

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

## WGJV-ICIS

STAND 2009/2010



## INHALTSVERZEICHNIS

1.1	Änderungsnachweis / Versionsführung .....	5
<b>2</b>	<b>EINLEITUNG .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>INFORMATIONEN ZUM ANBIETER WGV-INFORMATIK UND MEDIA GMBH ..</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>WGV-ICIS .....</b>	<b>8</b>
4.1	Entstehung von WGV-ICIS .....	8
4.2	Was versteht WGV- IT unter Standardsoftware .....	8
4.3	Eigenschaften des WGV-ICIS .....	9
<b>5</b>	<b>LEISTUNGSBESCHREIBUNG WGV-ICIS KERNSYSTEM .....</b>	<b>11</b>
5.1	Das Kernsystem von WGV-ICIS .....	11
5.1.1	Allgemeine Leistungsmerkmale .....	11
5.1.1.1	Spartenübergreifendes Daten- und Funktionenmodell .....	11
5.1.1.2	Mandantenfähigkeit .....	11
5.1.1.3	Mehrsprachigkeit .....	12
5.1.1.4	Mehrwährungsfähigkeit .....	12
5.1.1.5	Benutzerverwaltungs- und Berechtigungssystem .....	13
5.1.1.6	Referateverwaltung .....	14
5.1.1.7	Plausibilisierungskomponente .....	14
5.1.1.8	Systemkonfiguration .....	15
5.1.1.9	Stammdatenverwaltungen .....	16
5.1.1.10	Dokumentation/Benutzerhandbuch .....	16
5.1.2	Vertragsverwaltung (ICIS-Bestand Komposit (SHUK + RS)) .....	17
5.1.3	Produkte und Prämienberechnung (ICIS-Produkt und ICIS-Prämie) .....	19
5.1.3.1	Funktionsumfang und ausgewählte Funktionalität .....	21
5.1.4	Partnersystem (ICIS-Partner) .....	21
5.1.4.1	Funktionsumfang und ausgewählte Funktionalitäten .....	22
5.1.5	Schadensystem (ICIS Schaden/Leistung) .....	23
5.1.5.1	Funktionsumfang und ausgewählte Funktionalitäten .....	26
5.1.6	Vermittler und Provision (ICIS Provision) .....	27
5.1.7	Objektverwaltung .....	28
5.1.8	Rückversicherung und Mitversicherung (ICIS RV/MV) .....	30
5.1.8.1	Rückversicherung .....	30
5.1.8.2	Mitversicherung .....	31
5.2	WGV-ICIS Geschäftsvorfälle/Prozesse .....	32
5.2.1	Arten von Geschäftsvorfällen .....	32
5.2.1.1	Geschäftsvorfälle im Onlinebetrieb .....	32
5.2.1.2	Geschäftsvorfälle im Batchbetrieb .....	32
5.2.1.3	Automatische Geschäftsprozesse .....	32
5.2.1.4	Fallabschließende Prozesse über alle Kanäle .....	32
5.2.2	Übersicht der wesentlichen Geschäftsvorfälle .....	33
5.3	WGV- Standardschnittstellen .....	34
5.3.1	Schnittstellen aus dem Modul Vertrag .....	34
5.3.2	Schnittstellen aus dem Modul Schaden .....	35

<b>6</b>	<b>OPTIONALE ZUSATZMODULE .....</b>	<b>36</b>
6.1	ICIS-CTI .....	36
6.1.1	Historie .....	36
6.1.2	Outbound .....	36
6.1.3	Anruferinnerung .....	37
6.2	ICIS-CRM.....	37
6.2.1	Gesamtakte.....	38
6.2.2	Teildokumente .....	38
6.2.3	Teilakten .....	38
6.3	ICIS- Angebot.....	38
6.4	eICIS POS.....	41
6.4.1	Überblick .....	41
6.4.2	Funktionsumfang und ausgewählte Funktionalitäten .....	42
6.4.2.1	Request vom Webbrowser an eICIS .....	43
6.4.2.2	Tarifauskunft mit Antrag .....	43
6.4.2.3	Schadenmeldung.....	44
6.4.2.4	ePostkorb.....	44
6.4.2.5	Administration .....	44
6.5	ICIS-MIS/Statistik.....	44
6.6	ICIS- Printmanagement .....	46
6.6.1.1	Funktionsumfang und ausgewählte Funktionalität .....	48
6.7	ICIS- DMS / Postkorb / OCR.....	49
6.8	Produktentwicklung mit externen Produktmanagementsystemen.....	51
<b>7</b>	<b>TECHNOLOGIE .....</b>	<b>53</b>
7.1	Mehrschichten-Architektur (Multi-Tier-Architektur) .....	53
7.2	Plattformen für WGV-ICIS.....	53
7.3	Technologische Weiterentwicklungen .....	54
<b>8</b>	<b>ICIS – GESCHÄFTSMODELLE .....</b>	<b>55</b>
8.1	Einführungsprojekt .....	55
8.2	Methoden und Vorgehensmodelle.....	56
8.2.1	Projektmanagement.....	56
8.2.2	Softwareentwicklung.....	56
8.3	Mitwirkung des Kunden.....	56
8.3.1	Gemeinsam vom Kunden und der WGV-IT zu erbringende Leistungen .....	57
8.4	z.B. vom Kunden zu erbringende Leistungen.....	57
8.4.1	z.B. von der WGV-IT zu erbringende Leistungen.....	57
8.4.2	Schulungen.....	57
8.5	Customizing .....	57
<b>9</b>	<b>MIGRATION .....</b>	<b>59</b>
9.1	Vorbereitung.....	59
9.2	Migrationsablauf.....	59
9.3	Vorgehen der Migration im Detail .....	61
<b>10</b>	<b>REFERENZEN .....</b>	<b>62</b>

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Übersicht Gesamtsystem WGV-ICIS .....	9
Abbildung 2: Vereinfachtes Relationenmodell.....	17
Abbildung 3: Aufbau eines Produktes aus den zentralen ICIS-Produktkomponenten.....	20
Abbildung 4: ICIS-Schadenmodell .....	25
Abbildung 5: ICIS-Objektmodell .....	29
Abbildung 6: Legende Schnittstellengrafiken .....	34
Abbildung 7: Schnittstellen des Vertragsmoduls .....	34
Abbildung 8: Schnittstellen des Schaden-Moduls .....	35
Abbildung 9: Abbildung zwischen Angebots- und Vertragsmodell.....	40
Abbildung 10: Übersicht des eICIS-Programming-Framework .....	42
Abbildung 11: Ablauf eines eICIS-Requests .....	43
Abbildung 12: Architektur des ICIS-MIS.....	45
Abbildung 13: Print-Prozess der wgv in ICIS .....	47
Abbildung 14: Ablauf Dokumenteneingang (elektronische Akte).....	50
Abbildung 15: Systemarchitektur.....	53
Abbildung 16: mögliche ICIS-Zielarchitektur .....	54
Abbildung 17: Datenfluß der Migrationsschnittstelle .....	60
Abbildung 18: Detailvorgehen und Aufgaben der Migration.....	61

## IMPRESSUM

Herausgeber		
WGV- Informatik und Media GmbH		
Kontakt	Telefon	E-Mail
Olaf Bechtold Key Account Manager Tübinger Straße 55 70178 Stuttgart	(0711) 16 95 – 57 52	olaf.bechtold@wgv-online.de

**ALLGEMEINES****1.1 Änderungsnachweis / Versionsführung**

Version	Datum	Ansprechpartner	Änderung / Erweiterung gegen Vorversion
1.0	08.10.2009	Hr. Bechtold, Hr. Dr. Braasch, Hr. Löffler, Fr. Sauter, Hr. Zinke	Initiale Version

## 2 Einleitung

Dieses Dokument enthält eine fachliche und technische Beschreibung des Versicherungsbestands- und Produktverwaltungssystem ICIS, wie es von der WGV-Informatik und Media GmbH angeboten wird. Im Folgenden wird dieses Bestandsführungssystem kurz mit WGV-ICIS bezeichnet. WGV-ICIS ist unsere umfassende und ausgereifte Standardsoftware für die Produkt- und Vertragsverwaltung von Kompositversicherungen für den deutschen und europäischen Versicherungsmarkt. Ergänzend zu diesen Beschreibungen sind noch Informationen zur WGV a.G. und zur WGV-Informatik und Media GmbH sowie Angaben zu unseren Methoden und Vorgehensweisen bei der Einführung von WGV-ICIS oder Teilen davon enthalten.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind nicht in allen Bereichen vollständig, dies ist auch nicht beabsichtigt, das Dokument soll einen Überblick der wesentlichen Komponenten und Funktionen von WGV-ICIS geben, eine komplette Beschreibung von WGV-ICIS wäre an dieser Stelle zu umfangreich.

### **3 Informationen zum Anbieter WGV-Informatik und Media GmbH**

Die WGV-Informatik und Media GmbH ist der IT-Dienstleister der WGV-Versicherungen (Württembergische Gemeinde-Versicherung a. G, WGV-Versicherungen AG und WGV-Lebensversicherung AG) sowie der ICIS Entwicklerkooperation (BGV - Badischer Gemeinde-Versicherungsverband, Lippische Landesbrandversicherungsanstalt, ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG und OKV - Ostdeutsche Kommunalversicherung a. G.) und gemeinsam mit T-Systems Rechteinhaber von ICIS.

Die WGV-Informatik und Media GmbH konzentriert sich auf die professionelle Weiterentwicklung von ICIS und auf die Einführung und das Customizing von ICIS bei Neukunden. Im Einzelnen bietet die WGV-Informatik und Media GmbH auf ICIS- maßgeschneiderte Leistungen an. Diese beinhalten Fach-, Prozess- und IT-Beratung, Projekt- und Testmanagement sowie Produktmodellierung und Systementwicklung. Damit ist die WGV-Informatik und Media GmbH in der Lage, für ihre Kunden optimale Umsetzungen allgemeiner und individueller Anforderungen aus dem deutschen und europäischen Versicherungsmarkt anzubieten.

## 4 WGV-ICIS

### 4.1 Entstehung von WGV-ICIS

WGV-ICIS ist eine umfassende Standardsoftware für die Produkt und Vertragsverwaltung von Kompositversicherungen und wurde von WGV-IT und T-Systems (früher debis Systemhaus) für die WGV a. G. ab 1995 entwickelt und für die ersten Produkte 1996 produktiv eingeführt. Seit dieser Zeit wurde das System WGV-ICIS bis 2002 gemeinsam mit T-Systems und danach durch die WGV-IT alleine mit der WGV-Entwicklerkooperation stetig technisch und fachlich weiterentwickelt sowie bei weiteren Versicherungen - teilweise auch für Spezialprodukte - erfolgreich eingeführt.

Die Grundlagen der Anforderungen änderten sich über die Zeit:

Zu Beginn lag der Fokus auf die Bereitstellung aller Kompositsparten (SHUK), deren Tarife und Geschäftsprozesse. Mit weiteren Versicherern wurden Prozesse standardisiert, Speziallösungen in allgemeingültige Standardgeschäftsprozesse portiert, die Stabilität und Zuverlässigkeit erhöht. Mit der Zeit wurden speziell auf ICIS abgestimmte Zusatzmodule entwickelt, die die Effizienz der Sachbearbeitung deutlich erhöhten und den Sachbearbeiter von Routinearbeiten befreien und ihm dadurch ermöglichen, sich z.B. mittels CTi (Computer-Telefon-Integration) und CRM (Customer Relationship Management) auf den Kunden zu konzentrieren oder mittels des Schadenmanagements für den Kunden und für den Versicherer kosten- und zeitoptimale Lösungen im Schadenfall zu finden. Durch die Nutzung des Internets können Vermittler und Kunden direkt auf Ihre Verträge zugreifen und ohne Sachbearbeiter Verträge z.B. komplett in Dunkelverarbeitung policieren. Auch technische Innovation wurde berücksichtigt, so wurde z.B. in 2009 die ursprüngliche Client-Server-Architektur durch eine Browser 3-tier Architektur abgelöst.

### 4.2 Was versteht WGV- IT unter Standardsoftware

Die gemeinsame Nutzung einer funktionalen und technischen Plattform, die derzeit bei der WGV-Entwicklerkooperation weiterentwickelt wird und aktuell bei 5 Versicherungen nahezu identisch im produktiven Einsatz ist. Durch die gemeinsame Weiterentwicklung durch die WGV-Entwicklerkooperation werden aus individuellen und speziellen Anforderungen aus einem Haus universell verwendbare Standardlösungen mit größtmöglichem Abdeckungsgrad. Zudem ermöglicht die gemeinsame Weiterentwicklung eine kostengünstige Entwicklung des Systems für alle Beteiligten.

Die modulare Architektur von WGV-ICIS erlaubt es auch, dass individuelle Erweiterungen oder Anpassungen vom Kunden selbst entwickelt und über Standardschnittstellen an WGV-ICIS angebunden werden können.

Die Installation des vorkonfigurierte WGV-ICIS dauert wenige Tage und erlaubt einem Neukunden in kürzester Zeit die Nutzung des Systems zur Analyse der Geschäftsprozesse mit den Standardprodukten um das kundenspezielle Customizing anhand von Beispielen durchführen zu können.

