

# vb



icon  
TECHNOLOGY FOR DOCUMENTS

## VERSICHERUNGSBETRIEBE

IT und Kommunikation in der Assekuranz

**Topthema:**  
Die Trends der  
Maklersoftware

**Strategie:**  
Neue Ideen im  
Finanzvertrieb



## Erfolgreiche Partnerschaft

icon und IBM: Synergien und Lösungen  
für die Versicherungswirtschaft

Uwe Seltmann, Geschäftsführer icon Systemhaus GmbH (li.) und  
Stefan Riedel, Leiter Geschäftsbereich Versicherungswirtschaft IBM DACH



# Weitreichende Partnerschaft zwischen IBM und icon schafft vielfältige Synergien

**Partnerschaften müssen gelebt werden – auf vielen Ebenen.** Versicherer stehen in der Pflicht, sich ihren Kunden gegenüber partnerschaftlich zu verhalten. Diesen Paradigmenwechsel geben sie an ihre Partner weiter. Um in einem immer stärker durch Verdrängung definierten Markt erfolgreich zu sein, braucht es neue Ansätze. Globale Anbieter gehen auf Mittelständler zu und umgekehrt, um für ihre Kunden innovative Lösungen zu schaffen.

Ein Beispiel: die Kooperation von IBM und icon. Doch wie kann eine solche Partnerschaft zwischen einem global aufgestellten Großkonzern und einem mittelständisch geprägten IT-Unternehmen aussehen?

Darüber unterhielt sich diese Zeitschrift mit Uwe Seltmann, Mehrheitsgesellschafter der icon-Unternehmensgruppe und Stefan Riedel, Leiter Geschäftsbereich Versicherungswirtschaft IBM DACH.

**Der Anspruch an Versicherer ist in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Was hat das für Folgen für die Versicherer?**

**Uwe Seltmann:** In einem mit zahlreichen Anbietern besetzten Markt müssen Versicherungen neue Wege finden, sich von ihren Mitbewerbern zu differenzieren und sich in einem weit größeren Umfang auf ihre Kunden einstellen, als in der Vergangenheit. Dazu gehört eine kundenindividuelle Kommunikation genauso wie eine verständliche Sprache und eine zeitgemäße Optik. Es geht nicht mehr darum, Kunden einen weitgehend standardisierten Brief zu schicken, sondern um ein ganzheitliches „managen“ der Kundenkommunikation. Aus diesem Grund sprechen wir seit einiger Zeit von CCM – Customer Communication Management.

**Stefan Riedel:** Eine individuelle Kommunikation basiert auf allen zum Kunden bzw. zum aktuellen Geschäftsvorgang verfügbaren Informationen. Anstatt lediglich eine Anfrage



Handschlag auf die Partnerschaft:  
Uwe Seltmann (icon) und Stefan Riedel (IBM)

zu beantworten sind Lösungen gefragt, Kunden auf passende, weitere Angebote aus anderen Geschäftsbereichen der Versicherung hinzuweisen. Dazu muss das CCM-System mit weiteren Systemen verbunden werden, wie beispielsweise Versicherungsfach- oder CRM-Anwendungen, in denen Policen und Kundeninformationen verwaltet werden.

**Was erwarten Kunden von einer Partnerschaft? Wie muss sich die Assekuranz aufstellen, um als vertrauenswürdiger Partner wahrgenommen zu werden?**

**Stefan Riedel:** Kunden möchten individuell und ganzheitlich angesprochen werden und erwarten eine prompte, kompetente Reaktion bei Anfragen. Zahlreiche Untersuchungen haben ergeben, dass Kunden im Leistungsfall besonders sensibel reagieren. Leistungsfähige

Unternehmen können hier punkten, bauen die Kundenbindung aus und steigern das Vertrauen ihrer Kunden in die Versicherung.

