IT-Systeme in der Versicherungswirtschaft auf Basis kundenorientierter Prozesse

Mathias Petsch, Volker Nissen
Fachgebiet Wirtschaftsinformatik für Dienstleistungen
Technische Universität Ilmenau
PF 100565
98684 Ilmenau
mathias.petsch|volker.nissen@tu-ilmenau.de

Abstract

Die veränderten Rahmenbedingungen in der Versicherungswirtschaft erfordern stärker kundenorientiert ausgerichtete und flexiblere Geschäftsprozesse. Daraus resultiert ein starker Veränderungsdruck auf die unterstützenden IT-Systeme, die heute bei Versicherern meist sehr heterogen, komplex und wenig kundenbezogen ausgerichtet sind. Eine vollständige Neuimplementierung der Altsysteme scheidet als Lösung aus Kostengründen und Risikoabwägungen normalerweise aus. Der Aufbau einer serviceorientierten IT-Architektur setzt als Alternative die Identifikation betriebswirtschaftlich definierter Dienste auf einem angemessenen Granularitätsniveau voraus. Hierzu ist die Kenntnis der kundenbezogenen Soll-Prozesse wiederum eine zentrale Voraussetzung.

Im Forschungsprojekt, das diesem Beitrag zugrunde liegt, wurde in enger Kooperation mit der simple fact AG, Nürnberg und erfahrenen Vertretern der Versicherungspraxis aus dem deutschsprachigen Raum ein Soll-Modell der relevanten Kundenprozesse identifiziert und aus unterschiedlichen Perspektiven sowie in mehreren Detaillierungsstufen abgebildet. Aus den so gewonnenen Inhalten, insbesondere aus den Datenflussdiagrammen und den EPK, wurden im Sinne der Gestaltung einer SOA die wesentlichen Dienste identifiziert und komponiert. Für das Umfeld der VU ist dabei von Bedeutung, dass Altsysteme, respektive deren Schnittstellen, ebenfalls in Diensten gekapselt sind und somit in der kunden- und prozessorientierten Architektur weiter verwendet werden.

Zukünftige Forschungsanstrengungen betreffen vor allem die weitere Detaillierung und Validierung der entwickelten Prozess- und Datenflussmodelle. Insbesondere eine stärkere Integration der Sichten zwischen Prozessmodell (eEPK) und Datenflussdiagrammen soll erreicht werden. Weiterhin soll der Kundenführungsprozess detaillierter herausgearbeitet werden, so dass, ausgehend von Ereignissen, die bestimmte Prozesse auslösen, Handlungspfade aufgebaut werden, welche eine schnelle und kundenorientierte Abarbeitung der Prozesse ermöglichen. Dazu laufen derzeit Expertenbefragungen. Ebenso muss der hier verfolgte Ansatz der Identifikation und Komposition der Dienste aus den Modellen mit existierenden Vorgehensmodellen abgeglichen und gegebenenfalls in diese eingebettet werden. Dazu gehört auch, dass die Machbarkeit der Kapselung von Altsystemen in Dienste untersucht wird.