

Die Länge der Kundenliste zählt

Gut ein Jahr nach den Banken erreicht die Standardisierungswelle die Versicherungen. Welche Softwarehersteller um **lukrative Aufträge** buhlen.

MATTHIAS NIKLOWITZ

Im Juni betrat ein weiterer Akteur die Bühne. CSC bietet eine umfassende Suite für alle Versicherungstypen an, heisst es von Seiten des Herstellers. Die Suite umfasst End-to-End-Policenmanagement, Produktkonfiguration und analytische Auswertungsmöglichkeiten. Die Java-basierte Architektur verspricht Einsatzmöglichkeiten bei Multilinern, in mehreren Sprachräumen und Währungen und soll sich für Lebensversicherungen genauso gut eignen wie für Sachversiche-

rungen, Pensionskassen oder Krankenkassen. Der Markt für Versicherungssoftware boomt. Der Grund: Versicherungen stehen laut einer Studie von Accenture weltweit unter Druck, weil Neukundengewinne in vielen reifen Märkten lediglich mit besserem Service und einer günstigen Kostenstruktur möglich sind. Laut Accenture nehmen die grossen Versicherungen je über 80 Millionen Dollar in die Hand, um in neue Technologien zu investieren. Das ist viel Geld, zumal neben hohen Kauf-

kosten weitere Serviceverträge zwischen Versicherungen und IT-Anbietern abgeschlossen werden können. CSC beispielsweise wählt einen risikoarmen Weg und fasst jetzt Produkte zusammen, die schon auf dem Markt sind. So führt die jüngste Übersicht von Gartner, einer IT-Marktforschungsfirma, für den Lebensversicherungsmarkt ein gutes Dutzend Anbieter auf,

Weiter auf Seite 24

NACHGEFRAGT

«Versicherungen haben einen klaren Nachholbedarf»



Nick Stefania ist Gründer und Managing Partner der Zürcher IT-Firma Innovento, die auf Softwarelösungen für Versicherungen spezialisiert ist.

Wie gross ist der Anteil standardisierter Software bei Schweizer Versicherungen?

Nick Stefania: In Bereichen wie Dokumentenverwaltung, Mailing, CRM, Finanzbuchhaltung usw. liegt der Anteil an Standardsoftware bei etwa 80 Prozent. Bei den Versicherungskernanwendungen, also den Administrationssystemen, wie Vertragsverwaltung, Kunden-/Partnerverwaltung, Schaden-/Leistungsabwicklung, Vertriebssystemen werden vor allem hausinterne Systeme verwendet. Der Anteil an Standardlösungen liegt in diesen Bereichen lediglich bei 20 bis 30 Prozent.

BILD: ZVG

Wo stehen in der Schweiz die Versicherungen im Vergleich beispielsweise zu Banken?

Stefania: Versicherungen haben einen klaren Nachholbedarf gegenüber Banken, die bereits in den Neunzigerjahren damit begonnen haben, ihre intern realisierten Systeme abzulösen. In der Versicherungsbranche steht eine IT-Erneuerungswelle bevor.

Warum?

Stefania: Viele bestehende Inhouse-Lösungen sind fachlich und technologisch überholt. Es wird zunehmend aufwendig, damit neue Marktleistungen abzubilden und zu verwalten.

Wie viel lässt sich überhaupt standardisieren?

Stefania: Aufgabengebiete wie Finanzbuchhaltungs- oder HR-Systeme, die kein Differenzierungspotenzial aufweisen, lassen sich rascher standardisieren. Dort, wo eine starke Differenzierung zwingend ist, zum Beispiel bei der Definition der Marktleistung, sind die Anforderungen an die Flexibilität einer Standardlösung sehr hoch.

Wie beurteilen Sie den IT-Markt in der Schweiz?

Stefania: In der Schweiz hat sich aus

unserer Sicht, abgesehen von Adcubum im Krankenversicherungsmarkt, noch kein Anbieter als Marktleader für Versicherungsanwendungen positioniert.

Und die Kosten der IT?

Stefania: Massgebend für die Kostenbetrachtung ist die sogenannte Total Cost of Ownership, die nicht nur die Anschaffungskosten, sondern zusätzlich die Betriebs- und Weiterentwicklungskosten berücksichtigt. Heute investieren Versicherer weit über die Hälfte ihrer IT-Budgets in die Wartung und Weiterentwicklung ihrer Systeme. Dabei werden technologische Anpassungen oft vernachlässigt, da es schwierig ist, gegenüber den zahlenden Fachbereichen einen Geschäftsnutzen auszuweisen. Externe Anbieter stehen dagegen unter Druck, ihre Lösungen sowohl fachlich als auch technologisch auf dem neusten Stand zu halten, um ihre Konkurrenzfähigkeit nicht zu verlieren. Gerade hier liegt ein Nutzenpotenzial von Standardlösungen. Die laufende Weiterentwicklung wird von mehreren Kunden gemeinsam finanziert.

