

Versicherungsforen-Themendossier

Buzzword Digitalisierung: Warum IT-Transformation und digitale Neuausrichtung nicht nur leere Floskeln sind

Sonderausgabe

zum Messekongress IT in Versicherungen
29./30. November 2016

BiPRO – noch eine IT-Insel oder Teil einer gemeinsamen Prozesslandschaft?

Kaum ein Begriff wird in den strategischen Überlegungen von Unternehmen seit Jahren derart überstrapaziert wie Digitalisierung. Jeder möchte selbstverständlich irgendwie mitmachen: Die Angst, abgehängt zu werden, geht um. Gefühlt im Wochenrhythmus wird im Silicon Valley die nächste digitale Revolution ausgerufen – Google hat sich jüngst vom mobile first zum AI first Vorreiter umdefiniert –, aber eine prophetische Vorstellung davon, was die übergroßen Buzzwords im Digitalisierungszoo für ein Unternehmen mit gewachsenen Strukturen konkret bedeuten, dürften die Wenigsten haben. Einigkeit herrscht lediglich darin, dass der stetig wachsende Innovations- und Konkurrenzdruck auf internationalen Märkten einen enormen Bedarf an Effizienzsteigerung nach sich zieht.

Dieser lässt sich zunächst ganz unmittelbar mit dem Begriff der Automatisierung verknüpfen. Die Etablierung von Branchenstandards und -normen ist an dieser Stelle eine technische Grundvoraussetzung. Im Versicherungsbereich war hier die Einführung und die wachsende Verbreitung des BiPRO-Standards ein wichtiger Schritt. Einheitliche Standards bieten zudem die große Chance zur Konsolidierung der bestehenden IT-Systeme und der Nutzung von unternehmensübergreifenden Synergieeffekten.

Es ist jedoch eindeutig zu kurz gegriffen, das Thema Digitalisierung auf Schlagworte wie „Automatisierung“ und „Standards“ zu reduzieren. Um den Willen zur Veränderung tatsächlich in eine für das Unternehmen passende (R)Evolution umzusetzen, bedarf es weit mehr als den Zukauf neuer IT-Komponenten mit den passenden Labels. BiPRO definiert seine Schnittstellen prozessual – wenn auch auf sehr abstrakter Ebene – und schafft damit einen Anreiz, nicht nur über IT-Systeme, sondern grundlegender über technische und fachliche Abläufe und somit Prozesse nachzudenken.

Prozesse sind ein Querschnittsthema: Sie durchdringen alle Be-

reiche eines Unternehmens. Dieser Querschnittscharakter stellt einerseits auf den ersten Blick eine enorme Hürde dar, da ein gemeinsames Prozessverständnis den gewachsenen Strukturen eines Unternehmens gleichzeitig untergeschoben werden muss. Auf der anderen Seite liegt darin die umso größere Chance, Digitalisierung im Sinne einer echten Unternehmenstransformation zu erreichen, anstatt nur fortlaufend punktuell nachzubessern.

Was meinen wir mit dieser Transformation und warum brauchen wir sie?

Für eine wachsende Zahl an Produkten des täglichen Lebens funktioniert heute klassisches Produktdesign und -marketing nur noch eingeschränkt. Kunden zeigen immer weniger die Bereitschaft, sich frontal beraten zu lassen. Sie beraten sich stattdessen selbst und eigenständig und treffen Produktentscheidungen basierend auf Konsumentenmeinungen aus realen und virtuellen sozialen Netzwerken. Dadurch rückt die individuelle, unmittelbare Customer Experience des Anbieters und des Produkts an sich immer mehr in den Fokus der Entscheidung. Akzeptiert haben wir diese Entwicklung bereits beispielsweise im Einzelhandel (Online-Versandhandel). Aber auch bei komplexeren Produkten wie Reisen oder eben Versicherungspolicen, die traditionell selbstverständlich mit der Beratung durch Makler und Vermittler verknüpft waren, ist der gleiche Trend zu beobachten.

