



Übersicht

In der Versicherungsbranche findet derzeit ein Wandel statt. Versierte Kunden können einfach auf Informationen zugreifen und schnell den Anbieter wechseln. Die Margen sind kleiner geworden, die Zahl der Betrugsfälle ist gestiegen und Vorschriften werden immer komplexer. Neue digitale Technologien stellen sowohl Herausforderungen als auch Chancen für einen Wandel dar. In diesem sich ständig verändernden Umfeld bietet Cloud Computing einen neuen Weg für nachhaltiges, effizientes und flexibles Wachstum. Die führenden Versicherungsunternehmen haben uns ihre wichtigsten Gründe für die Einführung von Cloud Computing offengelegt: höhere Effizienz der internen Geschäftsprozesse, niedrigere Kosten, besserer Datenzugriff und bessere Datenanalysen.

Mit einer Kombination aus Cloud-Services beschleunigen Unternehmen die Markteinführung und die Umsetzung von Verbesserungen für ein differenzierteres Kundenerlebnis. Cloud-Lösungen können erhebliche Vorteile bei der Wertschöpfung und deutliche Wettbewerbsvorteile bieten. Wie können Versicherungen nun die Vorteile von Cloud-Lösungen nutzen?

IBM Institute for Business Value

Cloud-Lösungen für Versicherungen

Optimierte Geschäftsprozesse, höhere Effizienz und schnellere Einführung von Innovationen

Unsere Erfahrung mit Cloud Computing unterstreicht dessen Potenzial, die Wettbewerbssituation grundlegend zu verändern, da eine neue Plattform für die Schaffung und Bereitstellung eines geschäftlichen Nutzens zur Verfügung gestellt wird.¹ Unternehmen müssen branchenübergreifend entscheiden, wie sie cloudbasierte Geschäftsmodelle am besten einsetzen, um nachhaltige Wettbewerbsvorteile zu erzielen und das Potenzial der Cloud für die Transformation von internen Abläufen, Kundenbeziehungen und branchenspezifischen Wertschöpfungsketten zu nutzen.

Aufgrund externer Faktoren müssen sich Versicherungen im Zuge demografischer Veränderungen mit der Alterung der Bevölkerung und Veränderungen auf den globalen Märkten sowie an neue Technologien (mobile Endgeräte, soziale Netzwerke und Digitalisierung) anpassen. Digital versierte Kunden wechseln uneingeschränkt den Anbieter und suchen zunehmend den persönlichen Kontakt über verschiedenste Vertriebskanäle. Auch vor diesem Hintergrund verzeichnete die Branche in den letzten Jahren ein langsames Wachstum, niedrigere Margen, höhere Regulierungskosten und mehr Komplexität.

Cloud Computing ermöglicht ein erstklassiges Servicebereitstellungs- und Nutzungsmodell, mit dem Versicherungen diese Herausforderungen bewältigen können. Mithilfe von Cloud-Lösungen können Versicherungen die Onlinenutzung für ihre Kunden insgesamt verbessern, Geschäftsprozesse umgestalten und ihr Leistungsspektrum ausweiten. In diesem sich weiterentwickelnden Umfeld müssen Versicherungen unbedingt die Grundlagen für ein kundenorientiertes Unternehmen schaffen, die Flexibilität erhöhen, Interaktionen über mehrere Vertriebskanäle optimieren und Risiken minimieren.

