

Solution Overview | Enterprise Data Management

Datenqualität als Erfolgsfaktor in der Versicherungswirtschaft

Initiative von BearingPoint und IBM
“Data Quality Assessment”



In der Versicherungswirtschaft stellt das Management höchste Anforderungen an die Qualität der zu verarbeitenden und auszuwertenden Unternehmensdaten. Eine der größten Hürden bei der Sicherung der Datenqualität stellt in der Regel die Heterogenität der verschiedenen Datenquellen dar. Derartige Vorhaben können sich auf allen unternehmerischen Ebenen von der Unternehmensstrategie über die einzelnen Unternehmensbereiche und -funktionen bis hin zur Umsetzung von Marktanforderungen bewegen:

- **Post Merger Integration:** Datenqualität muss vor und während der Migration von Bestandssystemen analysiert und bei Bedarf verbessert werden.
- **Vertrieb:** Vertriebsinformationssysteme müssen dem Außendienst und den Vertriebspartnern (Makler, Agenturen, Banken) aktuelle Informationen in einer Kundengesamtsicht aus heterogenen Vertriebs-, Bestands- und Schadenssystemen einheitlich bereitstellen.
- **CRM:** In Call Centern, für Kampagnenmanagement sowie im Intra- und Extranet müssen die Informationen zu Kunden jederzeit vollständig und korrekt vorliegen.
- **Unternehmenssteuerung:** Business Intelligence und Data Warehouse Systeme müssen für das Unternehmenscontrolling eine homogene, konsistente und integrierte Sicht auf die Bestände der verschiedenen Sparten konzernweit aufbauen.

- **Kooperationen über Unternehmensgrenzen hinweg:** Geschäftsprozesse, die über Unternehmensgrenzen hinweg verlaufen, stellen höchste Anforderungen, um geschäftskritische Daten medienbruchfrei in unterschiedliche heterogene Systeme zu integrieren.

Herausforderung

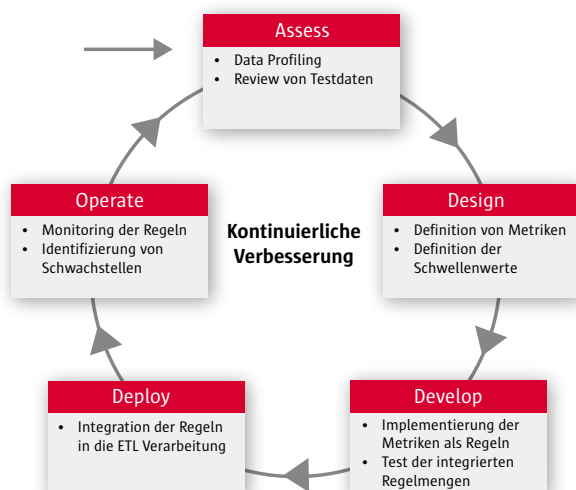
Im Sinne eines umfassenden Enterprise Data Management ergeben sich daraus neue Herausforderungen. Management, Innen- und Außendienst, Vertriebspartner- und Partnerunternehmen müssen mit jeweils einheitlichen, konsistenten und korrekten Daten unterstützt und versorgt werden.

Die Erfahrungen von IBM und BearingPoint zeigen, dass die heute in vielen Versicherungsunternehmen implementierten Prozesse und Anwendungen die dafür erforderlichen Daten nicht in ausreichender Qualität bereitstellen. Unabhängige Studien belegen, dass der Stellenwert einer hohen Datenqualität zumeist unterschätzt wird, organisatorisch nicht klar zugeordnet werden kann oder insbesondere bei der Projektplanung lediglich eine untergeordnete Rolle spielt.

Um einen maximalen Nutzen im Sinne des Unternehmenserfolgs aus dem eigenen Datenbestand zu ziehen, bedarf es eines nachhaltigen und ganzheitlichen Ansatzes, der über den Umfang eines einzelnen Projekts hinausgeht. Auf diese Weise wird eine kontinuierliche Verbesserung der Datenqualität erzielt, die sich nicht nur durch ein hohes Maß an Vertrauen in die unternehmenseigenen Daten auszahlt, sondern auch maßgeblich den Erfolg in den genannten Bereichen sichert und beschleunigt. Hinzu kommen Einsparpotenziale durch einen gezielteren Einsatz von Ressourcen etwa im Bereich CRM oder Vertrieb, durch eine effektivere Unternehmenssteuerung oder durch sinkende Betriebskosten.