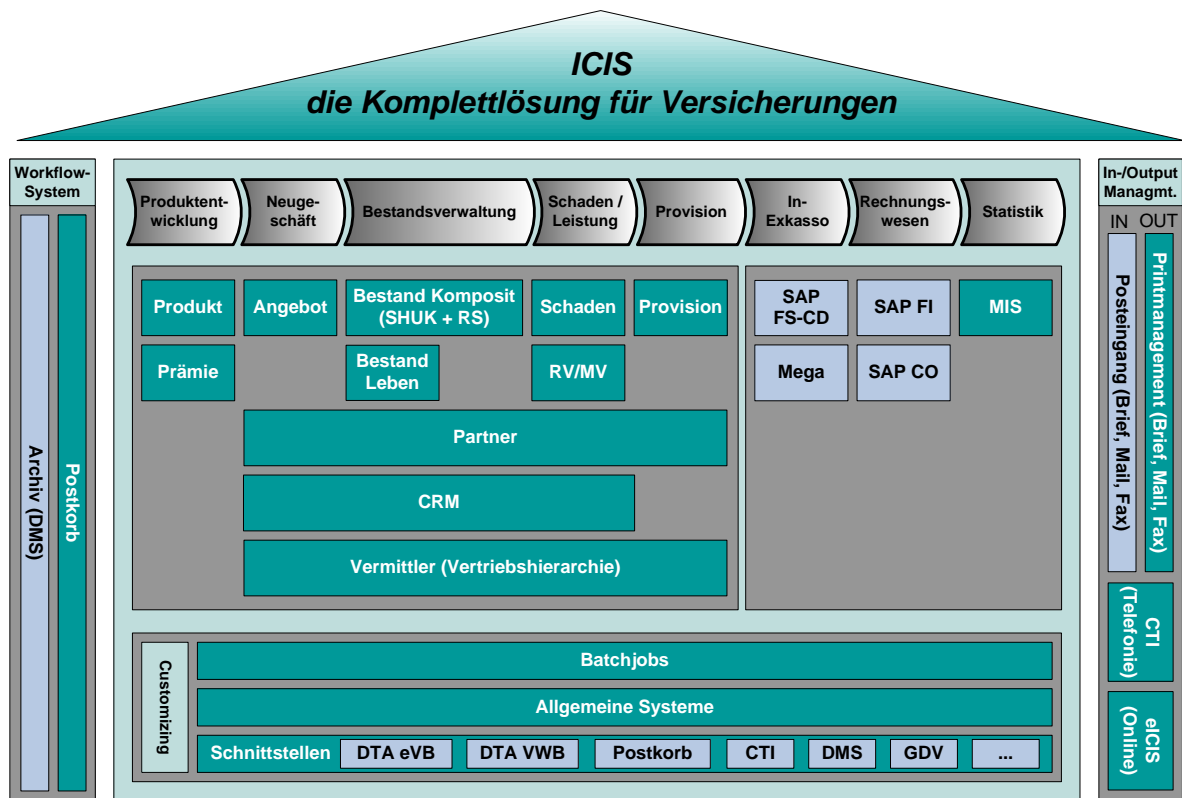


Abbildung 1: Übersicht Gesamtsystem WGV-ICIS

### 4.3 Eigenschaften des WGV-ICIS

Daraus ergibt sich heute ein Standardsystem mit folgenden Eigenschaften

- Abdeckung eines breiten, spartenübergreifenden Tarifspektrums
  - Mit allen Kompositsparten und Tarifen
  - Mit den dazugehörigen Geschäftsprozessen im Online und im Batch
  - Mit der Möglichkeit weitere neue Tarife problemlos modellieren zu können
  
- Schnittstellen zu gängigen Randsystemen
  - In-/Exkassosysteme wie z.B. SAP-FS-CD
  - Branchennetz
  - ...

- Funktionalitäten über die eigentliche Bestandsverwaltung hinaus
  - CTi
  - CRM
  - MIS/Statistik
  - Elektronische Akte
  - Kundenwertmodell
  - ...
  
- Zugänge über sämtliche Kanäle und Bündelung im Postkorb
  - Brief
  - Fax
  - Mail
  - Telefon
  - Internet
  
- Vollautomatisierte Geschäftsprozesse
  - Anträge → Policierung
  - Schadenmeldung → Auszahlung
  
- Eigenschaften einer Standardsoftware
  - kurze Einführungszeiten (ca. 6 Monate bis zur Produktivnahme möglich)
  - Musterinhalte für Produkte, Stammdaten, Briefe, ....
  - ausgereifte, erprobte Software, die bei zahlreichen Kunden auch im europäischen Ausland eingesetzt wird
  - skalierbar für die Verarbeitung von großen Vertragszahlen (derzeit werden in den verschiedenen ICIS-Installationen von 100.000 bis über 5 Mio. Verträge bearbeitet)
  - Service und Wartung
  - Technologische Weiterentwicklung folgend stabiler anerkannter Trends
  - Fachliche Weiterentwicklung durch Anforderungen von 4 Versicherern
  - Mehrwährungs- und Mehrsprachenfähig

## 5 Leistungsbeschreibung WGV-ICIS Kernsystem

Im Folgenden werden die im Kernsystem WGV-ICIS enthaltenen Module und die dazugehörigen Schnittstellen erläutert.

### 5.1 Das Kernsystem von WGV-ICIS

#### 5.1.1 ALLGEMEINE LEISTUNGSMERKMALE

##### 5.1.1.1 *Spartenübergreifendes Daten- und Funktionenmodell*

Eines der wesentlichen Elemente des WGV-ICIS ist das spartenübergreifende Daten- und Funktionenmodell, dies bildet die Grundlage für alle ICIS-Funktionalitäten. So verwenden alle Sparten bis zu einer gewissen Ebene die gleichen Entitäten und Funktionen zur Speicherung und Verarbeitung der Daten, z.B. sind Grundfunktionen für Historisierung, Versionierung, ... über alle Sparten gleich, ebenso sind die Funktionen zur Befüllung und Ansteuerung der Drittsysteme spartenübergreifend realisiert.

Spartenspezifische Besonderheiten sind als Erweiterungen zu den spartenübergreifenden Daten und Funktionen bzw. durch spartenspezifische Objekte und damit verbundenen Funktionen realisiert.

##### 5.1.1.2 *Mandantenfähigkeit*

#### Technische / Physikalische (Mandanten) Datentrennung

- Für alle Mandanten liegen die Programme und Datenbankstrukturen in einer gemeinsamen Oracle-Datenbank.
- Zusätzlich verfügt jeder Versicherungskonzern über eine eigenständige Datenbankinstanz mit autonomen Datenbeständen, Customizing Records, User Exits und Link auf die gemeinsame Datenbank.

#### Logische Mandantensteuerung

Der logische Mandant ist die zentrale Entität des Datenbankschemas.

Die Mandanten können gleichberechtigt abgebildet oder aber in eine Abhängigkeitsstruktur zueinander gebracht werden. Dies erlaubt die Abbildung einer Konzernstruktur mit beliebig vielen Ebenen. Die Zuordnung von Produkten<sup>1</sup> und Produktbausteinen auf Mandantenebene ermöglicht die mandantenübergreifende Produktgestaltung und Statistiken, die für Versicherungskonzerne von besonderem Interesse sein können.

Über die Ebene der Produkte und der Produktbausteine erfolgt die Steuerung der mandantenbezogenen Rechnungslegung für das Haupt- und Nebenbuch.

Das Konzept ist, dass gewisse Stammdaten nicht den Mandanten untergeordnet, sondern mandantenunabhängig sind. Partnerdaten z. B. sind „Allgemeingut“ und werden deshalb

---

<sup>1</sup> Versicherungsprodukte im Sinne von ICIS sind die Bündelung von gleichartiger oder unterschiedlicher Sparten auf Basis von Produktbausteine. Die Layoutsteuerung der Dokumente oder übergreifenden Kostenstellen- und Kostenartenrechnung erfolgt auf Produktebene. Die kleinst logische Einheit ist der Produktbaustein. Über den Produktbaustein erfolgt die mandantenbezogene Kostenstellen- und Kostenartenrechnung für die G+V bis hin zu den statistischen Auswertungen.

mandantenübergreifend erfasst. Aber auch gewisse allgemeine Stamm- und Steuerungstabellen, wie zum Beispiel Bankleitzahlen, Typenklassen, Regionalklassen, Risikozonen usw. sind unabhängig vom Mandanten. Diese Daten müssen somit nicht mehrfach (je Mandant) erfasst werden, wodurch ein einheitlicher Datenbestand über sämtliche logische Mandanten gewährleistet wird. Darüber hinaus wird der Pflegeaufwand der Daten erheblich reduziert.

Durch die vollständige Integration des ICIS-Systems werden Partnerstammdaten auch vom Finanzwesen, dem Außendienst oder dem CRM-System benutzt. Inkonsistente oder redundante Daten sind nicht mehr möglich.

### **5.1.1.3 Mehrsprachigkeit**

Das Bestandsführungssystem ICIS ist komplett mehrsprachenfähig, d.h. es können beliebige Sprachen in das System eingepflegt und zur Anzeige gebracht werden. Der Endbenutzer kann individuell die Sprache wählen, mit der er arbeiten möchte und sogar im Bedarfsfall während der Nutzung die Sprache umstellen.

Im Einzelnen heißt dies:

- **Dialoge:**  
Alle Oberflächen und deren Bestandteile, das sind Menüs, Navigationslisten, Drop-Down-Listen, Prompts, Labels, Hints, Tooltips und Masken-Meldungen, reagieren in der Anzeige und Bedienung auf die vom Anwender getroffene Sprachauswahl. Das gilt für die Backoffice, Frontoffice und Web-Applikation.
- **Systeminhalte:**  
Alle Texte aus Stamm- und Produktdaten werden in der ausgewählten Sprache bereitgestellt.
- **Systemmeldungen:**  
Alle Hinweis-, Fehler- und Bedienermeldungen folgen der Spracheinstellung, die der Anwender beim Login ausgewählt hat bzw. der Sprache, auf die der Anwender während des Betriebs umstellt.

Die Pflege der Sprachinhalte erfolgt idealerweise von den Anwendern der Zielsprache. Die Übersetzung kann manuell über ein Set von Masken zur Pflege der Sprache erfolgen oder maschinell importiert werden. Der maschinelle Import ist für die initiale Ladung des Systems mit einer Sprache zu empfehlen, während die manuelle Pflege sich zur Korrektur der Sprache im jeweiligen Kontext eignet. Als Zeichensatz wird UTF8 verwendet, d.h. es können alle Sprachen eingepflegt werden, die sich mit diesem Zeichensatz darstellen lassen.

Derzeit wird ICIS in Deutsch ausgeliefert. Optional stehen die Sprachen Englisch und Ungarisch zur Wahl.

### **5.1.1.4 Mehrwährungsfähigkeit**

Die Mehrwährungsfähigkeit in ICIS unterstützt und flexibilisiert die Prozesse in der Bestandsverwaltung und in im Schadenmanagement.

In der Bestandsverwaltung ist es möglich, Versicherungsverträge in unterschiedliche Währungen führen.

Die Mehrwährungsfunktionalität im Schadenmanagement ermöglicht die Regulierung von Schäden unabhängig von der Vertragswährung in den entsprechenden Landeswährungen.

Die Konsolidierung der Bestands- und Schadensysteme für das Rechnungswesen und für das Managementinformationssystem erfolgt über die Hauswährung.

Die Anzahl der Währungen und deren Wechselkurse ist unbegrenzt.

#### **5.1.1.5 Benutzerverwaltungs- und Berechtigungssystem**

Das Berechtigungssystem in ICIS (= „DBA-Info“) ist eine eigenentwickelte separate Applikation, die auf die ICIS-Technologien basiert und die ICIS-Datenbank verwendet. Über Verwaltungsmasken können die ICIS-Benutzer und die benutzerabhängigen Berechtigungen gepflegt werden.

Zur Benutzerpflege gehören folgende Informationen:

- Zuordnung eines ICIS-Benutzers zu einem ICIS-Partner
- Zuordnung zu einer Nutzergruppe (wird für das Plausi-System hinterlegt)
- Zuordnung des Benutzers zu einem Muster (definierter Satz von Berechtigungen)
- Höhe der Zahlungsfreigabebeträge (ICIS und SAP)
- Multilanguage-Informationen (z.B. ICIS-Sprache)
- Zuordnung der Skills (Steuerung des Dokumentenworkflows und der Terminvergabe)
- Druckmakros für die Drucksteuerung von Reports (Zuordnung der eingescannten Unterschriften zu den Mitarbeitern)

Das Berechtigungssystem unterscheidet in 3 Arten von Berechtigungen:

- **Maskenberechtigung:**  
Hierüber wird gesteuert, welche Masken der Benutzer aus dem Menü aufrufen darf. Nicht berechtigte Masken werden im Menü angezeigt, sind aber nicht aufrufbar.
- **Benutzergruppenberechtigungen:**  
Steuerung von einzelnen Funktionalitäten, die entweder fachlich relevant sind (z.B. drei unterschiedliche Berechtigungslevel für die Freigabe von Verträgen) oder sich auf eine Aktion in einer Maske beziehen.
- **Produktberechtigungen:**  
Für die Steuerung von Produktberechtigungen ist es notwendig, im Berechtigungssystem die einzelnen Benutzer einer Benutzergruppe zuzuordnen. Über ICIS werden dann die Versicherungsprodukte (z.B. Kfz-Versicherung) zu Benutzergruppen (z.B. Sachbearbeiter im Bereich Kfz-Versicherungen) zugeordnet.

Zur einfachen Neuanlage und leichter Verwaltung von Benutzern kann ein definierter Satz von Benutzergruppenberechtigungen zu einem „Muster“ gruppiert werden. Über solch ein Muster wird für eine Gruppe von Benutzern mit gleichem Tätigkeitsfeld (z.B. Sachbearbeiter für Kfz-Verträge) eine einheitliche Berechtigungssteuerung eingerichtet. Neue Mitglieder der Gruppe erhalten dann automatisch die Berechtigungen des Musters „übertragen“. War der Nutzer vorher einem anderen Muster zugeordnet, so werden die alten Berechtigungen gelöscht.

Ergeben sich Änderungen an den Berechtigungen (z.B. neue Maske), so werden nur die betroffenen Muster angepasst. Die Aktualisierung der zugeordneten Benutzer erfolgt automatisch.

Zusätzlich bietet das Berechtigungssystem weitere Funktionalitäten:

- Pflege der ICIS-Menüs
- Pflege der ICIS-Benutzergruppen

### **5.1.1.6 Referateverwaltung**

Ein Referat definiert einen Mitarbeiter (ICIS-Partner) eindeutig, der einer bestimmten Abteilung zugeordnet ist und bestimmte Skills aufweist. Diese Zuordnung ermöglicht gemeinsam mit der Skillverwaltung eine zielgerichtete Verteilung der Bearbeitungsvorgänge an geeignete Mitarbeiter.

Über die Referateverwaltung wird der ICIS-Partner mit einem Referat verknüpft und in die Referateorganisation eingebunden.

Zur Verteilung der Bearbeitungsvorgänge werden Referatsregeln definiert. Referatsregeln werden erfasst zu einer Datenquelle Vertrag oder Schaden und einem Regeltyp. Die Regeltypen lassen sich unterscheiden in 2 Kategorien: Direktzuordnungen (fest vorgegebenes Referat) oder Aufteilungszuordnungen (über ein Aufteilungsverfahren erfolgt eine Zuordnung auf ein Referat aus einer Menge gleichermaßen geeigneter Referate). Zusätzlich wird über den Regeltyp die Verteilung der Bearbeitungsvorgänge über zusätzliche Steuerkriterien (z.B. Produktbaustein, direkte Partner-Zuordnung, Vermittler, etc.) verfeinert.

