



## Näher am Kunden

*In den vergangenen Jahren haben Versicherer enorme Mengen an Daten über Kunden, Märkte und Schadensfälle gesammelt – jetzt geht es darum, diese Informationen intelligent zu nutzen. SwissRe setzt dazu auf Datenintegrationslösungen von Informatica.*

(erschienen in versicherungsbetriebe 2/2005; S. 30f; Autor: Kai Leonhardt)

Effizienter Umgang mit Informationen ist ein kritischer Erfolgsfaktor für alle Unternehmen. Gerade in der Finanzbranche mit ihren immer kürzeren Innovationszyklen kann man als Unternehmen im weltweiten Wettbewerb nur dann bestehen, wenn man jederzeit schnellen Zugriff auf das gesamte Firmen-Know-how besitzt. Aufgrund mangelnder oder fehlerhafter Informationen falsche Entscheidungen zu treffen oder auf den falschen Trend zu setzen, kann fatale Folgen haben. Informationen basieren auf Daten, die heute fast ausschließlich in elektronischer Form gesammelt und verarbeitet werden. Wenn es darum geht, Informationen und Wissen zur richtigen Zeit, am richtigen Ort und noch dazu benutzergerecht bereitzustellen, wird daher Business Intelligence als Ressource für strategische Entscheidungen des Managements immer wichtiger.

Unternehmensübergreifende Initiativen sammeln unter dem Schlagwort „Customer Relationship Management“ (CRM) alle kundenspezifischen Daten in so genannten Data Warehouses. Diese enorm umfangreichen und stets wachsenden Datensammlungen können helfen, die richtigen Produkte für die Kunden zu finden und die Beratung zu optimieren. Voraussetzungen dazu sind jedoch die Integration einer Vielzahl von Datenquellen in einer Platt-

form sowie leistungsfähige Analysetools. Ansonsten gestaltet sich die Suche ähnlich der nach der bekannten Nadel im Heuhaufen. Viele Firmen mussten folgerichtig in der Vergangenheit feststellen, dass die Ergebnisse bei weitem nicht den Erwartungen entsprachen. Schnittstellenprobleme und Zeitverzögerungen führten dazu, dass trotz umfangreicher Daten am Ende nicht das gewünschte Ergebnis stand: eine mindestens tagesaktuelle Sicht auf Produkte, Zahlungsströme und Kundenverhalten. Wie speziell Banken und Versicherungen diese Herausforderungen durch den Einsatz von Datenintegrationssoftware lösen können, hat das amerikanische Softwareunternehmen Informatica\* unter anderem bei SwissRe, einem der weltweit führenden Rückversicherer und größten Lebens- und Krankenrückversicherer, demonstriert.

### Wissen steigert die Effizienz

Umfangreiche Datenbanken aufzubauen ist schon lange keine Kunst mehr. Die gesammelten Daten Gewinn bringend zu nutzen ist aber nicht so einfach. Bei SwissRe existiert aufgrund der zahlreichen Geschäftsfelder eine Vielzahl heterogener, verteilter Lösungen, die Unmengen an Daten in den verschiedensten Formaten produzieren, die in großen Data Warehouses gesammelt werden. Einzelne Data Warehouses

finden sich bei SwissRe beispielsweise in den Bereichen Accounting, Underwriting, Planning oder in der Schadensverwaltung. IT wird „als eminent wichtiges Mittel zum Zweck betrachtet“, so Dr. Axel Mönkeberg, Head Information Exploitation Services bei SwissRe. Ein Zweck besteht darin, große Mengen an Daten aus verschiedenen Applikationen/Datenquellen herauszuziehen, sie für eine einheitliche Sicht der Daten zusammenzuführen und dann in ein Data Warehouse oder an eine andere Applikation weiterzugeben.

So vielschichtig wie die Marktbedürfnisse des global führenden Rückversicherers sind auch die Herausforderungen an die zentralen DV-Manager. Auf Basis spezieller Zielvorgaben, der so genannten Key Performance Indikatoren (KPI), werden bei SwissRe von den Bereichen Property & Casualty, Life & Health sowie Financial Services lokale, regionale oder globale Geschäftsbedürfnisse definiert. Daraus werden im nächsten Schritt Anforderungsprofile für neue Businessprozesse und –lösungen abgeleitet und von der IT fristgerecht umgesetzt. KPI werden neben der Makrosteuerung auch zur Simulation von Modellthesen (z.B. Schadensszenarien) und Trendanalysen in Bezug auf die Geschäftszyklen (z.B. Preisentwicklung) oder zur Bewertung unterschiedli-

cher Vertragsoptionen verwendet. Diese Struktur stellt besondere Anforderungen an die IT-Abteilung, weiß Mönkeberg. „Da die Projektinitiative stets von unseren internen Kunden kommt, ist es wichtig, dass wir technisch flexible Technologien einsetzen können“.

II oder Sarbanes-Oxley zu entsprechen.

### **Mittler zwischen den Welten**

Weil die unterschiedlichsten Datenquellen – etwa Oracle, DB2 oder Lotus Notes - Informationen an das Data Warehouse liefern, benötigte man ein Werkzeug, das als Schnittstelle einen reibungslosen Datenaustausch zwischen den Quell- und Zielsystemen sicherstellt. Als so genanntes ETL-Tool (Extract – Transform – Load) setzt SwissRe dabei auf Informatica PowerCenter. Das Produkt ist komplett unabhängig von allen Applikations-, Datenbank- oder Hardwareherstellern und kann ohne Barrieren mit allen beteiligten Systemen „sprechen“. Wesentliche Phasen der Softwareentwicklung konnten beschleunigt und verlässlicher gestaltet werden, indem die Entwicklungsteams von routinemäßigen Aufgaben, wie z.B. der Behandlung von technischen Verbindungen zwischen den Datenquellen und den Zielsystemen, entlastet wurden – Voraussetzung für möglichst kurze Projektentwicklungszeiten. Mit der Integration von Daten und Fakten strebt SwissRe vor allem eine höhere Qualität der abgeleiteten Informationen an. Durch die Erschließung weiteren Wissens soll letztlich eine weitergehende Präzisierung der Steuerungsprozessdaten erreicht werden, um die Effizienz der Organisation zu stärken und neuen gesetzlichen Anforderungen (Compliance) wie Basel