Cloud-Lösungen verändern die Geschäftstätigkeit von Versicherungen

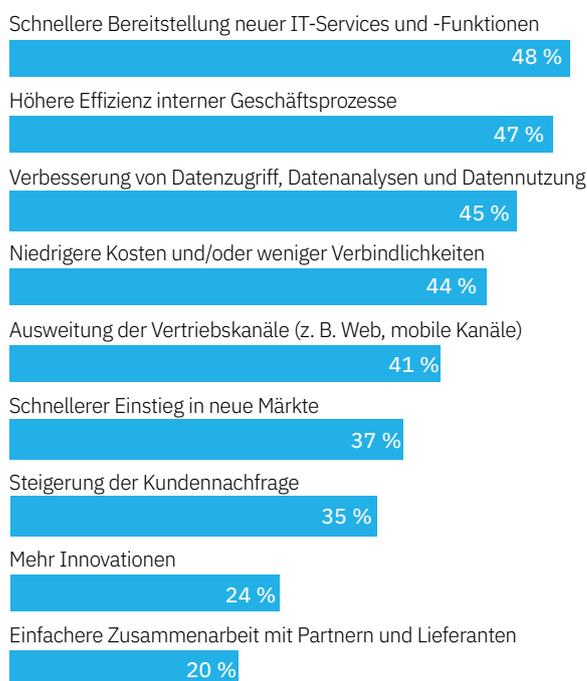
Für die Versicherungsbranche bietet Cloud Computing das Potenzial für deutliche Verbesserungen. Cloud-Lösungen können Versicherungen dabei helfen, Kundenbeziehungen neu zu definieren und zu personalisieren, Abläufe zu transformieren und zu optimieren, die Governance und Transparenz zu verbessern sowie die Flexibilität und Leistungsfähigkeit des Unternehmens zu erhöhen.



Abbildung 1

Führungskräfte im Versicherungswesen berichten von einer schnelleren Bereitstellung von IT-Services und einer höheren Prozesseffizienz

Kunden haben in den letzten zwei Jahren durch die Einführung der Cloud große Vorteile erreicht



Quelle: „Mapping the cloud maturity curve“ von EIU, März 2015.
Frage: „Welche geschäftlichen Vorteile hat Ihr Unternehmen durch die Verwendung von Cloud-Technologien erreicht?“, n=100

Führende Versicherungen verwenden die Cloud für:

- **Betriebliche Innovationen** – Einfachere und schnellere Prozesse steigern die interne Effizienz; eine geringere Komplexität ermöglicht eine bessere Governance und einen erweiterten Zugriff auf mehr und umfassendere Daten, sodass Risiken verringert werden können; und die IT-Kapazität ist besser auf das Geschäftsvolumen abgestimmt
- **Innovatives Umsatzmodell** – Kundenbeziehungen, Daten und andere Vermögenswerte werden leichter monetarisiert; die Markteinführung wird verbessert und wichtige Services von Partnern werden leichter eingebunden
- **Innovatives Geschäftsmodell** – Services von Drittanbietern erstrecken sich auf das gesamte Ökosystem der Versicherungsbranche; die offene Zusammenarbeit und der Austausch werden ausgeweitet; neue Geschäftsfelder können erschlossen und Innovationen systematisch eingeführt werden

Im Rahmen der von der Economist Intelligence Unit (EIU) im März 2015 durchgeführten Studie „Mapping the Cloud Maturity Curve“ wurden 100 Führungskräfte in Versicherungsunternehmen gebeten, die wichtigsten geschäftlichen Faktoren ihres Unternehmens für die Einführung einer Cloud-Lösung zu identifizieren. Die drei wichtigsten Faktoren waren die höhere Effizienz der internen Geschäftsprozesse (48 Prozent), die Steigerung der Kundennachfrage (48 Prozent) und die Senkung der Kosten und/oder Verbindlichkeiten (41 Prozent).

Neben der Suche nach den Beweggründen für die Einführung einer Cloud-Lösung wurden die Führungskräfte in Versicherungsunternehmen auch gefragt, welche Vorteile ihr Unternehmen durch die Cloud erreicht hat. 48 Prozent der Führungskräfte in der Branche gaben an, dass die Cloud die Bereitstellung neuer IT-Services und -Funktionen beschleunigt hat. 47 Prozent gaben eine höhere Effizienz der internen Geschäftsprozesse an, gefolgt von 45 Prozent, die auf einen besseren Datenzugriff, bessere Datenanalysen und eine bessere Datennutzung verwiesen (siehe Abbildung 1).

