Digitalisierung der Versicherungswirtschaft und die Veränderung der Kundenkommunikation

Philipp Horst[1]

Abstract: Um den modernen Ansprüchen heutiger Kunden gerecht zu werden, müssen kommunikations- und dokumentenlastige Branchen wie Versicherungen ihre Denkweisen, Prozesse und Software umstellen. Statt einer reinen Briefkommunikation ist die Etablierung einer Omni-Channel-Kommunikationskultur nötig, um jederzeit den effektiven Zugang zum Kunden sicherzustellen. Um verschiedenste Kommunikationskanäle zu unterstützen, ist es notwendig, das Output Management eines Unternehmens neu zu modellieren. Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit den Faktoren der Digitalisierung in der Versicherungsbranche und wie die Software POSY-OutputFactory der SET GmbH aus Hannover dabei hilft, Kommunikationskanäle großer deutscher Versicherungen zu vereinen.

Keywords: Digitalisierung, Versicherungen, Kommunikation, Kanäle, SET, POSY-OutputFactory

1 Realisierung von Omni-Channel-Kommunikation

Da die meisten großen Versicherungen ein zentrales Output Management System betreiben, sind die Dokumente, die den Endkunden erreichen sollen, meistens schon in allen notwendigen Formen vorhanden. In der Regel sind das PDF-Dateien zum einfachen Herunterladen und Lesen auf PCs, Smartphones und Tablets. Gerade auf letzteren ist es jedoch wichtig, eine universelle Les- und Skalierbarkeit zu gewährleisten, beispielsweise durch die barrierefreie Darstellung von Dokumenten in HTML 5 oder PDF/UA.

Sind Dokumente zunächst nur für den Druck in AFP-, PCL- oder TIFF-Formaten vorhanden, müssen Formatierer und Konvertierer den Output transformieren, was entweder direkt bei der Erstellung von Dokumenten (Formatierer) oder nach der Erstellung (Konvertierer) passieren kann.

Trotz der Verschiebung der Wichtigkeit von Kanälen müssen Dokumente weiterhin verfolg- und überwachbar sein. Auch müssen weiterhin und bei sinkenden Kosten sogar mehr als vorher Dokumente abrechenbar sein, um die Kosten, die mit Erstellung, Datenverarbeitung, Optimierung und ggf. Produktion verbunden sind, auf die jeweiligen Debitoren und Kostenstellen zurückführen zu können („Total cost of ownership“. Somit erst werden reelle Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen ermöglicht, um wettbewerbsfähig zu agieren. Das ist nicht oder nur bedingt möglich, wenn die Dokumente durch ein vor- oder nachgeschaltetes Drittsystem am zentralen Output Management vorbeigeführt und

[1] SET GmbH, Presales/Technical Consulting, Lister Straße 15, 30163 Hannover, philipp.horst@set.de

zugestellt werden.

Abbildung 1 illustriert eine übliche Architektur von Softwaresystemen in Versicherungen.

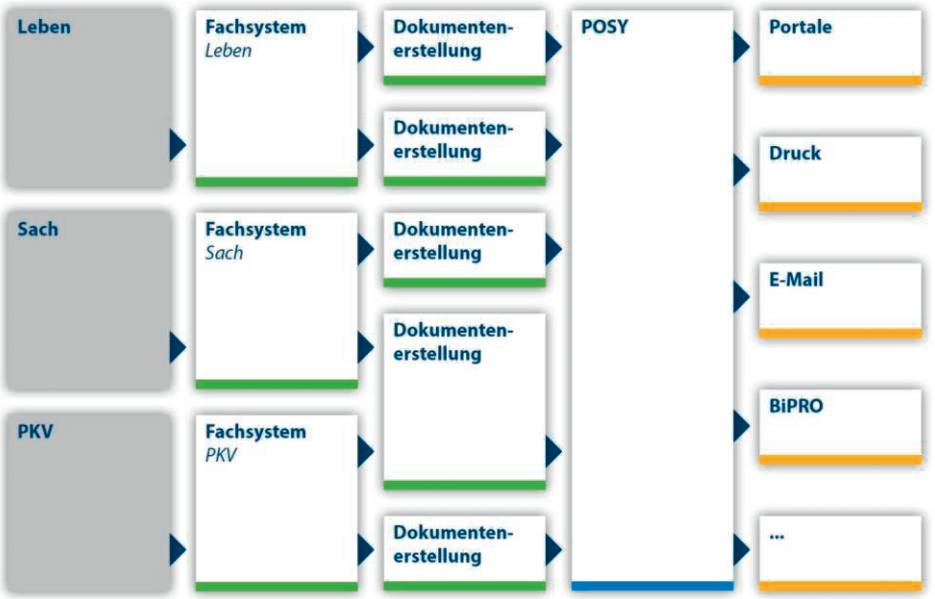

Abb. 1 - Zentrales Output Management System zur Verteilung von Dokumenten

Einzelne Fachsysteme der verschiedenen Branchen sorgen durch ausgelöste Geschäftsvorfälle für die Erzeugung von Dokumenten, welche dem Endkunden zugestellt werden müssen. Nach der Erstellung laufen die Dokumente in das zentrale Output Management System und werden dort verarbeitet und für den Versand über einen prädestinierten Kanal optimiert. Im Falle einer Ersatzzustellung können durch die homogene Datenhaltung die notwendigen Prozesse ausgelöst und die korrespondierenden Daten an etwaige Bestandsführungs- und Fachsysteme zurückgespielt werden.

2 Die POSY-OutputFactory

Die SET GmbH ist seit Anfang der 90er Jahre mit der POSY-OutputFactory fester Bestandteil in vielen Outputzentren großer deutscher Banken, Versicherungen und sonstigen Finanzdienstleistern. Mit der Software werden jährlich bis zu 5 Milliarden Dokumente deutscher, österreichischer und schweizerischer Unternehmen postalisch und digital zugestellt.