbox"/> Bessere Zusammenarbeit mit Partnern | <input type="checkbox"/> Datensicherheit sichergestellt (Backup) |
| | <input type="checkbox"/> Ortsunabhängige Nutzung |
| | <input type="checkbox"/> Sonstige: _____ |

13. Welche Hemmnisse würden Sie in der Nutzung von Software as a Service (SaaS) sehen? (Mehrfachnennungen möglich - bitte priorisieren Sie die 4 wichtigsten Hemmnisse von 1 bis 4)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sicherheitsbedenken | <input type="checkbox"/> Datenschutzbedenken |
| <input type="checkbox"/> Fehlende Erfahrung | <input type="checkbox"/> Mangelnde Kompatibilität zu Altsystemen |
| <input type="checkbox"/> Fehlende Best Practices | <input type="checkbox"/> Fehlende Schnittstellen zum Datenexport |
| <input type="checkbox"/> Hoher Migrationsaufwand | <input type="checkbox"/> Verlust von Kernkompetenzen |
| <input type="checkbox"/> Fehlende Bandbreite in Datennetzen | <input type="checkbox"/> Abhängigkeit von einem Anbieter |
| <input type="checkbox"/> Unternehmenskultur und strategische Entscheidung | <input type="checkbox"/> Mangelnde Verfügbarkeit passender Angebote |
| <input type="checkbox"/> Eingeschränkte Individualität und Anpassbarkeit | <input type="checkbox"/> Sonstige: _____ |
| <input type="checkbox"/> Fehlendes Hintergrundwissen | |

Standards

14. Wie schätzen Sie die aktuelle und die zukünftige Bedeutung folgender E-Business-Standards für Ihre Lösungen ein?

	Aktuelle Bedeutung			Zukünftige Bedeutung			Standard unbekannt
	Hoch	Mittel	Keine	Zunehmend	Gleichbleibend	Abnehmend	
GDV-Standards (allgemein)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GDV-Schadennetz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BiPRO-Normen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VAA ⁶ des GDV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Bezogen auf die E-Business-Standards aus Frage 14: Werden folgende Standards in Ihrem Unternehmen verwendet und von Ihrer IT unterstützt und wie ist Ihre Erfahrung damit?

	Unterstützung				Standard ausreichend		
	Vollständig	Teilweise	Nicht unterstützt	Nicht für eigene Produkte anwendbar	Ja	Nein	Weiß ich nicht
GDV-Standards (allgemein)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GDV-Schadennetz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BiPRO-Normen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VAA ¹ des GDV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Wo sehen Sie weiteren Standardisierungsbedarf, der bisher nicht durch GDV- bzw. BiPRO-Standards abgedeckt ist?

Sonstiges

17. Das Fraunhofer IAO führt Verbundprojekte für mehrere Unternehmen sowie Forschungsvorhaben zu aktuellen Themen durch. Welche der folgenden Themen wären für Ihr Unternehmen und eine mögliche Kooperation mit dem Fraunhofer IAO von Interesse?

	Hohes Interesse	Mittleres Interesse	Kein Interesse
Internetgestütztes Reputationsmanagement für Versicherungen im Zeitalter des Web 2.0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partnernetzwerke steuern und optimieren (Kooperation mit externen Dienstleistern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event-basiertes Prozessmonitoring und Reaktion in Echtzeit (z.B. automatisierte Service-Level-Überwachung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviceportale und Prozesse für effiziente Sachschadenregulierung im Internet der Dienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Optimierung von Regulierungsprozessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisierte Dokumentenprüfung und Betrugserkennung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standards für den elektronischen Geschäftsverkehr (Prozesse, Dokumente, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicebasierte IT-Lösungen entwickeln und einführen (in/für Versicherungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigene Lösungen als Software as a Service anbieten, Cloud Computing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produktentwicklung und Produktmodelle für eine effiziente Regulierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisationsmodelle für die Versicherung der Zukunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenkommunikation effizient gestalten (zw. Versicherung und deren Kunden auf Basis aktueller IT-Lösungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT-Infrastrukturen für die Versicherung 2015, IT Benchmarking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigene Themenvorschläge: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁶ Die Anwendungsarchitektur der deutschen Versicherungswirtschaft, vgl. www.gdv-online.de/vaa/

Rückantwort bis 25.06.2010 erbeten an:

Fraunhofer IAO
Competence Center Electronic Business
Nobelstr.12
70569 Stuttgart

Fax: 0711 / 970-5111

Wenn Sie Interesse an den **Befragungsergebnissen** haben, notieren Sie bitte aus Datenschutzgründen auf diesem separaten Blatt Ihre E-Mail-Adresse und faxen es mit zurück bzw. legen dies dem Antwortbrief bei. Sobald die Ergebnisse vorliegen, werden wir sie Ihnen kostenlos zukommen lassen.

E-Mail

Absender (freiwillige Angabe)

Haben Sie Interesse an Projekt- und Veranstaltungsinformationen des Fraunhofer IAO?

☐ Ja

☐ Nein

Haben Sie Interesse an einem Vertiefungsgespräch mit dem Fraunhofer IAO?

☐ Ja

☐ Nein

Herzlichen Dank für die Rücksendung des Fragebogens und Ihr Mitwirken
an der Studie »IT-Trends in der Versicherungsbranche«

Innerhalb der Entwicklungen hin zum Internet der Dienste gewinnen neue Technologien wie Software as a Service, Infrastructure as a Service und Platform as a Service unter dem Stichwort »Cloud Computing« stark an Bedeutung. Diese Konzepte können sowohl Anbieter servicebasierter IT-Lösungen als auch Unternehmen, welche IT-Lösungen zur Unterstützung ihrer Geschäftsprozesse nutzen, gewinnbringend einsetzen. Das THESEUS-Forschungsprogramm unterstützt diese Entwicklungen indem es neue Lösungen und Technologien für das Internet der Dienste entwickelt.

Die Studie »Cloud Computing in der Versicherungsbranche – IT-Trends im Internet der Dienste aus der Sicht von Anwendern und Anbietern« untersucht die Hintergründe und Chancen dieser neuen Technologien. In diesem Rahmen hat das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO Anwender und Anbieter befragt, um daraus auf die Motivation und den Bedarf der Unternehmen zu schließen und Handlungsempfehlungen für die weitere Entwicklung in dieser Branche sowie allgemein für das Internet der Dienste zu geben.

ISBN 978-3-8396-0181-5



9 783839 601815

FRAUNHOFER VERLAG