

Systemintegration bei Versicherungen

Je flexibler die IT, desto wettbewerbsfähiger das Unternehmen

Es ist leichter gesagt als getan, denn die IT-Systeme werden Jahr für Jahr auf die Probe gestellt und müssen stetigen Veränderungen standhalten. Neue Lösungen mit interessanten Ansätzen und vielversprechenden Vorteilen stehen immer wieder zur Debatte. Das reicht von Business Intelligence, über EAI bis hin zu Collaboration Tools, welche immer mehr vor allem von der Generation Y, die mit sozialen Netzwerken aufwächst und damit arbeitet, gefordert wird. Jolanda Brühwiler



BILD: ISTOCKPHOTO

Systemintegration oder der Brückenschlag zwischen Integration und Anpassung der IT an die fachlichen Anforderungen zu minimalen Kosten.

Die Optimierung und Integration von Geschäftsprozessen und Systemen sollte permanent im Auge behalten werden, und IT-Entscheidungen muss ein Business Case zugrunde liegen, der die Geschäftsbilanz nach Möglichkeit positiv beeinflusst und die Wettbewerbsfähigkeit steigert. Das veränderte Informations- und Kaufverhalten – auch bei Versicherungsdienstleistungen – muss mit IT-basierten Systemen abgebildet werden und von den Mitarbeitenden möglichst einfach zu bedienen sein. Kernapplikationen und Umsysteme fordern eine nahtlose Verbindung, sollten die Basis für weitere Veränderungen legen und die Administration erleichtern, nicht umgekehrt. Das Anspruchsvollste an einer IT-Strategie scheint nicht die Entscheidung zu sein, was zu tun ist, sondern was eben zu unterlassen ist. Vor allem im Hinblick auf die Mobilität, die Integration sozialer Platt-

formen und Netzwerke sowie die damit verbundenen Sicherheitsmassnahmen und Kontrollmechanismen. Versierte Systemintegratoren können hier wertvolle Unterstützung bieten, weisen sie das Branchen Know-how aus und sind sie nicht an Hersteller gebunden.

Branchen-Know-how und Erfahrung als Schlüssel zur richtigen Lösung

Damit verschiedene Systeme zu leistungsfähigen Gesamtlösungen integriert werden, die optimal auf die Unternehmensanforderungen abgestimmt sind, braucht es profundes Know-how und praktische Erfahrung im Erstellen und Realisieren komplexer Systeme. Die entscheidenden Aspekte sind dabei deren Einbindung in das fachliche und technische Umfeld einer Versicherung, umfassende Branchen- und Prozesskompetenz sowie Produkt-Know-how. Dadurch wird die Basis geschaffen, zu beurteilen, welche Kombination individueller und standardisierter Komponenten unter dem Strich effektiven Nutzen schaffen. Zwar setzen Versicherungen zuneh-

mend auf standardisierte Softwarelösungen, um einen effizienten Betriebsablauf zu gewährleisten und ihre Marktposition zu stärken. Allerdings lassen sich die Wettbewerbsvorteile nur realisieren, wenn die vorhandenen Systeme sinnvoll ergänzt und Synergie-Effekte freigesetzt werden.

Kosten auf dem Prüfstand

Dass sich immer mehr Unternehmen mit der Frage nach Systemintegration auseinandersetzen und in diesen Bereich investieren wollen, zeigt eine Studie von Forrester Research (1) unter mehr als 900 IT-Verantwortlichen in Kanada, den USA und europäischen Ländern: Darin stuften 42 Prozent der Befragten das Thema Systemintegration mit hoher Priorität ein. Schliesslich kann die Kostenbilanz mit Systemintegrationen deutlich verbessert werden.

Markt für Systemintegration in Bewegung

Im Zentrum des Marktes für Systemintegration stehen die Kernthemen Server- und Storage-Systeme, Virtualisierung, aber auch Sicherheits- und Hochverfügbarkeitslösungen. Als wichtigster Technologietrend gilt jedoch der Aufbau von Business-Intelligence-Systemen zur Unterstützung der strategischen Planung sowie die Innovationsberatung zur Prozessoptimierung, wie eine weitere Studie des Marktforschungsunternehmens Lünedonk (2) ergab. So sehen die Analysten durch die Modernisierung und Konsolidierung der Informationstechnologie ebenfalls enorme Produktivitäts- und Kostenvorteile – und trotz der momentanen Zurückhaltung aufgrund der Herausforderungen der Unternehmen in absehbarer Zeit wieder eine deutliche Zunahme des IT-Beratungsmarktes. ■

(1) Forrester Research: The State Of Enterprise IT Services, 2009.

(2) Lünedonk GmbH: Führende IT-Beratungs, IT-Service- und Standard-Softwareunternehmen in Deutschland, 2009.

Im Anschluss an diesen redaktionellen Artikel publiziert folgend Firma ihren Publi-Forum-Beitrag:
Capgemini Schweiz AG

Systemintegration

Effizientere Systemintegrationen werden immer wichtiger

Die Systemintegrationen nehmen ständig zu, da sowohl die Lösungen als auch die Integratoren rasant professioneller werden und die Kundenanforderungen besser unterstützt werden.