**Uwe Seltmann:** Das amerikanische Analystenhaus Forrester spricht sogar vom „Zeitalter des Kunden“ und beschreibt den Zusammenhang zwischen guter Kundenkommunikation und dem wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen. Ein leistungsfähiges CCM-System ist der Schlüssel für eine langfristige Kundenbindung und damit für den wirtschaftlichen Erfolg der Assekuranz. Übrigens kann auch die Kommunikation mit „Nicht-Kunden“ positive Effekte haben. Nehmen wir den Fall, dass Sie unverschuldet in einen Kfz-

Unfall verwickelt wurden und die gegnerische Versicherung reguliert Ihren Schaden zeitnah. Selbst wenn Sie in diesem Fall nicht Kunde der leistenden Versicherung sind, machen Sie mit dieser eine positive Erfahrung. Geht die Versicherung im Kundenanschreiben auf die zeitnahe Regulierung ein, denkt der Kunde beim Abschluss einer neuen KFZ-Police bevorzugt an diesen Anbieter. So entsteht ein positiver Effekt auch mit Nicht-Kunden. Bei einer leistungsfähigen CCM-Lösung können entsprechende Abhängigkeiten selbstverständlich über Regeln im System abgebildet werden.

**Das hat sicherlich auch einen technischen Aspekt...**

**Uwe Seltmann:** Um gelingen zu kommunizieren gibt eine ganze Reihe von Herausforderungen, von denen ich exemplarisch einige

herausgreifen möchte. Die Integration in bestehende Geschäftsprozesse und IT-Umgebungen ist alles andere als trivial. Typischerweise sind verschiedene historisch gewachsene Anwendungen zum Erstellen, Bearbeiten und Versenden der Korrespondenz in einem Unternehmen im Einsatz. Effizienzpotenziale kommen aber erst dann richtig zum Tragen, wenn alle Arten der Dokumentenerstellung durch ein unternehmensweit und einheitlich verfügbares System unterstützt werden. Eine weitere Herausforderung ist das Thema „verständliche Texte“: Was zunächst trivial klingt, ist in der Praxis ein echtes Problem – nicht umsonst wirbt eine große Versicherung mit der „Verstehensgarantie“. Auch hier bieten wir konkrete Lösungen an, um die Verständlichkeit in der Kundenkommunikation nachhaltig und messbar zu verbessern.

**Die mittelständische icon kooperiert mit der großen IBM. Müssen die Kunden nicht befürchten, dass die Vorteile der DOPiX-Lösung verwässern?**

**Stefan Riedel:** Nein im Gegenteil. Wir sind insbesondere erfolgreich, in dem wir die Expertise hochspezialisierter Partner mit unserem breiten Kundenzugang und tiefen Prozess-Knowhow der Versicherungswirtschaft verbinden. Die Partnerschaft mit icon existiert übrigens bereits seit einigen Jahren, allerdings haben wir diese im Frühjahr 2013 auf einen ganz neuen Level gehoben. Ein wichtiger Aspekt dabei ist auch, dass DOPiX gemeinsam von IBM und icon als „Ready for PureApplication Systems“ zertifiziert wurde und damit als ISV der IBM integraler Bestandteil der IBM Appliance Familie ist.

**Was waren für die IBM die ausschlaggebenden Argumente?**

**Stefan Riedel:** Aus technischer Sicht kann man die CCM-Lösung DOPiX von icon durchaus als einen logischen Nachfolger des Produkts Application Support Facility (ASF) von IBM bezeichnen. Mit DOPiX ist es möglich, DCF-Quelltext zu formatieren und Dokumente in allen gängigen Ausgabeformaten zu generieren – damit sichert DOPiX Investitionen im bisherigen ASF-Umfeld. Darüber hinaus hat DOPiX seine Leistungsfähigkeit und Skalierbarkeit auf IBM Hardware im Zusammenspiel mit IBM-Software in zahlreichen Projekten unter Beweis gestellt.

