

Versicherungs wirtschaft

61. Jahrgang
Heft 21
1. November 2006

Ultra-Thin-Clients zwischen Wunsch und Wirklichkeit

Welche Rolle spielen Außendienstsysteme in der Zukunft?

Robert Aldrup und Karsten Holderbaum, beide Köln

Redundante Systeme im Innen- und Außendienst, unterschiedliche technologische Plattformen und IT-Landschaften, die sich dem Ende ihres Lebenszyklus nähern, und reife Technologien für einen Quantensprung in Effizienz- und Serviceneiveau stellen Versicherungsunternehmen in den nächsten Jahren vor große Herausforderungen. Schon früh wurde erkannt, dass der Außendienst eines Versicherungsunternehmens ganz andere Anforderungen an eine Anwendung hat als der Innendienst. Er möchte mit einer übersichtlichen und ansprechenden Oberfläche arbeiten und natürlich spartenübergreifend. Es kann nicht sein, dass er beim Kunden die Anwendung wechseln muss, wenn dieser sich neben einer Lebensversicherung auch für einen Haftpflichtvertrag interessiert. Diesem Wunsch wurde auch von der Seite der Versicherer entsprochen.

Der Außendienst hat gewöhnlich ein spartenübergreifendes System, heute i.d.R. noch mit spartenspezifischen Angebotsrechnern. Der Innendienst dagegen arbeitet nach wie vor mit dem jeweiligen, meist in die Jahre gekommenen Spartensystem. Es fehlt ihm somit z.B. eine Gesamtsicht auf den Kunden, die serviceorientierte Integration in den Kundenbetreuungsprozess oder eine flexible Reaktionsfähigkeit auf den realen Kundenbedarf wegen fehlender oder zu starrer Produktkonzepte.

Neben Problemen in der Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst schafft dies auch technologische Herausforderungen. So sind z.B. stationäre und mobile Funktionalitäten für den Außendienst nicht immer klar abgegrenzt. Dies führt zu erhöhtem Wartungsaufwand und eingeschränkter Leistungsfähigkeit. Die Softwareverteilung erfolgt meist immer noch über CD ROM, immer häufiger aber auch über WAN. Die Datenverteilung ist komplex, die hostseitigen Pflegeprozesse sind aufwendig, Agenturbestände sind redundant, und es treten die typischen Probleme in den Geschäftsprozessen und den Prüflögen aufgrund von Replikationskonflikten bzw. nicht vollständig verfügbaren Daten und Funktionen auf.

Die Flexibilität des Gesamtsystems – also vor allem die abgestimmte synchrone Veränderung der Außendienst- und Innendienst-(Teil-)Systeme – entspricht in der Regel nicht den Anforderungen des Außendienstes und damit den Interessen des Unternehmens. Insbesondere die redundante Produktabbildung, die mangelnde Verteilung von Geschäftsregeln für Plausibilitäten führen immer wieder zu Problemen. Die Datenstrukturen sind häufig unflexibel, Präsentationsschicht und Geschäftslogik sind vermischt. Das Resultat ist eine nicht zielgruppengerechte Dialogführung.

Der Ausweg aus diesem Dilemma?

Die Vision und der von vielen Technologie-Anbietern favorisierte Megatrend sind „Thin Client always online“-Außendienstsysteme. In diesem Szenario nutzen der Innen- und der Außendienst das gleiche System. Die Außendienstmitarbeiter sind permanent und flächendeckend online und können mit dem zentralen System mit ausreichender Performance arbeiten. Es gibt keinerlei Software- oder Datenverteilung und alle Daten, Funktionen und Prozesse werden konsistent und sicher zentral ausgeführt.

Die Außendienstrechner sind „Ultra-Thin-Clients“, die ausschließlich einen Standard-Browser benötigen und eine sichere TCP/IP-Verbindung. Dieser „Silver Bullet“ wird von Technologie-Anbietern und Beratern schon seit Mitte 90er Jahre als „nahe Zukunft“ propagiert und in die Planungen des Anwendungsportfolios eingebracht. Festzustellen bleibt: bis heute ist diese Vision aus vielfältigen Gründen noch nicht hinreichend realisiert. Insbesondere die Übertragung und stabile, dauerhafte Bereitstellung der heute vorhandenen, zum Teil sehr ausgereiften Funktionalität in einen „Ultra-Thin-Client“ stellen eine häufig unterschätzte Herausforderung dar.

Immer wieder wird von einem falschen Paradigma ausgegangen, nämlich dass die techni-

sche Weiterentwicklung das Problem löst. Dies ist falsch, die technische Weiterentwicklung kann lediglich einen Lösungsbeitrag leisten. Wie würde ein Versicherungsunternehmen aber nun vorgehen, wenn es sich schrittweise dieser erstrebenswerten Vision nähern will? Eines sei vorweggenommen, einen Big Bang, bei dem die alte Welt durch eine schöne neue abgelöst wird, ist unrealistisch. Der Weg wird ein langfristiger und iterativer sein, bei dem man sich sukzessive und modular auf das Ziel, „ein gemeinsames System für Innen- und Außendienst“ zu bewegt.

In einem ersten Schritt sollte das Anwendungsportfolio konzeptionell in einer Facharchitektur strukturiert und geordnet werden. In einem nächsten Schritt wird diese Facharchitektur weiter konkretisiert. Hierzu gehört z.B. eine technisch einheitliche Abbildung von Datenstrukturen und Geschäftsobjekten. Diese bilden dann die Grundlage eines fachlichen Objektmodells. Anschließend werden die vorhandenen Anwendungssysteme schrittweise gesichtet, und zwar unter dem Fokus der fachlichen Nutzung. Hierbei sollte eine konsequente Trennung von Systemzugang, Geschäftsprozessen, Benutzeroberflächen, Systemschnittstellen, Datenmodell und Datenzugriffs- und -austauschmechanismen vorgenommen werden. Die Speicherung von Daten muss nicht zwingend immer relational normalisiert erfolgen. Eine hybride Datenspeicherung (z.B. relational für Selektionen etc. und hierarchisch für Adressdaten, Vertragsnummern etc.) ist durchaus empfehlenswert.

Fazit: Die Versprechungen der Technologie-Anbieter sind leider noch nicht Wirklichkeit geworden. Dennoch gehört die Zukunft flexiblen Gesamtsystemen, die nutzergruppenorientiert die Außendienst- und Innendienstprozesse (und letztlich auch die mit Endkunden und Kooperationspartnern) mit einer großen Schnittmenge gemeinsamer Funktionalität abdecken. Das Einsparpotenzial durch eine nicht redundante Haltung von Beständen, Produkten und Anwendungen ist enorm. Der Weg dorthin ist jedoch ein langfristiger, der gut geplant sein will und sich vor allem an dem Stand der aktuell technologischen Möglichkeiten orientieren sollte.

Die Autoren: Robert Aldrup ist leitender Berater bei Evolog GmbH, Köln; Karsten Holderbaum ist Senior Manager bei der Tecon Group, Köln.