Werden sich diese Kosten in den kommenden Jahren verändern?

Stefania: Bei den IT-Kosten dürfte es

zunächst eine Verlagerung von internen zu externen Kosten geben. Mit zunehmender Anbieterdichte dürften auch die externen Kosten zum Vorteil der Versicherer unter Druck geraten und sinken. Zu berücksichtigen sind aber auch die Umstellungs- und Migrationskosten, womit die Vorteile einer Standardlösung kurz- und mittelfristig eher darin liegen dürften, dass die Qualität und die laufende fachliche und technologische Weiterentwicklung langfristig durch die Anbieter sichergestellt werden.

Mit welchen Zeiträumen muss eine Versicherung für die Umstellung rechnen?

Stefania: Wir glauben nicht, dass Gesamtsystemablösungen kurzfristig geplant werden. Der Ersatz von Vertragsverwaltungssystemen mit Anbindung an alle relevanten Umssysteme, Migration, Test und Roll-out/Schulung dürfte je nach Komplexität des Altsystems mit seinen Schnittstellen sowie der enthaltenen Versicherungsprodukte zwischen 1,5 bis 3 Jahre in Anspruch nehmen.

INTERVIEW: MATTHIAS NIKLOWITZ



Zahlreiche Anbieter von Versicherungssoftware preisen ihre Lösungen an.

Fortsetzung von Seite 40

darunter die beiden CSC-Lösungen «CyberLife» und «Wealth Management Accelerator».

Wie etliche weitere Unterbereiche des Versicherungs-Softwaremarktes ist auch dieser in der Hand von Spezialisten, die oft eine Kombination von Softwareentwicklung, Wartung und Betrieb mitbringen. Die Übersicht von Gartner weist für die Lösungen von Accenture und Oracle die besten Kundenfeedbacks auf. CSC, Majesco Mastek, MDI, PDMA, SunGard und Wyde werden als «vielversprechend» beurteilt und bei EDS Solcorp, LIDP und Stone-River heisst es «Vorsicht».

SAP ging leer aus

Auch in der Schweiz formen sich die Allianzen. Adcubum beispielsweise arbeitet mit CSC, Centris und HP im Be-

reich der «Swiss Health Platform» zusammen, der Kunde Swica ging damit Anfang Mai live. Adcubum gewann im Juli erst einen grossen Auftrag der Suva zur Ablösung der Kernapplikation durch das neue Produkt «Syrius». Adcubum verweist auf eine lange Liste von Referenzen: So zählen die CSS, EGK, Helveta, KMU-Krankenversicherung, die Krankenkasse Steffisburg, die Schweizerische Ärzte-Krankenkasse, Sanitas und Visana bereits zu den Referenzkunden. Mit Sympany und Centris sind auch zwei Dienstleister im Versicherungs-IT-Geschäft dabei.

Leer ging jetzt SAP aus. Das deutsche Softwarehaus hat eine eigene «SAP for

Insurance»-Lösung auf dem Markt, kann aber noch keinen Kunden vorweisen. Comit, eine Swisscom-Tochter, kooperiert mit eBaoTech, einer chinesischen Firma, die mit Swiss Life eine bekannte Adresse als Referenzkunden aufführt. Und durch die Fusion von COR mit FJA, die von den Marktforschern von Pierre Audoin Consultants (PAC) als cleverer Schachzug bezeichnet worden war, ist ein weiterer Anbieter mit einer langen Kundenliste wie

Baloise, CSS, Helvetia, Swiss Life oder Swiss Re entstanden.

Oft überschneiden sich Softwareentwicklung und -wartung mit Outsourcing. Zurich

Financial Services arbeitet seit Jahren mit CSC, das wiederum einige Projekte an weitere Spezialisten weitergegeben hat. Generali verlässt sich in der Schweiz auf B-Source. Umstellungen sind – auch bei Versicherungen – kein Kinderspiel und bei einigen kam es zu spektakulären Projektabbrüchen mit einigen Nebengeräuschen und Kosten, die alles andere als Peanuts sind. ■

Oft überschneiden sich Softwareentwicklung und deren Wartung mit Outsourcing.

Anzeige

ICT Security – eine Frage des Vertrauens.

Sie wollen Ihre Daten vor Bedrohungen schützen und Risiken minimieren. Swisscom bietet Ihnen starke Gesamtlösungen. Und hat die richtigen Antworten auf komplexe Sicherheitsfragen.

Mehr Infos finden Sie jetzt auf www.swisscom.ch/security



swisscom

Swisscom (Schweiz) AG, Grossunternehmen, Postfach, CH-3050 Bern
Telefon 0800 800 900, www.swisscom.ch/grossunternehmen