BILD: ZVG

Daniel Walther ist verantwortlich für Versicherungen und Krankenversicherungen bei Capgemini

Schweizer Versicherung: Was sind die grössten Veränderungen in Bezug auf Systemintegration – aus Sicht des Kunden und des Dienstleisters?

Daniel Walther: Generell sind in den letzten Jahren die Standardlösungen qualitativ besser geworden und der Reifegrad stark gestiegen. Die Lösungen bauen auf den aktuellen und gängigen Architekturprinzipien auf und können so einfacher in die Systemumgebung integriert werden.

Die IT-Partner der Unternehmen haben innovative Delivery-Modelle für Systemintegration aufgebaut. Die Dienstleister haben ihre Angebote in Richtung Lifecycle-Lösungen entwickelt, d.h., sie bieten Komplettpakete von der Konzeption, Integration, Weiterentwicklung bis zur Ablösung durch ein Neusystem an. Zwischen Kunde und Dienstleister entstehen so Wertschöpfungspartnerschaften.

Welche Rolle spielen Partner oder externe Berater bei einer Systemintegration? Weshalb sollten Versicherer hier Unterstützung holen?

Walther: Externe bringen die Erfahrung (Produkt-Know-how, fachliches und technisches Know-how, Prozess-Know-how,

Change Management, Migration) aus vergleichbaren Projekten mit. Hinzu kommt, dass die Unternehmen heute überhaupt nicht mehr die Ressourcen für grossformatige, eigengesteuerte Integrationsprojekte haben. Aus meiner Sicht der wichtigste Punkt ist aber die Risikominimierung.

Welche Systemintegrations-Projekte haben sich in der Praxis bewährt und was ist Ihr Fazit?

Walther: In der Praxis haben sich jene Projekte bewährt, bei denen die Strategie und Ziele vor dem Projekt klar formuliert wurden. Die Auswahl der Lösung erfolgt auf Basis der Anforderungen und einer modernen Architektur. Optimalerweise ist der Integrationspartner bei diesen Überlegungen schon mit an Bord. Und das sage ich nicht nur, weil wir als Capgemini in diesem umfassenden Beratungs- und Dienstleistungsansatz unsere Stärke haben. Ein Versicherungsunternehmen braucht einen Partner, der die Branchenexpertise aufweist und in der Lage ist, ein umfangreiches Projekt auch erfolgreich zu managen.

Wo sehen Sie Schwachstellen in der aktuellen Umsetzung und wie können diese behoben werden?

Walther: Einige Standardlösungen sind teilweise noch auf einer alten Architektur aufgebaut und müssen daher modernisiert werden. Das Zusammenspiel zwischen Softwareanbieter und Integrator ist nicht immer optimal. Gute Allianzen zwischen Herstellern und Dienstleistern sind die Basis für erfolgreiche Projekte und somit ein Qualitätsindiz für die Kunden.

Welche Herausforderungen stellt die Systemintegration hinsichtlich der Integration von Workflow-Prozessen und deren Durchgängigkeit?

Walther: Ein System steht heute niemals mehr allein. Eine durchgängige Prozessmodellierung sollte damit den Standard darstellen. Um die Herausforderung einer Systemintegration erfolgreich zu meistern, müssen die einzelnen Komponenten an der

richtigen Stelle in die Prozesse eingebunden werden um, eine effiziente Geschäftsabwicklung in jeder Phase wirksam zu unterstützen. Das erfordert neben dem Integrations-Kow-how auch Prozess- und Branchen-Kow-how.

Wie lässt sich die zunehmende Erweiterung und Verknüpfung von Systemfunktionen mit den immer schärferen Sicherheitsanforderungen vereinbaren?

Walther: Die Anforderungen aus den Bereichen Governance, Risikomanagement und Compliance steigen laufend. Es ist daher eine gesamtheitliche Betrachtung der Sicherheitsanforderungen notwendig. Die Sicherheitsaspekte werden in der Unternehmensarchitektur definiert und die Systemfunktionen werden so integriert, dass die steigenden Bedürfnisse abgedeckt werden.

Was gibt es aus Ihrer Sicht zu diesem Thema noch zu sagen?

Walther: Wie unsere Studie «IT-Trends 2010» zeigt, beabsichtigen viele Unternehmen die Eigenleistungstiefe im Bereich Application Development in den kommenden Jahren auf ca. 30 Prozent zu verringern. Wir haben uns auf die bevorstehenden Kundenbedürfnisse vorbereitet, setzen auf Partnerschaften mit Produktherstellern, bauen unser Know-how intensiv aus und unterstützen unsere Kunden in den Systemintegrationsprojekten mit unserer grossen Erfahrung und geeigneten Zusammenarbeitsmodellen. ▣



Capgemini Schweiz AG
Leutschenbachstrasse 95
8050 Zürich
Phone: +41 44 560 24 00
Fax: +41 44 560 25 00
daniel.walther@capgemini.com
www.capgemini.ch