### **5.1.1.7 Plausibilisierungskomponente**

Das Plausi-System ist ein zentrales Prüfmodul, welches an systemseitig definierten Punkten der in ICIS abgebildeten Prozesse die Konsistenz, Korrektheit und Vollständigkeit von Daten prüft und bei Abweichungen die ICIS-Nutzer informiert. Die Plausibilitätsprüfungen und Systemreaktionen werden dabei von Plausibilitäts-Modellierern (Mitarbeiter aus den Fachbereichen) in ICIS über Dialogmasken modelliert und in einem automatisierten Prozess dem System ICIS als Programmcode zur Verfügung gestellt.

Das Plausi-System basiert auf folgende Bestandteile

#### Kontrollpunkte im Prozessablauf

In ICIS wurden Zeitpunkte definiert, wann das Plausi-System gerufen wird (z.B. bei der Angebotsrechnung, der Vertragsfreigabe,...)

#### Regeln und Reaktionen

Die Regeln basieren auf der klassischen Aussagen- und der Prädikatenlogik (Quantorenlogik). Sie sind frei modellierbar, können mit einer Gültigkeit versehen werden und Änderungen werden historisiert. Zu den Regeln wird die Systemreaktion definiert, die 2 Ausprägungen erlaubt: aktuelle Verarbeitung abbrechen oder Verletzung melden und Verarbeitung fortsetzen.

#### Nutzergruppen

Die Regeln werden Benutzergruppen zugeordnet wie z.B. Innendienstmitarbeiter, Web-User oder Batchjobs. Durch diese Zuordnung ist eine nutzerabhängige mehrstufige Plausibilisierung möglich.

#### Meldung der Plausibilitätsverletzung

Plausibilitätsverletzungen werden dem ICIS-Benutzer sichtbar gemacht. Dies erfolgt in der Regel über Meldungsfenster in den Dialogmasken oder über Einträge in Fehlerprotokolltabellen durch die Batchjobs. ICIS kann alternativ oder zusätzlich dazu Termine oder Reports erstellen oder Mails versenden.

#### Codegenerator

Die Regeln werden in Dialogmasken modelliert. Über einen Codegenerator werden die Regeln in durch ICIS verwendbaren Programmcode umgewandelt. Dieser Programmcode wird in die Programmquellen von ICIS eingebunden und über den normalen Softwarevertei-

lungsprozess in den Test- und Produktivbetrieb von ICIS überführt. ICIS unterstützt bei der Codegenerierung verschiedene Teststufen und veranlasst die Erstellung der Übergabepakete mit dem Plausibilisierungscode.

### **Funktionsumfang**

Die Modellierung der Plausibilitätsregeln und die Bereitstellung für lokale Tests durch den Plausi-Modellierer erfolgen vollständig über die Verwaltungsmasken von ICIS. Des Weiteren unterstützt ICIS die Softwarebereitstellung.

Die Modellierungsergebnisse werden automatisiert in Programmcode umgewandelt, im Versionsverwaltungstool abgelegt und aus den Sourcen Pakete für die Übergabe der Software auf die Test- und Produktiv-Umgebung erstellt.

#### **5.1.1.8 Systemkonfiguration**

Die Pflege der ICIS-Systemkonfiguration erfolgt über mehrere Verwaltungsmasken.

Die VU-spezifische Steuerung von ICIS wird über die Maske „Customizing“ gepflegt. Über „Customizing-Schalter“ werden Systemparameter definiert, die in den Programmabläufen ausgewertet werden und das Systemverhalten beeinflussen. Die Parameterbelegung wird über die Verwaltungsmaske gepflegt (z.B. Steuerungsschalter, ob Kundenwertmodell in den Masken angezeigt wird).

Die Verwaltung von Systemwerten (z.B. Hauswährung) erfolgt in einer eigenen Pflegemaske.

ICIS bietet eine maskengesteuerte Verwaltung der Meldungstexte (Fehlercodes).

Für die Verwaltung eines mehrsprachigen Systems gibt es verschiedene Verwaltungsmasken zur Erfassung der übersetzten Texte. Dies ist z.B. notwendig zur Übersetzung von Meldungstexten, Codetabellen, etc.

Über die bisher genannten und hauptsächlich technisch genutzten Konfigurationsmöglichkeiten hinaus bietet ICIS auch die Möglichkeit für fachliches Customizing. Dazu gehören beispielsweise:

- Einrichtung von Extra-Attributen, die der Datenbeschaffung für das Generische Prämien Modul (GPM) bei der Prämienberechnung dienen. Dazu werden Extra-Attribute an Vertrag, Produkt oder Objekt hinterlegt, die bei der Prämienberechnung ausgewertet werden.
- In ICIS können Codetabellen (Schlüssel-Wert-Kombinationen) definiert werden, die beispielsweise in Wertelisten der Masken verwendet werden (z.B. Mitgliedsart).
- Über die Verwaltungsmaske „Codetabellen-Matrix“ ist es möglich, über Wertelisten hinausgehende Konfigurationseinstellungen (Schlüssel-Wert-Paare) in Tabellenform zu verwalten. (Beispiel: Konfiguration einer unterschiedlichen anzubietenden Produktreihenfolge je nach Heirat, Kind oder Hauskauf)
- Dokumentenkennzeichen zur Steuerung des Policen-Drucks (Druck hausintern oder durch Druckdienstleister)
- Skillverwaltung zur skillbasierten Steuerung des Dokumentenworkflows und Terminzuteilung
- Referatsregeln (s. Referateverwaltung)

#### **5.1.1.9 Stammdatenverwaltungen**

In ICIS können diverse Stammdaten verwaltet werden. Dies erfolgt über das Modul Allgemeines System. Beispiele für Stammdatenverwaltungen sind:

- Währungen
- Währungskurse
- Freie Werktage (Arbeitsfreie Werktage)
- Änderungsgründe
- Zulassungsbezirke (Kfz-Zulassungen)
- Konfiguration der Informationen für die Finanzbuchhaltung (Kostenarten, Kontenzuordnungen,...)
- Klauseln inklusive Umstellhilfe von bestehenden Verträgen, wenn sich durch Änderungen an den AVB Klauseln ändern
- Mustertexte
- Umschlüsselungen für das Statistikmodul
- Etc.

#### **5.1.1.10 Dokumentation/Benutzerhandbuch**

Für das System ICIS existiert ein Handbuch, das als Schulungs- und/oder Nachschlageunterlage in die ICIS-Anwendungslogik dient.

Dieses Handbuch beschreibt die Anwendung des Systems anhand von Geschäftsvorfällen, die aus der Praxis entnommen wurden (=Verfahrensbeschreibungen) und es wird die Bedienung der einzelnen Bildschirme (Masken) erläutert.

### 5.1.2 VERTRAGSVERWALTUNG (ICIS-BESTAND KOMPOSIT (SHUK + RS))

Das Vertragsmodul ist der zentrale Bestandteil des ICIS-Kernsystems. Es ist zuständig für die Verwaltung aller beim Versicherungsunternehmen abgeschlossenen Verträge. Jeder Vertrag stellt ein Rechtsgeschäft (gemäß VVG und BGB) zwischen dem Versicherungsunternehmen und dem Versicherungsnehmer dar.

Das Vertragsmodul legt alle Daten zu den Verträgen in der ICIS-Datenbank ab.

Grundsätzlich lassen sich mit dem Vertragsmodul alle Sparten bedienen. Die folgende Beschreibung beschränkt sich auf SHU-, Kfz- und Rechtsschutzverträge, da ICIS vornehmlich in diesen Sparten eingesetzt wird. Eine Betrachtung der Sparte Lebensversicherung erfolgt daher nicht.

Ein Vertrag in ICIS besteht aus verschiedenen Komponenten. Die Beziehungen zwischen den einzelnen Komponenten sind in der nachfolgenden Abbildung angedeutet.

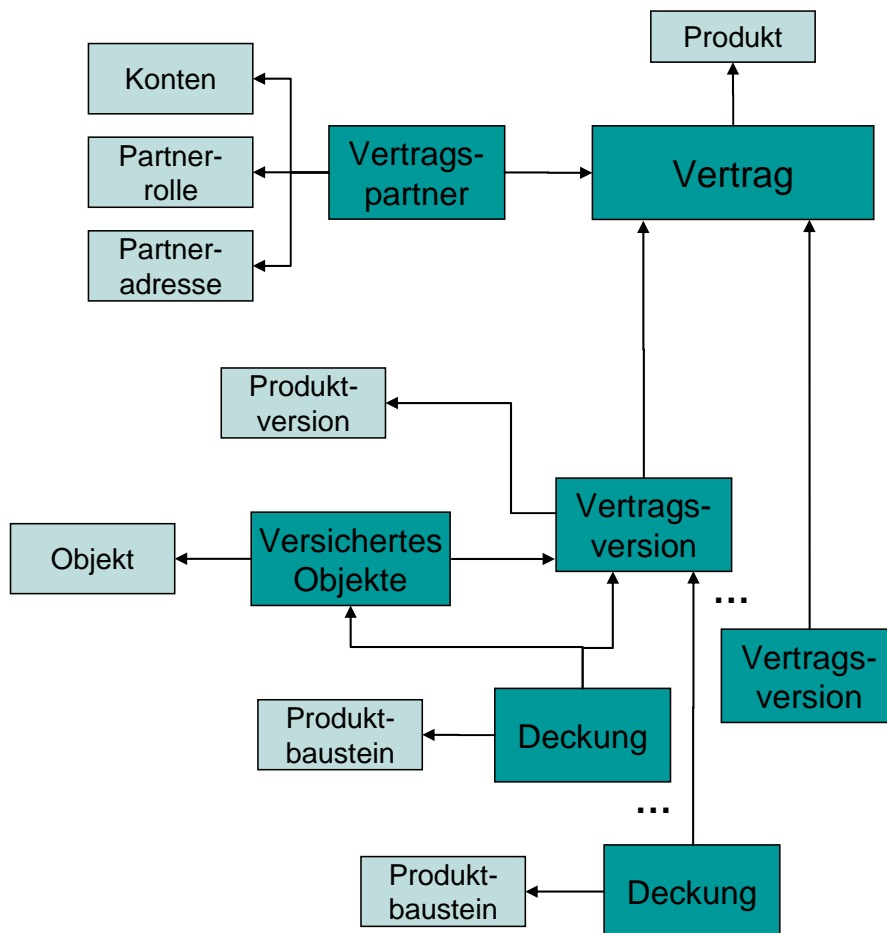


Abbildung 2: Vereinfachtes Relationenmodell

Zu den Grunddaten eines jeden Vertrags zählen die Vertragsnummer und der Vertragsbeginn. Ferner werden dem Vertrag ein Vertragspartner (z.B. der Versicherungsnehmer), das Produkt und die Vertragsversion zugeordnet.

Die Vertragsversion dient zur Ablage der historisierten Vertragsinformationen (z.B. Daten zur

Fälligkeit), die, wie in ICIS üblich, mit einem Gültigkeitszeitraum und einer Versionsnummer ausgezeichnet ist. Der Vertragsversion werden die versicherten Objekte (z.B. ein Kraftfahrzeug) und deren abgesicherten Deckungen (z.B. Vollkasko) zugeordnet.

Die Anlage eines Vertrags erfolgt entweder direkt über die ICIS-Vertragshauptmaske oder direkt aus einem Angebot heraus. Im letzteren Fall verweist der angelegte Vertrag auf sein zugrundeliegendes Angebot. Die automatisch angelegten Verträge werden zunächst nicht freigegeben und verbleiben in Schwebe. Ihre Freigabe erfolgt entweder manuell durch einen Sachbearbeiter oder automatisch durch einen Batchlauf.

In Abhängigkeit des Produktes werden dem Vertrag die zu versichernden Objekte und deren abgeschlossenen Deckungen zugeordnet. Wenn im Produkt sogenannte Produktpakete gepflegt sind, so lässt sich für den Vertrag das Produktpaket auswählen. Der Sachbearbeiter kann sich dann alle darin enthaltenen Deckungen für das ausgewählte versicherte Objekt automatisch anlegen lassen. Die Eingabe der berechnungsrelevanten Daten (z.B. die Prämiengrundlage) erfolgt gemäß den im Produkt festgelegten Regeln.

Die Pflege von Konditionen (z.B. Sonderrabatte) ist entweder für die Vertragsversion oder pro Deckung möglich. Zusätzliche Klauseln lassen sich für die Vertragsversion und die Deckungen ebenfalls festhalten.

Die Konditionierung des Vertrags kann jederzeit manuell durch den Sachbearbeiter angestoßen werden. Die Prämienberechnung erfolgt in jedem Fall über eine Schnittstelle zum verantwortlichen Prämienmodul, das vom Produkt abhängt (vgl. Dokument zur Produktmodellierung).

Bei der Freigabe eines Vertrags wird eine automatische Uniwagnis-Anfrage durchgeführt, wenn dies am Produkt gepflegt wurde (vgl. Dokument zum Produktmodul). Liefert die Anfrage einen Treffer zurück, so wird der Sachverhalt per Termin an den verantwortlichen Teamleiter weitergeleitet. War die Freigabe erfolgreich, werden Buchungen erzeugt und über eine Schnittstelle an das In/Exkassosystem übertragen. Ebenso werden die Policen über das Printsysteem erstellt und versendet. War ein Vermittler beteiligt, wird das Provisionsmodul informiert, das daraufhin die Provisionsberechnung durchführt.

Für die Kraftfahrzeugversicherung ist das Verfahren für die elektronische Versicherungsbestätigung (eVB) in ICIS integriert. Der Versicherungsnehmer beantragt beim Versicherungsunternehmen eine eVB (optional kann er dies in Verbindung mit einem konkreten Angebot oder Vertrag machen) und bekommt vom Versicherungsunternehmen die siebenstellige eVB-Nummer mitgeteilt. Zusätzlich übermittelt ICIS die relevanten Daten über das GDV-Branchennetz an das Kraftfahrt-Bundesamt. Wenn dann der Versicherungsnehmer die Fahrzeugzulassung anhand der eVB-Nummer bei der zuständigen Zulassungsstelle beantragt, wird ICIS hierüber per Datenübertragung über das GDV-Branchennetz informiert. Die Zulassung des Fahrzeugs hat die Anlage eines Vertrags in ICIS zur Folge. Bei dieser Vertragsanlage können die Daten aus der elektronischen Versicherungsbestätigung übernommen werden.