Die Enterprise Data Management Lösung von IBM und BearingPoint

Die Lösung von IBM und BearingPoint umfasst praxiserprobte Methoden und Verfahren, um die Anforderungen an die Datenqualität in Versicherungsunternehmen abzudecken:



- Identifikation der Datenquellen und Überprüfung der Konsistenz (z.B. sparten- und unternehmensübergreifende Abstimmungen)
- Formulierung von Datenqualitätszielen und -prozessen
- Definition von technischen und fachlichen Regeln zur Überprüfung der Datenqualität (Referenzielle Integrität, Konsistenz von Partnerdaten, Konsistenz von Geschäftsvorfällen und Beständen)
- Schaffung eines unternehmensweiten „Single Point of Truth (SPOT)“ für die geschäftskritischen Informationen im Sinne einer plattformunabhängigen Datenintegrationsschicht z.B. für ein Data Warehouse oder Vertriebssysteme
- Design einer „Enterprise Data Management“ Zielarchitektur zur Optimierung der Datenqualität (z.B. als Erweiterung bestehender ETL-Prozesse).

Die technische Lösung von BearingPoint basiert auf Standard-Produkten von IBM und lässt sich daher flexibel in eine spartenübergreifende IT-Landschaft integrieren. Kernstück der Lösung ist der IBM InfoSphere Information Server, der zuverlässig Informationen zeitnah bereitstellt und damit eine 360° Sicht auf das Unternehmen ermöglicht.

Abgerundet und unterstützt wird die technische Lösung durch die organisatorische Einordnung des Themas Datenqualität. Das Ziel ist, Verantwortung für die Datenqualität in der Organisation zu verankern und damit dauerhaft zu etablieren. Dadurch wird nicht nur der kontinuierliche Verbesserungsprozess unterstützt sondern auch der laufende Betrieb. Durch ein geeignetes Defect Management können organisatorische Prozesse im Rahmen der Fehlerbehandlung optimiert werden und so zum Erfolg der implementierten Datenqualitätsmaßnahmen beitragen.

Vorteile und Nutzen

Eine Verbesserung der Datenqualität auf Basis der Enterprise Data Management Lösung von IBM und BearingPoint ermöglicht die Ausschöpfung zahlreicher Vorteile und Nutzenpotenziale:

- Daten verschiedener Bestandssysteme werden für eine einheitliche, homogene sparten- und unternehmensübergreifende Sicht für das Management bereitgestellt
- Bestehende Data Warehouse-Landschaften lassen sich vereinfachen und damit Kosteneinsparungen realisieren
- Informationen können konzernübergreifend verstanden, transformiert und aufbereitet werden, um „Risk and Compliance“-Initiativen zu beschleunigen
- Eine normalisierte spartenübergreifende Sicht auf Endkunden kann den verschiedenen Vertriebswegen, z. B. Außendienst, Direktvertrieb und Agenturen, über die unterschiedlichen Kanäle wie das Vertriebsportal, das Call Center oder das Internet bereitgestellt werden
- Datenprofilierung und -analyse kann effizient erstellt werden, um spartenübergreifende Vertriebskampagnen durchführen zu können.

Data Quality Assessment bei Versicherungen

Mit dem Data Quality Assessment bieten IBM und BearingPoint einen effizienten und effektiven Einstieg als Grundlage für ein kontinuierliches und nachhaltiges Datenqualitätsmanagement. Durch eine genaue Analyse der IST-Situation bezogen auf konkrete Anwendungsfälle wird der Grundstein für ein konsequentes und effizientes Management der Datenqualität gelegt.

BearingPoint und IBM als kompetente Partner mit differenzierten und sich ergänzenden Kompetenzen im Bereich Enterprise Data Management erarbeiten gemeinsam mit Ihnen folgende Ergeb-