**Welche Auswirkungen hat das für die icon Kunden?**

**Uwe Seltmann:** Lassen Sie mich mit zwei konkreten Beispielen antworten: Kosten und Agilität. DOPiX lässt sich in IBM Pure

Systems Umgebungen deutlich schneller und einfacher bereitstellen. Darüber hinaus werden die Betriebskosten spürbar gesenkt: Das integrierte Monitoring erleichtert die vollständige Überwachung – von der Hardware, über die Datenbank bis zur DOPiX-Anwendung. Die dynamische Bereitstellung von Hardware-Ressourcen ermöglicht eine flexible Abdeckung von Lastspitzen sowie eine Skalierung bis hin zu höchsten Anforderungen. Werden in einer IBM Pure Systems Umgebung definierte Schwellwerte und Antwortzeiten überschritten, werden automatisch mehr Instanzen, Cores, RAM, usw. bereitgestellt – natürlich nur, solange diese benötigt werden.

**Wie gestalten Sie die Kooperation aus? Wie leben Sie diese Partnerschaft unter zwei Unternehmungen mit doch unterschiedlicher Größe?**

**Stefan Riedel:** Aus meiner Sicht stehen mehrere Punkte im Vordergrund. Zum einen ist eine regelmäßige Abstimmung auf verschiedenen Ebenen erforderlich: Von der strategischen Abstimmung auf Management-Ebene, über gemeinsame vertriebliche Aktivitäten bis hin zur Durchführung gemeinsamer Kundenprojekte. Ebenfalls von zentraler Bedeutung ist, dass unsere Produkte optimal abgestimmt und integriert sind. Dazu bieten wir seit Jahren ausgewählten Partnern den Zugriff auf unser Innovation Center an: dort beraten und unterstützen wir Independent Software Vendors (ISVs) wie icon bei der Integration der Lösung mit IBM-Hardware und -Software.

**Uwe Seltmann:** Durch den direkten Zugriff auf die Ressourcen des Innovation Center sind wir in der Lage, unsere Software auf unterschiedlichster IBM-Infrastruktur zu entwickeln und zu testen. Wichtig dabei ist natürlich auch der direkte, persönliche Kontakt zu den Mitarbeitern von IBM – hier können wir ziel- und ergebnisorientiert arbeiten.

**Werden wir konkret, wer übernimmt das Zepher bei einem Großauftrag?**

**Uwe Seltmann:** Wir haben bereits in der Vergangenheit erfolgreich Großprojekte durchgeführt – inklusive 7x24 Support. Insofern sind wir mit diesen Anforderungen bestens vertraut. Auf der anderen Seite bietet die Partnerschaft mit IBM auch hier ganz neue Möglichkeiten – speziell im Umfeld internationaler Großkunden.

**Stefan Riedel:** Bei vielen Unternehmen weltweit sind wir der führende Anbieter, wenn es um fachliche Lösungen aber auch um IT-Infrastruktur geht – bis hin zum Out-

## Auf dem Punkt gebracht: Wo liegen die Vorteile für die IBM?



**Stefan Riedel:** „Durch die ASF-Kompatibilität von DOPiX sichern wir Investitionen und bieten unseren Kunden eine State-of-the-Art CCM-Lösung – basierend auf IBM Technologie und IBM Services.“

## ... und für icon?



**Uwe Seltmann:** „Die Chancen, die sich aus der Kooperation für beide Seiten ergeben, sind erstklassig: Die Anreicherung des Produktportfolios für IBM und völlig neue Kundenzugänge, speziell im Ausland, für icon. Aber der wichtigste Punkt ist: Die gemeinsamen Aktivitäten stoßen bei unseren Kunden auf eine durchweg positive Resonanz.“

sourcing. Dies sind klassische Stärken von IBM. Insofern sind wir mit der Durchführung von Großaufträgen bestens vertraut. Letztlich liegt es immer in der Hand des Kunden, welcher Partner die führende Rolle im Projekt übernehmen soll. ■