Weiterhin lässt sich die anfallende Kommunikation für die Versicherungswechselbescheinigungen (VWB) innerhalb des Vertragmoduls durchführen. Die Kommunikation zwischen den Versicherungsunternehmen erfolgt dabei wiederum über das GDV-Branchennetz. So können VWB-Meldungen an ein Versicherungsunternehmen übermittelt werden und VWB-Antworten können automatisch verarbeitet werden.

Bei der Hausrat- oder Gebäudeversicherung werden für alle zu versichernden Objekte über das GDV-Netz die Gefahrenklassen gemäß ZÜRS (Zonierungssystem für Überschwemmung, Rückstau und Starkregen) ermittelt und am Objekt abgelegt (vgl. Dokument zum Objektmodul).

Parallel zu den Einzelverträgen bietet ICIS zudem die Möglichkeit Sonderverträge (z.B. Versicherung eines Kraftfahrzeugfuhrparks) zu verwalten um gleiche Verträge desselben Partners leichter verwalten zu können. Die Anlage und Pflege des Sondervertrags erfolgt über eine spezielle ICIS-Maske. Aus der Maske lassen sich Einzelverträge automatisch anlegen oder Sammeländerungen auf den Einzelverträgen durchführen.

Im Rahmen der Jahresverarbeitung werden alle laufenden Bestandsverträge fortgeschrieben. Die Fortschreibung wird dabei im Batch vorgenommen und erzeugt eine neue Vertragsversion. Im Anschluss wird der Vertrag neu konditioniert und über das Drucksystem werden die Rechnungen für die Versicherungsnehmer erzeugt.

Vertragsänderungen (z.B. geänderter Deckungsumfang, veränderte Objektdaten oder Kündigungen) können über die Vertragshauptmaske durchgeführt werden. Vor der Durchführung einer Änderung ist zunächst eine neue Vertragsversion zu erzeugen, für die der Sachbearbeiter den Gültigkeitszeitraum pflegt und einen Änderungsgrund (z.B. Änderung der AVB, Kündigung aber auch Fehlerkorrektur) angibt. Nur auf der neuangelegten Version lassen sich Änderungen durchführen, wodurch sich Änderungen im Lebenszyklus des Vertrags einfach nachvollziehen lassen.

### **5.1.3 PRODUKTE UND PRÄMIENBERECHNUNG (ICIS-PRODUKT UND ICIS-PRÄMIE)**

Das Produktmodul ist ein grundlegender Bestandteil des ICIS-Kernsystems. Es verwaltet das Produktmodell eines Versicherungsunternehmens, also alle Informationen, die notwendig sind, um die Produkte des Unternehmens verkaufen und die zugehörigen Verträge bearbeiten zu können.

Produkte können für die Sparten

- SHUK-Versicherung
  - Kfz-Versicherung
  - Übrige Sachversicherung einschließlich Privat- und Berufshaftpflicht
  - Unfallversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Lebensversicherung

modelliert werden. Wir beschränken uns in dieser Beschreibung auf die SHUK- und Rechtsschutz-Sparten, da ICIS vorwiegend in diesen Sparten eingesetzt wird.

ICIS erlaubt es, Produkte nach dem branchenüblichen Baukastenprinzip zusammenzustellen. Die zentralen Komponenten der Modellierung sind das Produkt, der Produktbaustein und der Tarif.

- Das *Produkt* ist die rechtliche bzw. vertragliche Einheit und legt daher fest, welche Leistung aus Sicht des Versicherungsunternehmens am Markt angeboten wird. Verträge werden nach dem Muster eines Produktes abgeschlossen und gemäß den Vorgaben bearbeitet, die am Produkt hinterlegt sind. Beispiele für Produkte sind eine private Haftpflicht- oder Kfz-Versicherung.
- Ein *Produktbaustein* ist die kleinste Einheit, die in einem Vertrag ein- oder ausgeschlossen werden kann. Die Tarifierung sowie die Kostenstellen- und Kostenartenrechnung für die GuV erfolgen auf der Ebene der Produktbausteine. Beispiele für Produktbausteine sind die Kfz-Haftpflicht- und die Kfz-Vollkasko-Versicherung. Ein

Produkt besteht aus einem oder mehreren Produktbausteinen. Produktbausteine können zu Produktpaketen gebündelt werden.

- Ein *Tarif* repräsentiert die versicherungstechnische Seite eines Produktbausteines: Er enthält die Berechnungsvorschriften und zugehörigen Parameter wie z. B. Leistungsgrenzen und mögliche Selbstbeteiligungen sowie die Prämientabellen und die Schnittstelle zur Prämienberechnung. Zu einem Tarif gehört mindestens ein Tarifschadenindex, der eine Klasse möglicher Schäden definiert, z. B. „Glasbruch“ oder „Marderbiss“ (vergleiche Abschnitt 5.1.5). Zu einem Produktbaustein gehört genau ein Tarif.

Abbildung 3 veranschaulicht den Aufbau eines Produktes aus den zentralen ICIS-Produktkomponenten.

Bei der Definition und Weiterentwicklung eines Produktes können bestehende Komponenten wieder verwendet werden. Neue Komponenten lassen sich einem bestehenden Produkt hinzufügen. Existierende Komponenten lassen sich leicht zu neuen Produkten kombinieren.

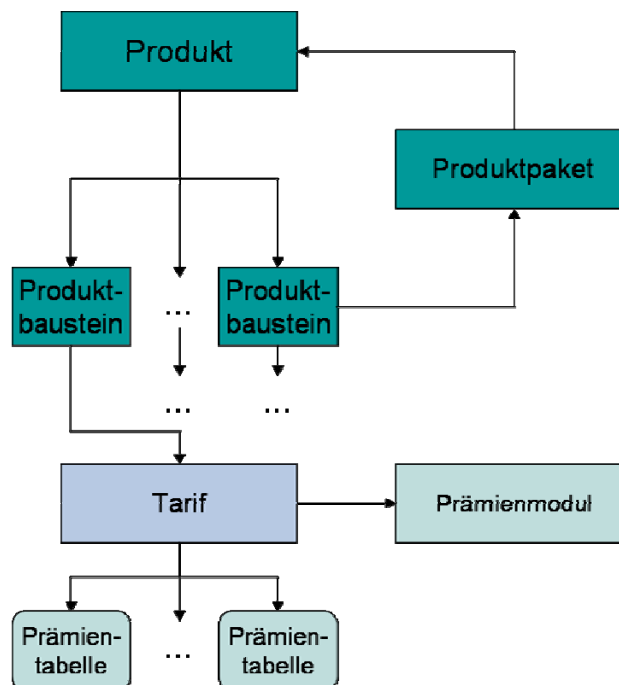


Abbildung 3: Aufbau eines Produktes aus den zentralen ICIS-Produktkomponenten

Die Weiterentwicklung eines Versicherungsproduktes kann – juristisch in einem eingeschränkten Rahmen – für bestehende Verträge gültig werden. ICIS bildet eine solche Produktgeneration durch Versionsnummern und Gültigkeitszeiträume pro Produktkomponente ab. Das ist die in allen ICIS-Modulen übliche Historisierung. Produktversionen, die allein für das Neugeschäft gültig werden, bildet ICIS als separate Produkte ab.

Produkte bestimmen die Vertragsbearbeitung: Der Abschluss und die weitere Bearbeitung eines Vertrages folgen den Vorgaben, die am zugehörigen Produkt hinterlegt sind. Dementsprechend sind Verträge in ICIS aus Komponenten aufgebaut, die analog zu den Komponenten der Produktseite gegliedert sind.

Die Prämienberechnung erfolgt in ICIS pro Tarif mittels Prämientabellen und Prämienmodul. Die Prämientabellen enthalten benötigte Basisdaten, das Prämienmodul die Berechnungslogik. Es ist möglich, produktspezifische Prämienmodule – die jeweils individuell zu entwickeln sind – zu verwenden. Für die SHU- und Rechtsschutz-Sparten reicht das ICIS-eigene gene-

rische Prämienmodul (GPM) i. d. R. aus. Die Anbindung des GPM erfolgt allein durch Konfiguration der Berechnungsformel, eine Software-Entwicklung ist nicht notwendig.

#### **5.1.3.1 Funktionsumfang und ausgewählte Funktionalität**

Das ICIS-Produktmodul stellt verschiedene Funktionen zur Modellierung von Versicherungsprodukten einschließlich der Prämienberechnung bereit. Alle Daten eines Produktes lassen sich über Pflegemasken editieren.

ICIS bietet mehrere erprobte Möglichkeiten, die Logik der Prämienberechnung durch Konfiguration und ohne Software-Entwicklung zu modellieren:

- Einbindung des ICIS-eigenen Generischen Prämienmoduls (GPM)
- Einbindung externer Prämienmodule, die z. B. von der Standard-Software KRisk generiert werden können

#### **Einbindung des GPM**

Das Generische Prämienmodul (GPM) ist das zentrale Prämienberechnungsmodul von ICIS. Das GPM ist tarifunabhängig und erlaubt die Modellierung der Prämienberechnungsregeln ohne Unterstützung durch die IT-Entwicklungsabteilung.

Die Schnittstelle zum GPM ist generisch: Das GPM plausibilisiert die Eingangsdaten, ermittelt gemäß den hinterlegten Regeln eine eventuell vorhandene Dynamik, berechnet die Basisprämie und zusätzlich Konditionen und stellt diese dem aufrufenden Modul zur Verfügung.

Bei der Kalkulation der Basisprämie greift das GPM auf das hinterlegte Regelwerk zurück und verwendet Objektinformationen, Extra-Attribute und Code-Tabellen. Alle Berechnungsvorschriften sind wieder verwendbar. Das GPM ist frei konfigurierbar und für alle Kompositarten einsetzbar.

#### **Einbindung von KRisk**

KRisk ist ein von der Gen Re Consulting entwickeltes Softwareprodukt zur Modellierung von Tarifstrukturen, d. h., der Prämienberechnungslogik eines Tarifes, und zur Generierung von Berechnungsmodulen (siehe <http://www.ratemaker.de/krisk.html>).

Das KRisk-Pflegemodul bietet eine grafische Benutzeroberfläche und ermöglicht die Entwicklung und Pflege von Tarifstrukturen. Die entwickelte Berechnungslogik wird übersichtlich in Formelbäumen dargestellt. Plausibilitätsprüfungen und Annahmerichtlinien lassen sich einbinden. Die entwickelten Strukturen können in C-Programme transformiert werden. Ohne Programmierkenntnisse im engeren Sinn kann der KRisk-Benutzer so ein Prämienberechnungsmodul nach seinen individuellen Wünschen generieren.

Mit KRisk erzeugte Module sind als Prämienmodule in ICIS integrierbar. An der Schnittstelle übergibt ICIS die für eine Prämienermittlung notwendigen Eingangsdaten. Kann das KRisk-Modul aus den Eingangsdaten nach den modellierten Regeln eine Prämie ermitteln, dann wird diese als Ergebnis des Aufrufs an ICIS übergeben.

#### **Einbindung anderer Produktmaschinen bzw. Produktmanagementsysteme**

Optional kann in ICIS ein eigenständiges Produktmanagementsystem integriert werden, das die Produktentwicklung unabhängig von ICIS ermöglicht, siehe Abschnitt 6.8.

#### **5.1.4 PARTNERSYSTEM (ICIS-PARTNER)**

In der Anwendungslandschaft eines Versicherungsunternehmens ist das Bestandsführungssystem eine wichtige Komponente. Im Bestandsführungssystem werden die Informationen

zu einem Partner abgelegt. Im Allgemeinen werden natürliche Personen (z.B. eine versicherte Person) und juristische Personen (z.B. ein Versicherungsunternehmen) als Partner bezeichnet. In der Partnerkomponente werden alle Informationen zum Partner historisch mit einem Gültigkeitszeitraum und mit Hilfe eines Statuskonzeptes geführt. Alle Partnerinformationen werden den anderen Modulen zentral zur Verfügung gestellt. Zu diesen Informationen gehören unter anderem:

- Allgemeine Partnerdaten wie Name oder Art des Partners (Gemeinde, Stadt, Vermittler, Privatperson etc.)
- Daten zur Person (Geburtsdatum, Geschlecht, Steuer-Identifikationsnummer etc.)
- Haupt- und Nebenadressen
- Kontoverbindungen
- Kontaktinformationen (Telefon, Fax, Mobiltelefon oder E-Mail)
- Relevante Informationen für die Tarifierung (Mitgliedsart, Beruf weitere)

Zusätzliche Informationen lassen sich über frei definierbare Extra-Attribute ablegen. Die verschiedenen Partner im System können durch Beziehungen in Verbindung gebracht werden. Typische Beziehungen sind Lebens- bzw. Haushaltsgemeinschaften, Familien oder Vormundschaften, aber auch Arbeitsverhältnisse.

Die Zuordnung vordefinierter Rollen bringt die Partner mit anderen Informationsobjekten in Verbindung. Dadurch werden die Partner zu sogenannten Geschäftspartnern, deren Ausprägung vom verknüpften Objekt abhängt. Zu den Geschäftspartnern zählen:

- Interessenten (bei Angeboten)
- Versicherungsnehmer, Prämienzahler, versicherte Personen (bei Verträgen)
- Anspruchsteller, Rechtsanwalt, Werkstatt (bei Schäden)
- Versicherungsunternehmen, Rück- oder Mitversicherer (allgemein)

#### **5.1.4.1 Funktionsumfang und ausgewählte Funktionalitäten**

Die Partnerkomponente stellt verschiedene Funktionen zum Umgang mit Partnern bereit. Grundsätzlich lassen sich alle Daten eines Partners über Pflegemasken bearbeiten. Weiterhin lassen sich einzelne Funktionen auch per Batch-Verarbeitung durchführen.