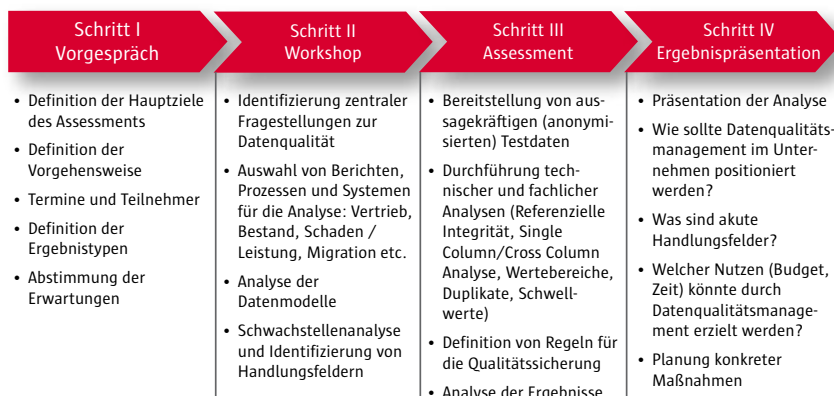
nisse in Form konkreter Entscheidungsvorlagen zu den aktuellen fachlichen und technischen Handlungsfeldern zur Verbesserung der Datenqualität:

Folgende Vorgehensweise schlagen IBM und BearingPoint zur Durchführung des Assessments vor:

- I. Im Rahmen eines umfassenden Vorgesprächs werden gemeinsam mit Ihnen die Hauptziele des Data Quality Assessments festgelegt
- II. Im Workshop werden gemeinsam mit Ihrem Team die Inhalte von Berichten, Analysen und Datenmodellen und darauf basierend Handlungsfehler identifiziert
- III. Die Vor- und Nachbereitung des Workshops erfolgt durch IBM und BearingPoint gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern. Wir analysieren die Datenqualität anhand von aussagekräftigen (ggf. anonymisierten) Testdaten der ausgewählten Prozesse und Systeme auf Basis der umfangreichen Möglichkeiten des IBM InfoSphere Information Server
- IV. Im Rahmen einer Abschlussveranstaltung (inkl. Potenzialanalyse Enterprise Data Management) präsentieren wir die Ergebnisse und übergeben die Ergebnisdokumente.

Ausblick

Auf Basis der Ergebnisse des Data Quality Assessment von IBM und BearingPoint haben Sie die Möglichkeit, das Thema Datenqualität anhand konkreter Ergebnisse in den Entwicklungsprozess zu integrieren, die „Quality of Service“ im laufenden Betrieb zu steigern und dadurch die Kosten zu senken.



Wir helfen unseren Kunden, messbare und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen

BearingPoint berät Unternehmen und Organisationen aus den Bereichen Commercial Services, Financial Services und Public Services bei der Lösung ihrer dringendsten und wichtigsten Aufgaben. In enger partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit dem Kunden definieren BearingPoint-Berater anspruchsvolle Ziele und entwickeln Lösungen, Prozesse und Systeme entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Dies bildet die Grundlage für einen außerordentlichen Beitrag zum Geschäftserfolg – und eine außergewöhnliche Kundenzufriedenheit. Seit der Übernahme durch seine Partner im Rahmen eines Management Buy-Out ist BearingPoint eine unabhängige Unternehmensberatung, die Unternehmertum sowie Management- und Technologiekompetenz auf einzigartige Weise vereint. Das Unternehmen beschäftigt rund 3.200 Mitarbeiter in 14 europäischen Ländern. Das Unternehmen hat europäische Wurzeln, agiert aber global.

Für weitere Informationen: www.bearingpoint.de.

IBM (International Business Machines Corp.) gehört mit einem Umsatz von 103,6 Milliarden US-Dollar im Jahr 2008 zu den weltweit größten Anbietern im Bereich Informationstechnologie und B2B Lösungen. Das Unternehmen beschäftigt derzeit knapp 400.000 Mitarbeiter und ist in über 170 Ländern aktiv. Die IBM in Deutschland mit Hauptsitz in Stuttgart zählt derzeit 21.100 Mitarbeiter an 40 Standorten und ist damit die größte Ländergesellschaft in Europa.

Weitere Informationen finden Sie unter www.ibm.com/de.

Kontakt:

Thomas Grüner | Partner | Tel.: +49 69 13022 1607 | thomas.gruener@bearingpointconsulting.com
Christoph Jakfeld | Director | Tel.: +49 173 5764 034 | christoph.jakfeld@bearingpointconsulting.com
Thiemo Purkart | Manager | Tel.: +49 69 13022 5769 | thiemo.purkart@bearingpointconsulting.com
Annette Weichbrodt | Business Development Manager | Tel.: +49 170 2249 247 | annette.weichbrodt@de.ibm.com
fs-marketing@bearingpointconsulting.com

BearingPoint GmbH
Speicherstraße 1
60327 Frankfurt am Main – Deutschland

www.bearingpoint.de