Wer in Zukunft Erfolg haben will, sollte diese Entwicklung respektieren. Er muss den Kunden mit Produkten überzeugen, die die digitalen Ressourcen und Fähigkeiten eines Unternehmens zu eben jener herausragenden Customer Experience bündeln, die bereits auf den ersten Blick einen echten Mehrwert vermittelt. Doch solche Ideen können nicht von Einzelnen verordnet werden, sie entstehen vielmehr kollaborativ. Der Nährboden für ihre Entwicklung und Umsetzung ist daher eine Unternehmenskultur, in der bereichsübergreifend ein gemeinsames Verständnis

von Abläufen besteht und in der das Management, Fachexperten und Techniker die gleiche Sprache sprechen. Diese Sprache wird durch ein unternehmensdurchdringendes Prozessverständnis geschaffen.

Eine eng verzahnte IT mit einem hohen Automatisierungsgrad bleibt dabei natürlich weiterhin eine technische Voraussetzung. Eine echte Chance darüber hinaus bietet sich aber dem, der sie zudem zu einem selbstverständlichen Teil dieser gemeinsamen Sprache macht. Damit ergibt sich eine neue Sicht auf das Thema Digitalisierung: Sie muss keine lästige, technische Pflicht sein, die am Ende der Entwicklungskette dem Kerngeschäft dienend hinterherläuft. Digitalisierte Prozesse schaffen in Zukunft von Beginn an den Rahmen der wettbewerbsfähigen Produktentwicklung.

Der prozessuale Aspekt des BiPRO-Standards bietet den Anreiz, diese Chance zu ergreifen. Anstatt eine weitere IT-Insel zu schaffen, die „das Problem BiPRO löst“, bietet sich die Möglichkeit, größer zu denken: Verzahnen Sie Standards und Prozesse! Die größten Potenziale bieten sich den Unternehmen, deren Systeme prozess- und unternehmensübergreifend zusammenarbeiten.



Wenn Sie mehr über das Thema BiPRO im Prozesskontext erfahren wollen oder Ihre Digitalisierungsstrategie diskutieren möchten, sind Sie herzlich eingeladen, uns an unserem **Messestand C4** zu besuchen oder direkt zu kontaktieren.

AUTOR



Dr. Felix Böhmer
Senior Software Ingenieur
iteratec



iteratec ist der Software- und IT-Dienstleister mit der höchsten Kompetenzdichte. Wir entwickeln individuelle Softwaresysteme (z. B. Carsharing für BMW/Drive Now) und sind an hochspannenden Technologieprojekten wie der MINI Augmented Vision Datenbrille oder dem neuen Otto-Shop beteiligt. Darüber hinaus beraten wir unsere Kunden in architektonischen, technologischen und methodischen Fragestellungen. Die Grundlage für unseren Erfolg und unser stetiges Wachstum ist unser exzellentes Team und die mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur. Um unser Weiterbildungsangebot, die Gesundheitsfürsorge und die Sozialleistungen zielgerichtet weiterentwickeln zu können, führen wir regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durch. Außerdem sind wir als Great Place To Work ausgezeichnet. Unser Team engagiert sich neben dem Projektgeschäft sehr stark für die Weiterentwicklung des Unternehmens und arbeitet z. B. im Rahmen des Innovation Frei-Days selbständig an neuen Ideen und Technologien. iteratec wurde 1996 von Klaus Eberhardt und Mark Goerke gegründet. Sie führen das Unternehmen auch heute noch. Seit unserer Gründung sind wir kontinuierlich gewachsen und haben unser Erfahrungsspektrum permanent erweitert. iteratec hat gemeinsam mit kobaltblau Management Consultants, unserem Partnerunternehmen für IT-Managementberatung, über 250 Mitarbeiter und entlastet an sieben Standorten Kunden aus Mittelstand und Großunternehmen. Standorte: München, Düsseldorf, Frankfurt, Hamburg, Stuttgart, Wien, Zürich.