Über die Pflegemasken lassen sich nicht nur Adressen und Kontoverbindungen des Partners pflegen, sondern auch Partnerbeziehungen wie z. B. Lebens- bzw. Haushaltsgemeinschaften oder Arbeitsverhältnisse abbilden. Elementare Prüfungen und Verarbeitungen sind bei der Pflege obligatorisch:

- Postleitzahlen und Orte werden mit Hilfe von „FUZZY! Post“ gegen das Postleitzahlenverzeichnis der Deutschen Post AG geprüft.
- Für Adressen wird über „Microm“ ein Risikoindex zur Bestimmung der Wahrscheinlichkeit möglicher Zahlungsausfälle ermittelt. Bei der wgv wird der Risikoindex nur für die Moped-Versicherung ausgewertet.
- Bankleitzahlen werden gegen das Bankleitzahlenverzeichnis der Bundesbank geprüft.
- Ermittlung von Tarifierungsinformationen aus Beruf und Wohnort (z.B. Tarifgruppen oder Risikoindizes)

Bei entsprechender Berechtigung kann außerdem eine Bonitätsprüfung des Partners bei Creditreform beauftragt werden.

Auch Mitarbeiter des Versicherungsunternehmens werden als Partner im System geführt. Ihnen ist ein eindeutiges Referat zugeordnet, das mit Berechtigungen versehen ist.

### **Dublettenerkennung und –Verwaltung**

Im Rahmen einer Batch-Verarbeitung kann mit Hilfe von „FUZZY! Double“ (siehe SAP AG) eine Prüfung auf gleiche oder ähnliche Partner erfolgen. Die Partner werden damit im System als Dublette gekennzeichnet und können durch den Sachbearbeiter identifiziert werden.

Der Sachbearbeiter kann festlegen, welcher der Partner der im System führende Partner ist. Der nicht führende Partner lässt sich anschließend nicht mehr bearbeiten, so kann für diesen Partner z.B.: kein neuer Vertrag mehr abgeschlossen werden.

### **Umzugsservice**

Bei Postrückläufern erfolgt über „FUZZY! Umzug“ (siehe SAP AG) ein Abgleich der Adressen mit dem Nachsendeauftrags-Bestand der Deutschen Postadress AG. Dadurch lassen sich Umzüge von Partnern automatisiert verarbeiten. Eine manuelle Adressänderung ist nicht notwendig.

Bei Rückläufern von Auszahlungen wird das betroffene Konto auf ungültig gesetzt und ein Termin für den Fachbereich eingestellt.

### **Kundenwertmodell**

Für jeden Bestandspartner wird in WGV-ICIS ein spartenübergreifender Kundenwert aufgebaut. Aus einem vordefinierten Methoden-Katalog werden abhängig der Eigenschaften des Kunden und seiner Bestandsdaten die benötigten Methoden ausgewählt und ein individueller Kundenscore ermittelt. Anhand dieses individuellen Scorewertes kommt es zu einer generellen Kundenklassifikation im Kundenbestand. Diese drückt die Werthaltigkeit eines Kunden in Bezug auf seine Loyalität, Rentabilität und das Entwicklungspotential aus.

Die Kundenklassifikation bildet die Basis für eine unternehmenseinheitliche strategische Steuerung zur Steigerung bzw. Erhaltung der Ertragskraft im Unternehmen durch systematischen Ausbau werthaltiger Kunden wie z.B.

- Cross-Selling
- Selling up
- Kampagnen-Management Inbound
- Aktionssteuerung
- Marketing- Vertriebsmaßnahmen

### **5.1.5 SCHADENSYSTEM (ICIS SCHADEN/LEISTUNG)**

Zu den zentralen Aufgaben eines Versicherungsunternehmens gehört das Schadenmanagement. Es konkretisiert das Schutzversprechen des Versicherungsunternehmens gegenüber dem Versicherungsnehmer. Dieses umfasst die Anlage und Verwaltung von Schäden sowie die Durchführung des Zahlungsverkehrs und anderer anfallenden Tätigkeiten (z.B. Gutachter-Beauftragung) im Rahmen der Schadensregulierung.

Die zentralen Schadenskomponenten sind alle benötigten Schadensinformationen sowie die notwendigen Informationen zur Abwicklung des Zahlungsflusses:

- Das *Schadenereignis* wird definiert durch ein Schadensdatum, einen Schadensort und eine Schadensursache. Einem Schadenereignis können mehrere Schäden zugeordnet sein, dann spricht man von einem Kumulschaden (z.B. Hagelschäden). Zur Abarbeitung der Kumulschäden bietet ICIS erweiterte Funktionalitäten an.
- Die *Schadenmeldung* gruppiert alle relevanten Schadeninformationen und stellt den Bezug zum zugehörigen Versicherungsvertrag, versicherten Objekt, dem Versicherungsnehmer, dem Anspruchsteller und dem Schadenereignis her.
- Der *Schadenanspruch* gruppiert die Informationen zu einer Forderung aus einem Versicherungsfall. Zu einem Anspruch gibt es einen Anspruchsteller (im System abgelegt als ein Schadenpartner) und einen Anspruchsbetrag. Zusätzlich werden am Schadenanspruch die Reserve und ihr Verlauf verwaltet (Historisierung der Reserve).
- Als *Schadenpartner* werden alle am Schaden Beteiligte bezeichnet. Dies sind z.B. der Anspruchsteller und der Versicherungsnehmer, als Schadenpartner können aber auch Gutachter, Autohäuser, Rechtsanwälte, Ärzte usw. erfasst werden.
- Eine *Schadenzahlung* erfolgt zu einem Schadenanspruch und an einen Schadenpartner. Dazu werden die Kontoverbindung des Zahlungsempfängers, der Zahlungstermin, der Betrag und die Währung verwaltet. Die angelegten Zahlungen werden über die Schnittstelle zum In-/Exkasso-System an die Finanzbuchhaltung übergeben und führen dort zum Abfluss von Geld.  
Abhängig von der Systemkonfiguration können Schadenzahlungen abhängig von Kostentypen noch feiner in Teilzahlungen aufgeteilt werden.
- Die *Abrechnung* ist eine optionale Auflistung einer oder mehrerer Abrechnungspositionen im Rahmen eines Schadenanspruchs und eines Schadenpartners (z.B. Attestkosten, Auslagenpauschale,...). Die Regulierung einer Abrechnung (über eine oder mehrere Abrechnungspositionen) erfolgt über eine Schadenzahlung.
- Über *Regelmäßige Zahlungen* werden turnusmäßig stattfindende Schadenzahlungen (z.B. eine Unfallrente aus einer Kfz-Versicherung) abgebildet. Zum Schadenanspruch und Schadenpartner werden dazu Informationen über den regelmäßigen Zahlungsbetrag, die Zahlungshäufigkeit, Beginn- und Endetermin abgelegt. Das System ermittelt über eine tägliche Batchverarbeitung die nächste Fälligkeit der regelmäßigen Zahlungen und stößt bei Erreichen der Fälligkeit die nächste Schadenzahlung an.

Die folgende Grafik veranschaulicht den Aufbau des ICIS-Schadenmodells.

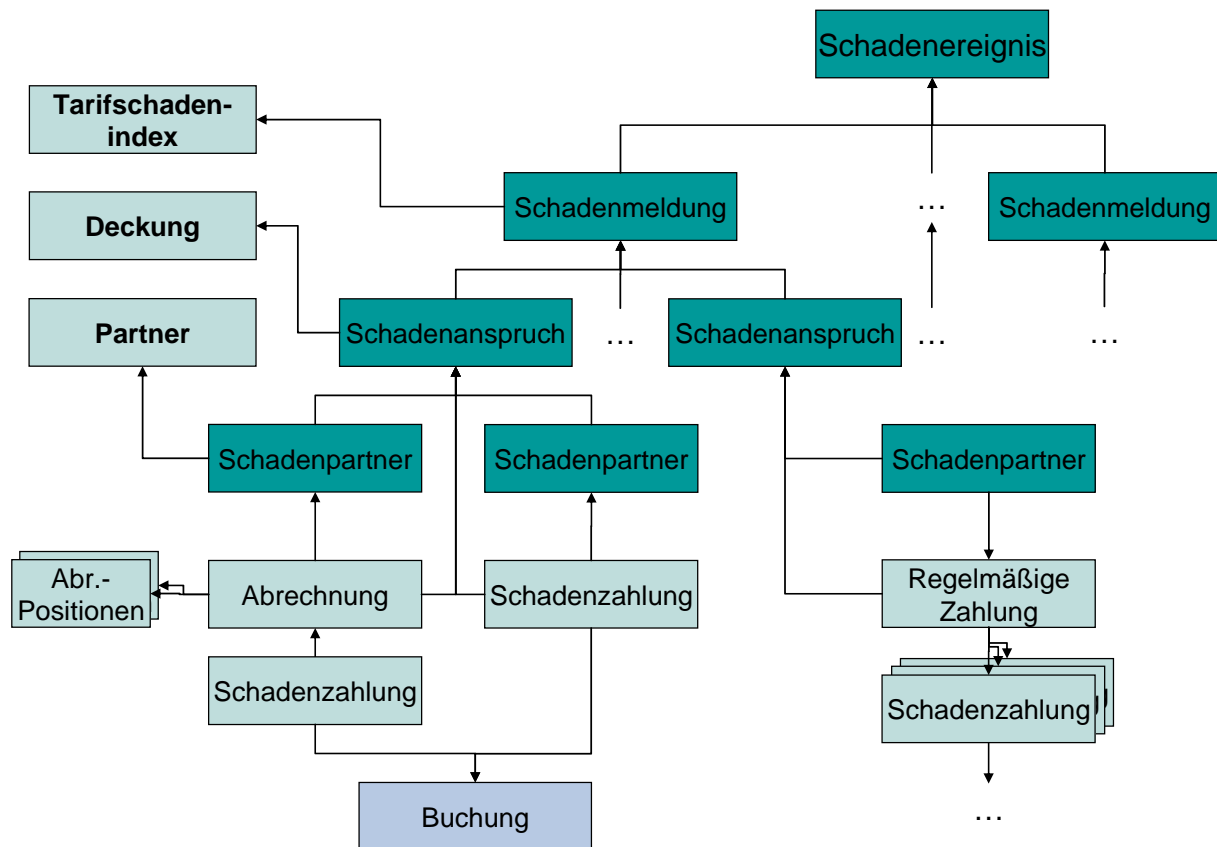


Abbildung 4: ICIS-Schadenmodell

Bei der Schadenanlage werden bestehende Schäden ermittelt und dem Sachbearbeiter angezeigt um die Anlage von Dubletten zu vermeiden. Zusätzlich wird überprüft, ob ein Prämienrückstand besteht und eine gültige Deckung zum Ereignisdatum vorhanden ist.

Gemeldete Schäden, die noch keinem Vertrag zugeordnet werden können, werden in ICIS als „Schwebeschaden“ erfasst.

Optional können an einem Schaden weiterführende Informationen hinterlegt werden. Dazu gehören Sachverständigenbeauftragungen oder Informationen zu Schadensprozessen, wenn Schäden vor Gericht verhandelt werden.

Im Rahmen der Regulierung können über ICIS Regressansprüche abgewickelt werden. Dazu werden zu einer Schadenmeldung der Regressschuldner und der Regressbetrag erfasst. In ICIS kann dann mittels der Regresskonditionen (Zinsen, Zahlungsintervall, Ratenbetrag) ein Tilgungsplan ermittelt werden. Der aktuelle Zahlungsstand ist über die Verwaltungsmasken sichtbar. Bei ausstehenden Regressen kann die Regressforderung über eine ICIS-Schnittstelle an ein angebundenes Inkasso-Büro abgetreten werden.

Bei Schäden zu Verträgen, die über Mit- bzw. Rückversicherungen abgesichert sind, werden bei geleisteten Zahlungen die Forderungen an die Mit- bzw. Rückversicherung abhängig von der Risikoaufteilung systemseitig erzeugt. Turnusmäßig erfolgt dann die Abrechnung mit den Mit- bzw. Rückversicherungen.

Der komplette Schriftverkehr zum Schaden und darüber hinausgehende Dokumente werden im Dokumentenmanagementsystem elektronisch vorgehalten. Sämtliche Kontaktaufnahmen im Rahmen des Schadenmanagements sind in der Kontakthistorie dokumentiert.

#### **5.1.5.1 Funktionsumfang und ausgewählte Funktionalitäten**

Die Daten zu einem Schaden lassen sich über die Verwaltungsmasken des ICIS-Schadensystems bearbeiten. Regelmäßige Verarbeitungen werden über Batchverarbeitungen durchgeführt.

#### **Optimierte Verarbeitung von Kumulschäden**

Einem Schaden liegt immer ein Schadenereignis zu Grunde. ICIS ermöglicht eine optimierte Verarbeitung von Kumulschäden wie z.B. einem Hagelschaden. Dazu gehört die vereinfachte Anlage der einzelnen Schäden und ein Terminverwaltungssystem für Sachverständigenbesichtigungen. Die Terminvergabe erfolgt zu vorgegebenen und konfigurierbaren Rahmenbedingungen (Besichtigungsort, Anzahl Sachverständige, Termintaktung) automatisiert inklusive dem Versand der Besichtigungstermine an die Geschädigten.

#### **Aktives Schadenmanagement**

Für ein aktives Schadenmanagement werden abhängig von der Art des Schadens (Tarifbündel, z.B. Kfz-Teilkasko, Privathaftpflicht) ergänzende Informationen abgefragt und im System hinterlegt (z.B. Sachschaden-Informationen, Partnerwerkstatt, Sachverständigenbeauftragung, Beauftragung

Reha-Dienste,...).

Zum aktiven Schadenmanagement in ICIS gehört zudem die Vermittlung und Beauftragung von Sachverständigen und Partnerwerkstätten. ICIS kann die für den Geschädigten nächstgelegene Partnerwerkstätte über eine GEO-Suche ermitteln (inklusive Bereitstellung von Kartenmaterial). Die Integration von Eurotax-/Schwacke-Informationen ermöglicht eine leichte Ermittlung des Mietwagenausfalls. Es ist zudem möglich, über ICIS eine Mietwagenfirma zur Bereitstellung eines Mietwagens zu beauftragen.

Bei der Schadenverarbeitung wird systemseitig per Batch regelmäßig überprüft, dass tarifrelevante Risikofaktoren, z.B. Fahrer unter 23 Jahren bei der Kfz-Versicherung, im Schadensfall abgefragt werden. Bei einer ausstehenden Abarbeitung der Fragen kann eine Schadenbearbeitung nicht beendet werden.