Mit der zunehmenden Akzeptanz der Cloud durch Versicherungen ergeben sich auch andere Vorteile. Fachanwender können Anwendungen schnell entwerfen und einen Prototyp entwickeln. Unternehmen profitieren von einer neuen benutzerorientierten, mobilen und cloudbasierten Informationstechnologie. Cloud-Lösungen unterstützen die Transformation von IT-Funktionen, -Rollen und -Verantwortlichkeiten im Unternehmen. Und Business-Manager nutzen die Cloud zunehmend für die Anwendungsentwicklung, um die Agilität zu erhöhen.

Neben den Vorteilen für das Unternehmen hat die Cloud auch das Potenzial für zusätzliche Vorteile für die Kunden. Die Cloud kann die Nutzung neuer und erweiterter Kanäle vereinfachen und den Zugriff auf Kundendaten verbessern und so die Grundlagen für maßgeschneiderte Produkte und Services schaffen. Da Cloud-Lösungen ein besser integriertes, überzeugendes Kundenerlebnis ermöglichen, tragen sie in Unternehmen, die frühzeitig auf diese Lösungen umstellen, zu einer stärkeren Kundenbindung und zu Marktvorteilen bei.

Branchenkontakte

Mark McLaughlin
mmclau@us.ibm.com

Sandip Patel
sandip.patel@us.ibm.com

Mike Owens
mike.owens@us.ibm.com

IBM Institute for Business Value

Christian Bieck
christian.bieck@de.ibm.com

Anthony Marshall
anthony2@us.ibm.com

Sie können die gesamte Studie „Mapping the cloud maturity curve“ über folgenden Link aufrufen:
ibm.com/cloudmaturity

Wenn Sie mehr über eine Zusammenarbeit mit IBM erfahren und unser Cloud-Portfolio „As-a-Service“ kennenlernen möchten, besuchen Sie bitte folgende Website:
ibm.com/cloud-computing/us/en

Alle verfügbaren branchenspezifischen Übersichten für Führungskräfte im Cloud-Bereich finden Sie unter folgendem Link:
ibm.com/business/value/cloud-industry-series

Folgen Sie @IBMIHV auf Twitter. Besuchen Sie die folgende Seite, um den vollständigen Katalog unserer Studien zu erhalten oder unseren monatlichen Newsletter zu abonnieren: ibm.com/iibv

Laden Sie die kostenlose App „IBM IBV“ für iPads oder Android-Geräte aus dem jeweiligen App Store herunter und greifen Sie von Ihrem Telefon oder Tablet-PC aus auf die Berichte für Führungskräfte des IBM Institute for Business Value (IBV) zu.

Der Weg zur Einführung der Cloud

Für ein erfolgreiches Arbeiten mit der Cloud müssen Versicherungen die Auswirkungen auf das Betriebsmodell bewerten und festlegen, welche Maßnahmen für eine höhere Akzeptanz der Cloud erforderlich sind.

- **Partnerschaften und Allianzen effizient aufbauen und verwalten.** Automatisieren Sie Einkaufs- und Beschaffungsfunktionen. Definieren Sie Service-Level Agreements (SLAs) zum Schutz von Kundendaten in einer gemeinsamen Umgebung.
- **Proaktive Neugestaltung der Systemarchitektur und Prozesse im Unternehmen.** Integrieren Sie die bestehenden Prozesse in neue cloudfähige, dynamische Prozesse. Richten Sie verfügbare und zuverlässige cloudbasierte Plattformen ein.
- **Änderung von Design und Governance im Unternehmen.** Bereiten Sie sich darauf vor, Risiken im Zusammenhang mit Datenschutz und Compliance mit zuverlässigen Risikomanagementsystemen zu verringern.
- **Beurteilung des bestehenden Performance-Managements.** Entwickeln Sie Strategien und Metriken, die neue Level bei der Erstellung komplexer Berichte berücksichtigen. Integrieren Sie Leistungskennzahlen in Verträge für cloudbasierte Services.
- **Entwicklung kritischer neuer Cloud-Funktionen.** Fördern Sie Kompetenzen in den Bereichen Kunden- und Serviceorientierung, Lieferanten-Management und Management von Geschäftsbeziehungen, Virtualisierung und Netzwerktechnologien. Entwickeln Sie umfassendere Datenanalyse- und operative Fähigkeiten.
- **Stärkere Akzeptanz neuer Technologien.** Bringen Sie Ihre IT-Strategie auf den neuesten Stand, um die neue Geschäftsstrategie und Cloud-Enablement zu fördern. Passen Sie Budgets an, um die Kosten für vorhandene Systeme und neue Netzwerkbandbreite zu decken.
- **Überprüfung der Standortstrategien für eine optimale Akzeptanz der Cloud und ein besseres Kundenerlebnis.** Nehmen Sie technologische Assets außer Betrieb oder konsolidieren Sie diese.
- **Förderung eines Wandels der Unternehmenskultur.** Klären Sie Ihre Mitarbeiter über Veränderungen im Unternehmen auf und gehen Sie auf Widerstände durch die IT und andere Bereiche ein.