#### **Betrugserkennung**

ICIS bietet im Rahmen des aktiven Schadenmanagements zwei Möglichkeiten über angebundene Systeme, Betrugsversuche bei Schäden zu ermitteln – UniWagnis und RiskShield/ISP. Bei der Schadenanlage erfolgt eine Überprüfung bei der UniWagnis-Datenbank. Zum Beispiel werden bei einem Kfz-Haftpflicht-Schaden die Kfz-Kennzeichen des Versicherungsnehmers und des Anspruchstellers geprüft. Des Weiteren können die Sachbearbeiter entscheiden, welche Vorfälle an die UniWagnis-Datenbank gemeldet werden.

Bei Kfz-Schäden erfolgt ergänzend eine Betrugserkennung über die Verwendung von RiskShield/ISP (ISP = Intelligente Schadenprüfung). RiskShield/ISP ist ein modulares Softwareprodukt der Kölner Rück, das es ermöglicht, unter Verwendung von Fuzzy Logic Erfahrungswissen von Betrugsexperten über typische Betrugsmuster und die geschäftspolitischen Regeln für den Umgang mit solchen Fällen in den EDV-Systemen der Unternehmen zu hinterlegen. Es gibt ISP-Module für Kraftfahrthaftpflicht- und Kraftfahrkaskoversicherung sowie

für die private Sach- und Haftpflichtversicherung. In ICIS wird die ISP ausschließlich für die Prüfung von Kfz-Schäden verwendet.

### **Automatisierte Komplettverarbeitung von Carglass-Schäden**

Für die Verarbeitung von Steinschlag-Schäden, die durch Carglass behoben werden, bietet ICIS eine komplette Dunkelverarbeitung mit Datenimport, Schadenanlage, Zahlungserstellung und Schadensabschluss. Lediglich Stichproben werden an Sachbearbeiter zur Prüfung weitergeleitet.

### **Vernetzung mit dem GDV-Branchennetz**

ICIS ist an das GDV-Branchennetz angebunden. Über definierte Schnittstellen erfolgen der Austausch von Kostenvoranschlägen mit Partnerwerkstätten, der Austausch von Gutachten mit Sachverständigen, die Verarbeitung der Carglass-Schäden und eine externe Rechnungsprüfung von Kfz-Reparaturrechnungen. Im Rechtsschutzbereich werden Deckungsanfragen von Rechtsanwälten, die über das System Adesso erstellt und versandt werden, über das GDV-Branchennetz in ICIS importiert.

## **5.1.6 VERMITTLER UND PROVISION (ICIS PROVISION)**

Die Provisionierung in ICIS besteht aus einem Vermittlerverwaltungs- und einem Provisionsverwaltungs- und -berechnungssystem. Dazu gehört das Verwalten von Vertriebsinstitutionen („Vermittler“) und deren Zuordnungen zu den Versicherungsverträgen sowie die Provisionsberechnung basierend auf einem Provisionsregelwerk und unternehmensunabhängigen Provisionsberechnungsfunktionen.

Das Provisionierung setzt sich aus folgenden Bausteinen zusammen:

### **Vermittlerverwaltung**

In der Vermittlerverwaltung werden alle Daten zu den Vertriebseinheiten, Vertriebseinheitenhierarchien und Vermittlerrollen verwaltet (z.B. Vermittlerart, Bezug zu Partner, usw.) und historisiert abgelegt.

Es gibt komfortable Vermittler- und Vermittlerhierarchie-Suchfunktionen (z.B. über Landkreis oder Arbeitsgebiet).

Die Maskensteuerung und das Maskenlayout kann für jedes Versicherungsunternehmen individuell mit VU-spezifischen Attributen ergänzt werden.

### **Vermittler und Vertrag**

Zu einem Vertrag können mehrere Vermittler mit unterschiedlichen Rollen und mit Steuerungsparametern (z.B. Gültigkeiten) gepflegt werden. Der aktuell gültige Vermittler wird in der Vertragshauptmaske angezeigt.

### **Provisionsvereinbarungen pflegen**

Die Provisionssätze werden unterschieden in allgemeine, vermitlerspezifische oder vertragsspezifische Provisionssätze und werden in Tabellen hinterlegt. Dabei können beliebige Abhängigkeiten abgebildet werden.

Die Provisionstabellen entsprechen den Prämientabellen (s. Modulbeschreibung Produkt), allerdings werden die Daten über eigene Provisionsmasken eingegeben. In den Aufbau der Provisionstabellen können Attribute unterschiedlicher ICIS-Module einbezogen werden (Vermittler-, Vertrags-, Partnersystem, usw.).

Verträge können von der maschinellen Provisionsberechnung ausgeschlossen werden. Die Provisionsdaten sind dann manuell am Vertrag bzw. der Vertragsversion zu korrigieren oder zu erfassen.

### **Provisionen berechnen**

ICIS unterstützt die Berechnung von unterschiedlichen Provisionsarten (Abschlussprovision, laufende Provision, Verlängerungsprovision und Kfz-Ersatzgebühren). Die Berechnung wird für die Vermittler am Vertrag aus verschiedenen Situationen heraus angestoßen:

- Provisionsrelevante Änderungen eines Vertrags (z.B. Änderungen an Deckungen oder versicherten Objekten)
- Folgeverarbeitung (Hauptfolge zum Jahreswechsel oder unterjährige Folge)
- Schwebefreigabe im Batch

Die Berechnung wird durch ein allgemeines Regelwerk gesteuert. Die Berechnungslogik ist flexibel und erweiterbar. Die Regeln können VU-spezifisch durch Elementarberechnungsfunktionen angepasst werden. Die Berechnung der unterschiedlichen Provisionsarten erfolgt unter Berücksichtigung unternehmensspezifischer Provisionsvereinbarungen (Berechnungsregeln, Provisionstabellen).

In ICIS gibt es 2 Berechnungsebenen: die Vertragsversion und die Deckung.

Es werden allgemeine und regelspezifische Provisionsausschlüsse anhand von Änderungsgründen berücksichtigt, d.h. es können Umstände festgelegt werden die eine Provisionsberechnung unterdrücken (z.B. wird bei Änderung der Zahlweise keine Provision bezahlt).

Die Buchungen werden zum Abrechnungszeitpunkt erstellt. Der Anstoß der Provisionierung erfolgt über einen Batch, der Provisionen ermittelt und bestehende Provisionsberechnungen korrigiert. Eine gezielte Korrektur ist dann hilfreich, wenn an den Provisionstabellen oder am Regelwerk Änderungen erfolgt sind. Bei der Abrechnung werden auch nichtvertragsbezogene Buchungen (z.B. Werbemittel, Bonifikationen) berücksichtigt.

In ICIS können Provisionen für nicht in ICIS geführte Vertragsbestände verwaltet werden.

### **Schnittstellen**

Die Verwendung von alternativen Provisionsermittlungssystemen anstelle der ICIS-Provisionsberechnung ist möglich.

#### **5.1.7 OBJEKTVERWALTUNG**

Das Objektmodul ist ein Bestandteil des ICIS-Kernsystems. Es speichert Informationen über Objekte, auf die bei der Vertrags- und Schadenbearbeitung zurückgegriffen wird. Die hinterlegten Informationen sind sowohl beschreibend als auch tarifierungsrelevant.

Objektinformationen können unabhängig von einem Vertrag hinterlegt werden. Erst durch die Verknüpfung mit einer Vertragsversion wird ein Objekt zu einem versicherten Objekt. Somit können Objekte in Verträgen mehrfach verwendet werden, d. h., verschiedene Verträge können auf dasselbe Objekt verweisen.

Objekte sind durch ihre Objektart klassifiziert. Diese Klassifizierung wird bei der Produktmodellierung verwendet, insbesondere kann die Tarifierung darauf aufbauen. Die Objektart ist ihrerseits typisiert. Der Typ legt fest, welche Merkmale die Objekte der Objektart haben, und erlaubt somit ihre spezifische Bearbeitung: Für die Versicherung eines Straßenfahrzeuges sind andere Objektmerkmale von Bedeutung als für die Versicherung eines Wohngebäudes. ICIS stellt vordefinierte Objekttypen zur Verfügung, von „Person“ über „Straßenfahrzeug“ bis zum „Wertgegenstand“. Abbildung 5 verdeutlicht den Aufbau des ICIS-Objektmodells.

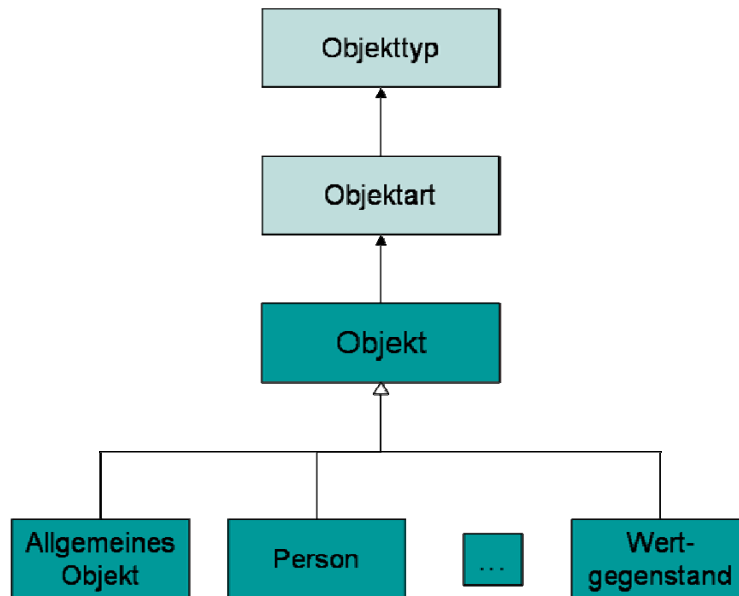


Abbildung 5: ICIS-Objektmodell

Für Straßenfahrzeuge lassen sich in ICIS zahlreiche Objektstammdaten pflegen, darunter das Typklassenverzeichnis, das Regionalklassenverzeichnis, die Eurotax-/Schwacke-Liste und die HUK-Wagniskennziffern.

Objektarten können beliebig erweitert werden. Einer Objektart können Extra-Attribute zugeordnet werden, so dass sich ihre Merkmalstruktur beliebig erweitern lässt.

Unter einem Objekt versteht ICIS alles, was versichert oder geschädigt werden kann. Personen, Körperschaften und Tiere gelten also auch als Objekte. Zum Beispiel ist eine versicherte Person in ICIS sowohl als Partner mit der Rolle „Versicherte Person (VP)“ als auch als Objekt des Typs „Person“ mit Beziehung zu dieser Partnerrolle hinterlegt.

### Funktionsumfang

Das ICIS-Objektmodul stellt Funktionen zur Pflege von Objektstammdaten, Objektarten und Objekten sowie zur Verknüpfung von Objekten mit Partnern bereit. Alle Daten einer Objektart oder eines Objektes lassen sich über Pflegemasken editieren. Der Import von Objektstammdaten aus externen Quellen erfolgt im Batch, die Stammdaten lassen sich im Dialog manuell erweitern.

Die Verknüpfung von Objektarten mit Produkten oder von Objekten mit Verträgen bzw. Schadenfällen erfolgt innerhalb des Produkt-, Vertrags- bzw. Schadenmoduls.

Für ein ausgewähltes Objekt kann sich der Sachbearbeiter jeweils eine Übersicht anzeigen lassen

- der mit dem Objekt verknüpften Partner
- der Verträge und Deckungen, denen das Objekt als versichertes Objekt zugeordnet ist
- der Schadenfälle, denen das Objekt als betroffenes Objekt zugeordnet ist

### **5.1.8 RÜCKVERSICHERUNG UND MITVERSICHERUNG (ICIS RV/MV)**

In ICIS werden die Rück- und Mitversicherungs-Berechnungen direkt bei der Bearbeitung eines Vertrages bzw. Schadens ausgelöst und bis zur Buchung durchgeführt.

#### **5.1.8.1 Rückversicherung**

Das ICIS-Rückversicherungsmodul ermöglicht das Management passiver Rückversicherung (RV) in allen relevanten Formen:

- Fakultative und obligatorische Rückversicherung (vertragsrechtliche Dimension)
- Proportionale und nichtproportionale Rückversicherung wie z. B. Quoten-, Summenexzedenten- oder Schadenexzedenten-Rückversicherung (Aufteilungsart)

ICIS unterstützt derzeit 17 unterschiedliche Kombinationen.

In einem eigenen Vertragsdialog werden zeitraumbezogen die Werte der RV-Verträge und der zugehörigen RV-Partner erfasst und verwaltet. Durch die hinterlegten Abrechnungszeitpunkte bei der proportionalen Rückversicherung wird das RV-Buchungssystem zeitgerecht aktiviert und stellt automatisch die zur Abrechnung kommenden Prämien-, Schaden- und Reserve-Anteile an der Schnittstelle zum In-/Exkasso-System zur Verfügung. Zur Durchführung rückwirkender Änderungen an RV-Verträgen gibt es entsprechende Geschäftsvorfälle für den Ein- und Austritt.

Die bei den Produktbausteinen hinterlegten Berechnungswerte für die Rückversicherung ermöglichen eine weitgehend automatische Verarbeitung. Sollten mehrere Versicherungsorte in einem Erstversicherungsvertrag vorhanden sein, wird innerhalb von ICIS das wertvollste Objekt zur Ermittlung der Berechnungsgrundlage für die Rückversicherung (PML<sup>2</sup>) herangezogen. Sollte ein Objekt in mehreren Erstversicherungsverträgen versichert sein und zum gleichen RV-Vertrag gehören, wie es z. B. bei der Feuer- und Feuer-Betriebsunterbrechungsversicherung der Fall sein kann, dann können diese Erstversicherungsverträge für die Rückversicherung kumuliert werden (Kumul-PML). Diese einmalig vorzunehmende Kumulierung führt dazu, dass zukünftig die Berechnung der RV-Prämien- und RV-Schadenanteile mit den zusammengeführten Werten automatisiert vorgenommen wird.

In Einzelfällen, z. B. bei Großrisiken, wird der Sachbearbeiter bei der PML-Ermittlung und der Auswahl fakultativer Rückversicherungsverträge unterstützt. Gefahrenabhängige RV-Musterverträge stehen über eine Auswahlmaske zur Verfügung. Der Sachbearbeiter kann ein RV-Angebot direkt in der Bearbeitungsmaske akzeptieren.