Wie kann IBM helfen?

IBM® ist mit Beratungsleistungen und Cloud-Angeboten für Unternehmen auf dem Markt hervorragend positioniert. Wir sind ideal positioniert, um Gespräche mit Kunden aufzunehmen, bei denen wir Einstiegspunkte in die Verwendung von Cloud-Lösungen ermitteln, die über Kosteneinsparungen hinausgehen und eine Transformation von Geschäftsmodellen durch Cloud-Fähigkeiten ermöglichen. Hierzu gehören:

- Beratung zur Unternehmens- und Technologiestrategie, die Kunden dabei hilft, die Cloud für die Entwicklung umsetzbarer Strategien zu verwenden und Unternehmen, Abläufe sowie Organisationsstrukturen durch geschäftlichen Nutzens anhand von Technologie zu transformieren.
- IBM Cloud-Lösungen, d. h. eine unternehmensweite Plattform der nächsten Generation für die Bereitstellung von Cloud-Services, ermöglichen Kunden eine hervorragende Kontrolle der Service-Level. Diese gemeinsame IBM Architektur für Private, Public und Hybrid Clouds basiert auf Hardware, Software, Services und Best Practices von IBM.
- Zuverlässige IBM Cloud Services: Rechenleistung, Speicherkapazität, Datensicherung, SAP, Sicherheit und vereinheitlichte Kommunikation.
- Services für Beratung, Design, Implementierung und Verwaltung von Infrastrukturkomponenten, die eine IT-Umgebung schaffen, die dynamisch genug ist, um die Einführung von Cloud Computing-Lösungen effektiv zu unterstützen.



IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich

Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz

Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

IBM, das IBM Logo, **ibm.com**, Global Business Services und IBM Cloud sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter: ibm.com/legal/copytrade.shtml

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken oder Servicemarken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern.

Dieses Dokument dient nur der allgemeinen Information. Es kann nicht als Ersatz für eine detaillierte Recherche oder eine fachkundige Beratung oder Auskunft dienen. IBM haftet nicht für Schäden, die einer Organisation oder Person durch Verwendung oder im Zusammenhang mit diesem Dokument entstehen.

Die in diesem Bericht verwendeten Daten können aus Quellen von Drittparteien abgeleitet sein; es erfolgt keine unabhängige Überprüfung, Validierung oder Kontrolle derartiger Daten durch IBM. Die Ergebnisse aus der Nutzung dieser Daten werden auf der Grundlage des gegenwärtigen Zustands (auf „as-is“-Basis) und ohne jede Gewährleistung bereitgestellt.

Referenz

- ¹ Berman, Dr. Saul, Lynn Kesterson-Townes, Dr. Rohini Srivathsa und Anthony Marshall. „The power of cloud: Driving business model innovation“. IBM IBV. Januar 2013. <http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/thoughtleadership/ibv-power-of-cloud.html>

© Copyright IBM Corporation 2018



Bitte der Wiederverwertung zuführen