Turnusmäßige Auswertungen informieren anhand der im RV-Modul hinterlegten Werte automatisch den Fachbereich oder den Rückversicherer. Zum Beispiel erfolgt eine Schadenmeldung, wenn ein Erstversicherungsschaden einen konfigurierten Betrag überschreitet.

Die üblichen an die Rückversicherer oder Verbände zu liefernden Informationen werden maschinell unterstützt, z. B. die an CRESTA<sup>3</sup> zur Kumulkontrolle von Naturgefahren.

Bei der Schadenexzedenten-RV wird zum Jahresende, bzw. unterjährig durch den Sachbearbeiter eine Abrechnung der Schaden-/Reserveanteile erzeugt. Die RV-Verträge können sich hierbei auf Einzel- oder auch auf Elementarereignisse – Zusammenfassung mehrerer Einzelschäden, z. B. bei Sturm – beziehen.

---

<sup>2</sup> PML = Maximum probable loss (wahrscheinlicher Höchstschaden)

<sup>3</sup> CRESTA = Catastrophe Risk Evaluating and Standardizing Target Accumulations (siehe <http://www.cresta.org>)

ICIS stellt Funktionen für eine As-If-Berechnung der Rückversicherung auf Basis der Werte der zurückliegenden Jahre und Simulation zukünftiger Entwicklungen zur Verfügung.

Aktive Rückversicherung kann in ICIS durch die Modellierung eines passenden Produktes abgebildet werden.

#### **5.1.8.2 Mitversicherung**

Im Bereich der Mitversicherung stellt ICIS Funktionalität zur Verfügung, um das

- **Führungsgeschäft** mit und ohne Zeichnungsgemeinschaft
- **Beteiligungsgeschäft** mit und ohne Zeichnungsgemeinschaft
- **Zeichnungsgemeinschaft** aus Alleinzeichnungsgeschäft

zu verwalten.

Die Pflege der Mitversicherungsverhältnisse kann innerhalb der Vertragsbearbeitung der Erstversicherung über eine Maske unter Angabe der prozentualen Aufteilung und Auswahl des Mitversicherungspartners vorgenommen werden. Je Produktbaustein bzw. Deckung werden die diversen Inkasso- und Verteilungs-Instanzen (eigenes VU, Makler) sowie unterschiedliche Abrechnungspartner für Prämien, Schäden und Courtagen bei der Erstellung der Buchungen berücksichtigt.

Turnusmäßig erstellt ICIS eine Mitversicherungs-Abrechnung.

## 5.2 WGV-ICIS Geschäftsvorfälle/Prozesse

### 5.2.1 ARTEN VON GESCHÄFTSVORFÄLLEN

In ICIS werden folgende Arten von Geschäftsprozessen unterschieden:

#### 5.2.1.1 *Geschäftsvorfälle im Onlinebetrieb*

Der Sachbearbeiter wickelt seine Aufgaben in der Partnerverwaltung, Angebot, Antragsbearbeitung, Bestandspflege und Schadenmanagement durch Onlinegeschäftsprozesse ab, d.h. alle seine Eingaben werden über Dialogmasken erfasst und gespeichert. Dabei wird er durch Plausibilitäten unterstützt und durch das System geführt. Er hat die Möglichkeit durch verschiedene Bearbeitungsstatus seinen Prozess z.B. zu unterbrechen, zu speichern oder freizugeben. Bei der Freigabe des Prozesses wird der Vorgang fallabschließend bearbeitet, ICIS führt alle notwendigen Prüfungen und Berechnungen durch und stellt den Randsystemen (Drittssystemen) die entsprechenden Daten für die Schnittstellen zu Verfügung. Der Vertrag steht nach der Freigabe sofort für weitere Bearbeitungen wieder zur Verfügung, es sind keine nach gelagerten Batchprozesse notwendig.

#### 5.2.1.2 *Geschäftsvorfälle im Batchbetrieb*

Massenprozesse werden durch Batchprozesse durchgeführt. Dies gilt insbesondere für die wiederkehrenden Folge- und Fortschreibungsläufe. Bei diesen Batchprozessen werden alle Verträge gemäß ihrer Abrechnungsperiode aufgegriffen und gemäß ihrer Tarifstruktur verarbeitet, dabei werden Rechnungen und Druckstücke erstellt, Dynamiken, Tarifierpassungen und Umstufungen durchgeführt.

#### 5.2.1.3 *Automatische Geschäftsprozesse*

Zunehmend werden Geschäftsprozesse komplett in der Dunkelverarbeitung genutzt. Bei definierten Prozessen und kontrollierten Anstößen laufen mehrere Geschäftsprozesse vollautomatisch durch, ohne dass ein Sachbearbeiter in diesen Prozess eingreifen muss. Es sei denn, der Prozess läuft aufgrund einer Datenkonstellation auf einen Aussteuerungsgrund oder er wird durch einen zufälligen Qualitätssicherungsprozess zu Prüfzwecken angesteuert. Beispiele für solche automatischen Geschäftsprozesse sind im Bereich der Schadenbearbeitung und in der Antragsbearbeitung zu finden. Ein Glasschaden wird z.B. direkt mit der angebundenen Werkstatt automatisch abgewickelt, d.h. es wird automatisch eine Schadenmeldung erzeugt, ein Schaden angelegt, die Auszahlung des Rechnungsbetrags angestoßen und der Schaden inkl. Reserveausbuchung beendet. Ein Antrag wird über OCR erkannt, ausgelesen, erfasst und nach erfolgreicher Prüfung freigegeben und poliziert. Der Druck der Police angestoßen und verschickt. Dies alles komplett automatisch sofern innerhalb der Bearbeitung keine Aussteuerung aufgrund der vorhandenen Daten erfolgt.

#### 5.2.1.4 *Fallabschließende Prozesse über alle Kanäle*

Die o.g. automatisierten Geschäftsprozesse können über unterschiedliche Kanäle in ICIS angestoßen werden. Durch auf den Kanal (Papier, Mail, Fax) abgestimmte Ausleseprozesse werden die Inhalte der Anfragen extrahiert und den eigentlichen Geschäftsprozessen zugeführt, so dass diese Geschäftsprozesse wieder vollkommen automatisch und fallabschließend durchgeführt werden können. Auch das Internetportal für Vermittler und Endkunden

nutz diese automatischen Geschäftsprozesse für fallabschließende Bearbeitungen. Dort werden noch eine Reihe weiterer Geschäftsprozesse angeboten, die den Vermittlern und eingeschränkt den Endkunden ermöglichen, Bearbeitungen in „Ihren“ Daten und Verträgen vorzunehmen ohne mit den Sachbearbeitern der WGV in Kontakt zu treten. Das GDV-Branchennetz und dem damit verbundenen SNN-Versand und –Empfang von Daten ist ebenfalls in diesen Prozessen voll integriert. Sollte bei der Übertragung oder durch Datenkonstellationen Situationen oder Fehler entstehen, die einer automatischen Weiterverarbeitung entgegen sprechen, dann sind diese Daten nicht verloren sondern können über einen anderen Kanal aufgegriffen werden. Die Sachbearbeitung kann z.B. direkt auf diesen Daten aufsetzen und die notwendigen Maßnahmen zu weiteren Verarbeitung veranlassen.

### 5.2.2 ÜBERSICHT DER WESENTLICHEN GESCHÄFTSVORFÄLLE

Folgend eine Zusammenstellung der wesentlichen Einzel-Geschäftsvorfälle, die in ICIS zur Verfügung stehen.

<p><b>Partnerverwaltung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partner pflegen</li> <li>• Adressen und Bankdaten</li> <li>• Kommunikationsdaten pflegen</li> <li>• Partnerrollen verwalten</li> <li>• Haushaltsgemeinschaften pflegen</li> <li>• Kundenwertmodell</li> <li>• Rollenänderung: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Versicherungsnehmer</li> <li>○ Beitragszahler</li> <li>○ Bezugsrechte, Drittrechte</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Antrag/ Policierung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technische Daten</li> <li>• Vermittler</li> <li>• Annahmerichtlinien</li> <li>• Objektdaten</li> <li>• Konditionen</li> <li>• Provisionen</li> </ul> <p><b>Bestandsverwaltung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umdeckung</li> <li>• Tarifumstellung</li> <li>• Deckungserweiterung/-verringern</li> <li>• Änderung Zahlungsweise</li> <li>• eVB</li> <li>• automatische VWB-Mitteilung</li> <li>• Mit-/Rückversicherung</li> <li>• Folge</li> <li>• Dynamik</li> <li>• Ablauf/Storno</li> <li>• Änderung Objektdaten</li> <li>• Fahrzeugwechsel</li> <li>• Stundung <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Einrichten, Beenden</li> <li>○ Vollstundung/ Teilstundung</li> <li>○ Zeitraum und Zinssatz</li> </ul> </li> <li>• Sammeländerung</li> <li>• Verwaltung Bündel-/Rahmenverträge</li> </ul>	<p><b>Angebot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebote/Varianten erstellen</li> <li>• Angebote speichern</li> <li>• Angebote in Verträge überführen</li> </ul> <p><b>Auskunft</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeine Daten</li> <li>• Partner/Rollen</li> <li>• Entwicklungsrechnung</li> <li>• Kontoauszug (online und Batch)</li> <li>• Simulation von Ereignissen</li> <li>• Kundenkontakthistorie</li> </ul> <p><b>Schaden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schadenereignis</li> <li>• Schadenmeldung</li> <li>• Schadenszahlung</li> <li>• Aktives Schadenmanagement</li> <li>• Kumulschaden</li> <li>• Anspruchsteller</li> <li>• Sachverständigen-Beauftragung</li> <li>• Regressbearbeitung</li> </ul> <p><b>Arbeitsverteilung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skillabhängiges Routing</li> <li>• Gleichmäßige Postverteilung über Poolpostkörbe</li> <li>• Automatische Indexierung der Eingangspost über OCR</li> </ul> <p><b>Korrespondenz</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrags-/Schadenkorrespondenz über alle Kommunikationskanäle</li> </ul>
--	--

### 5.3 WGJV- Standardschnittstellen

Legende zu den folgenden Schnittstellenbildern:

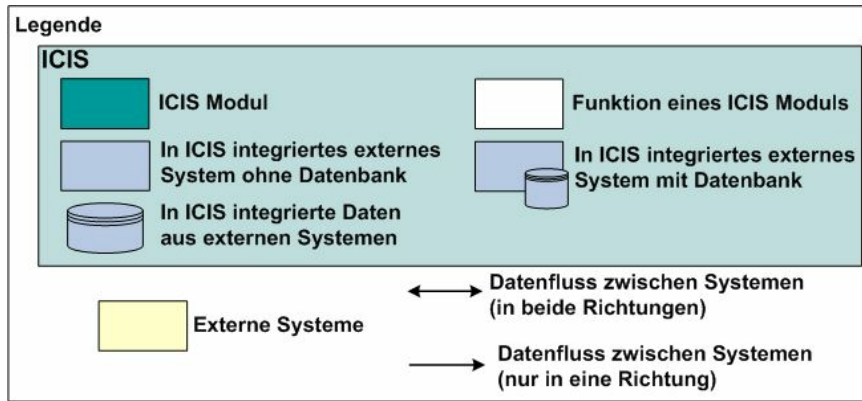


Abbildung 6: Legende Schnittstellengrafiken

#### 5.3.1 SCHNITTSTELLEN AUS DEM MODUL VERTRAG

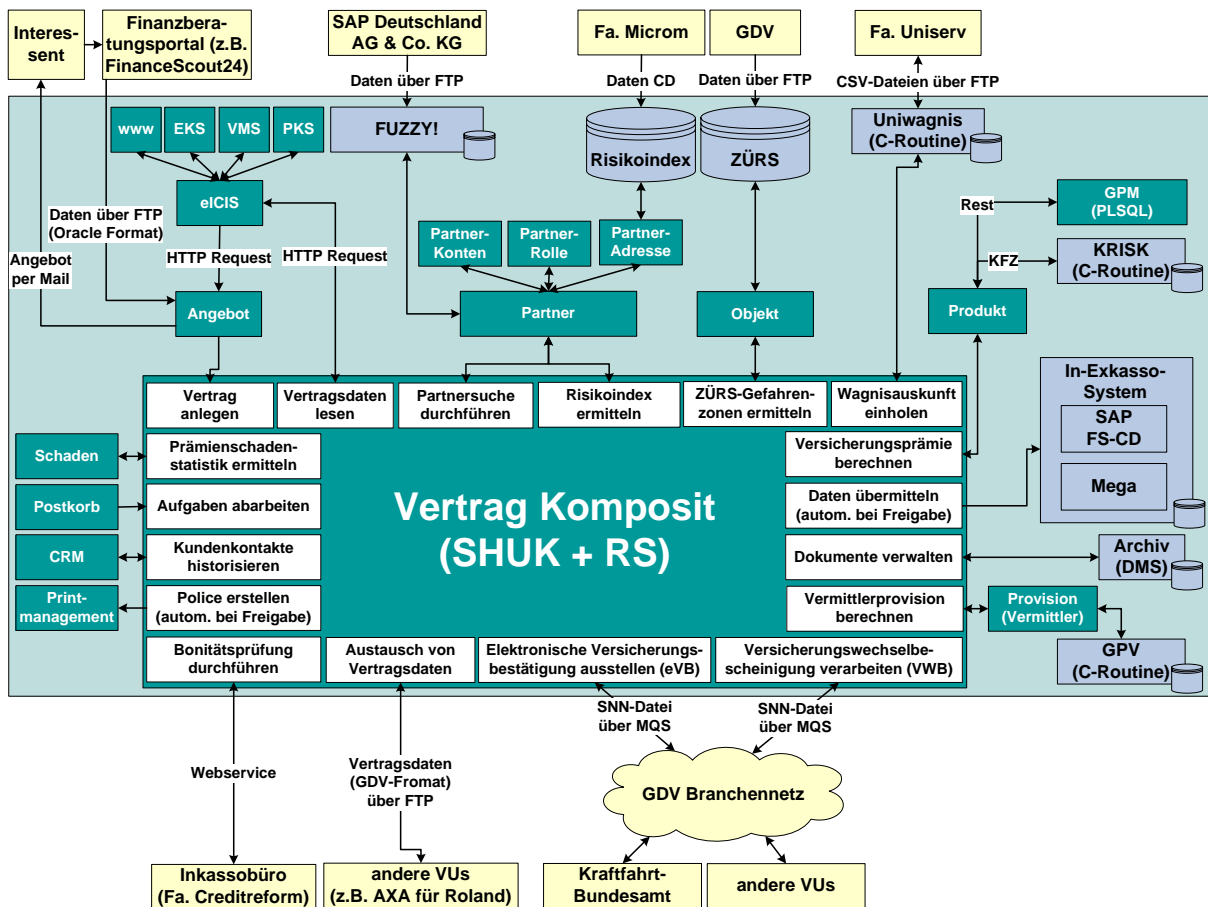


Abbildung 7: Schnittstellen des Vertragsmoduls

### 5.3.2 SCHNITTSTELLEN AUS DEM MODUL SCHADEN

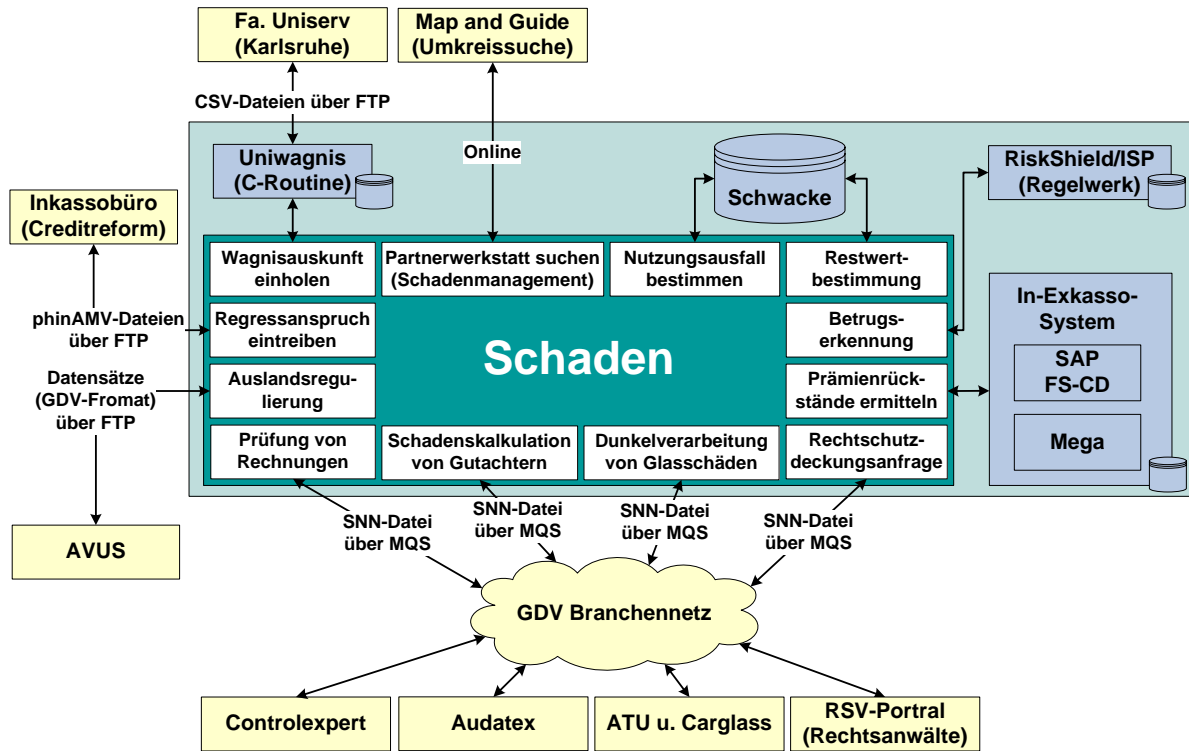


Abbildung 8: Schnittstellen des Schaden-Moduls

## 6 Optionale Zusatzmodule

Die Funktionalität des Basissystems WGV-ICIS lässt sich mit Zusatzmodulen ergänzen. Die im Folgenden beschriebenen Software-Module werden von der wgv im Rahmen einer standardisierten Integration zur Verfügung gestellt.

### 6.1 ICIS-CTI

Das CTI-Modul ist das Bindeglied zwischen der Telefonanlage und ICIS.

Der Einstiegspunkt und gleichzeitig das zentrale Element des CTI-Moduls ist der Dialog CTIDET. Von hier aus kann der Kundenservice-Mitarbeiter in alle anderen ICIS-Anwendungen navigieren und mit ihnen wie üblich arbeiten.

Informationen zu einem geführten Telefonat werden über die CTI-Kopplung nach ICIS übertragen und dort gespeichert. Dazu zählen die Startzeit, die Endzeit, die durch den Kunden gewählte Nummer (DNIS) und die Nummer des Anrufers (ANI).

Der Kundenservice-Mitarbeiter kann den Kontext von den Hauptmasken für (Schwebe-) Schäden, (Sonder-) Verträgen und Partnern in den Dialog CTIDET übertragen. Auf diese Weise wird der Bearbeitungskontext automatisch mit dem Telefonat verknüpft, ohne dass der Kundenservice-Mitarbeiter Daten manuell übertragen muss. Auch wenn der Mitarbeiter nach erfolgter Navigation auf die CTIDET zurückkehrt, wird der letzte Kontext übernommen und das Telefonat damit verknüpft.

Das Telefonat kann durch eine Werteliste klassifiziert und vom Kundenservice-Mitarbeiter mit beliebigen Gesprächsnotizen versehen werden. Außerdem kann er eine 3-stufige Kurzbewertung vornehmen.

Für die technische Anbindung der Telefonanlage verwendet das CTI-Modul das Genesys-Framework (siehe <http://www.genesyslab.com/>). Damit lassen sich alle gängigen Telefonanlagen in ICIS integrieren.

#### 6.1.1 HISTORIE

Alle Telefonate, die auf diese Art erfasst werden, sind in ICIS gespeichert und können nach verschiedenen Kriterien recherchiert werden:

1. Gesprächshistorie zum Agenten
2. Gesprächshistorie zum Partner/Vertrag/Schaden/...
3. Gesprächshistorie zur Rufnummer

#### 6.1.2 OUTBOUND

Über einen gesonderten Karteireiter auf der ICIS-Maske CTIDET können vorher definierte Outbound-Kampagnen abtelefoniert werden: Auf Knopfdruck wird der jeweils älteste Rückrufeintrag automatisch gezogen. Die relevanten Partnerdaten werden angezeigt, u. a. die Adresse, das Geburtsdatum, die versicherten Sparten, der Beruf und der Arbeitsgeber. Je nach Konfiguration zeigt das CTI-Modul weitere Daten an, die für die Durchführung der Outbound-Kampagne hilfreich sind. Ist der Anrufversuch nicht erfolgreich, wird der Eintrag an das Ende der Liste verschoben, und der nächste Eintrag kann bearbeitet werden.

### 6.1.3 ANRUFERINNERUNG

Über das CTI-Modul kann sich ein Mitarbeiter eine bestimmte Rufnummer zusammen mit dem Kontext als Erinnerung einstellen. ICIS erinnert den Mitarbeiter zum vorgegebenen Zeitpunkt unter Anzeige der Kontextes und der Rufnummer. Der Mitarbeiter kann den Anruf dann unmittelbar auslösen.

## 6.2 ICIS-CRM

Unter CRM verstehen wir in ICIS die Kundenkontakthistorie, also eine Übersicht aller relevanten Kundenkontakte. Die Kontakthistorie umfasst nicht nur die klassischen Kontakte, also die Eingangs-/Ausgangspost sowie die telefonischen und persönlichen Beratungsgespräche, sondern bietet eine chronologische Übersicht in folgenden Kategorien:

- ANG: Angebote
- DAH: Ausgangspost
- DOK: Eingangspost
- KON: Beratungsgespräche
- OBJ: Objektänderungen
- PAR: Partneränderungen
- SSH/SML/SZA: Schwebeschäden/Schadenmeldungen/-zahlungen
- VVS/SVV: Vertrags-/Sondervertragsänderungen

Der Sachbearbeiter kann die Kontakthistorie im Dialog über die ICIS-Toolbox aufrufen. Dabei besteht die Möglichkeit, nur Einträge einzelner Kategorien anzeigen zu lassen oder den dargestellten Zeitraum einzuschränken. Die Kontakthistorie ist als Echtzeitsicht auf die ICIS-Datenbank realisiert, so dass die Kontakte angezeigt werden, sobald sie entstehen.

Der Dialog zeigt die Einträge in Abhängigkeit des Aufrufkontextes an: Neben der Anzeige aller Einträge zu einem Partner ist die Anzeige in folgenden Kontexten möglich:

- Vertrag/Sondervertrag
- Schaden/Schwebeschaden
- Schadenereignis
- Objekt

Je nach Kategorie bietet der Dialog für einen Eintrag unterschiedliche Bearbeitungsmöglichkeiten.

Für Einträge der Kategorie DOK oder DAH kann das jeweilige Dokument aus dem DMS geholt und angezeigt werden, sofern es dort abgelegt ist. ICIS prüft vorher, ob der Sachbearbeiter berechtigt ist, das Dokument einzusehen. Die Berechtigungen selbst kann der Sachbearbeiter für das jeweilige Dokument direkt in der Kontakthistorie pflegen.

Ein Dokumenteneintrag kann einem anderen Kontext zugeordnet werden, was einer Verschiebung entspricht. Der Sachbearbeiter kann auch eine Referenz für einen anderen Kontext erstellen, was einer Kopie des Eintrages entspricht. Vorhandene Verknüpfungen zwischen Kontext und Dokumenteneintrag können wieder aufgelöst werden.

Zu jedem Dokument können im jeweiligen Kontext beliebig viele Notizen hinterlegt werden. Die Kontakthistorie zeigt die jeweils neueste an, sofern der Sachbearbeiter berechtigt ist, das

Dokument einzusehen. Der Sachbearbeiter kann Dokumente aus der Kontakthistorie heraus im jeweiligen Postkorb als erledigt markieren.

Für Einträge anderer Kategorien kann der Sachbearbeiter zu dem jeweiligen ICIS-Bearbeitungsdialog navigieren.

### **6.2.1 GESAMTAKTE**

Neben der Möglichkeit, die zu einem Kontext gehörigen Dokumente einzeln einzusehen, bietet die Kontakthistorie die Möglichkeit, alle Dokumente und Beratungsgespräche zu einem Gesamtdokument im PDF-Format zusammenzufassen. Ein einmal erstelltes Gesamtdokument wächst automatisch, wenn dem Kontext weitere Dokumente hinzugefügt werden. Das Gesamtdokument wird dabei nicht im DMS abgelegt, sondern in einem dafür vorgesehenen Dateisystem. Die Dauer der Ablage ist begrenzt auf definierbare x Tage ab der letzten Änderung. Über Customizing-Schalter kann definiert werden, für welche Kontexte ein Gesamtdokument erlaubt ist.

### **6.2.2 TEILDOKUMENTE**

Die Kontakthistorie bietet außerdem die Möglichkeit, aus einem mehrseitigen Eingangsdokument eine beliebige Anzahl von Seiten zu extrahieren und als eigenständiges Dokument im DMS abzulegen. Fordert ein Sachbearbeiter zu einem Dokument ein Teildokument an, kann er in diesem Schritt gleich definieren, mit welchem Kontext das Teildokument verknüpft werden soll. Teildokumente werden asynchron erstellt und unmittelbar an den jeweils ausgewählten Postkorb verteilt. Auf diese Art können z. B. große Dokumente, die mehrere Kontexte betreffen, aufgeteilt und dem jeweils zuständigen Sachbearbeiter zugeteilt werden.

### **6.2.3 TEILAKTEN**

Die Ablagestruktur der Dokumente, Beratungsgespräche und Schadenzahlungen lässt sich innerhalb der Kontakthistorie verfeinern. Auf diese Art können z. B. in einem Schadenkontext alle zu einem speziellen Anspruch gehörenden Kontakte gruppiert werden. Der Sachbearbeiter kann diese hierarchische Aktenstruktur theoretisch beliebig erweitern und kontextabhängig vorhandene Muster verwenden.

## **6.3 ICIS- Angebot**

Das Angebotsmodul ist ein optionaler Bestandteil von ICIS. Es ermöglicht dem Versicherungsunternehmen die Erstellung von Angeboten um die vertriebenen Produkte zu verkaufen. Angebote werden sowohl für Bestandskunden als auch für Neukunden erstellt.

Die Erstellung von Angeboten ist über drei Wege möglich:

- 1. Web-Portal:** Das Angebotsmodul bietet über eine Anbindung zu eICIS die Möglichkeit, Angebote aus einem Web-Portal zu erstellen. Dadurch sind auch anonyme Angebotserstellungen oder die Erstellung von Angeboten durch Vermittler ohne direkten Zugriff auf ICIS möglich.
- 2. ICIS-Masken:** Der Innendienst erstellt die Angebote über Masken, die direkt in ICIS integriert sind. Angebote die über ein Web-Portal erstellt wurden, lassen sich durch die Masken auch direkt weiter verarbeiten.
- 3. Import-Schnittstelle:** Das Angebotsmodul verfügt über eine externe Schnittstelle, so dass Anfragen zur Erstellung von Angeboten auch über externe Finanzberatungsportale (z.B. FinanceScout24, Aspect Online etc.) in ICIS eingehen können, die dann zu

eine automatische Angebotserstellung führen. Das Angebot wird dem Interessenten automatisch per E-Mail zugeschickt.

Im Weiteren wird nur auf die Erstellung von Angeboten mit Hilfe der ICIS-Masken eingegangen. Die Angebotserstellung über das Web-Portal ist im Dokument eICIS beschrieben.

Zu einem Angebot wird zunächst der Angebotspartner erfasst, also derjenige der eine Auskunft zu einem oder mehreren Tarifen erhalten möchte. Wenn der Partner noch nicht im System vorhanden ist, so muss dieser zunächst angelegt werden (z.B. über die FUZZY-Suche). Der Partner wird dann mit der Rolle Interessent in ICIS abgelegt.

Für jedes Angebot lassen sich in der Folge sogenannte Unterangebote anlegen. Dadurch können Angebote zu verschiedenen Sparten in einem Angebot zusammengefasst werden. Die Begriffe Angebot und Unterangebot werden im Allgemeinen synonym verwendet.

Die erstellten Unterangebote werden in der Kontakthistorie des Partners abgelegt. Aus ihr ist die Navigation zum Angebot auch zu einem späteren Zeitpunkt möglich.

Vor der Erstellung eines Unterangebots muss zunächst die Sparte bestimmt werden. Die Sparte wird bestimmt durch die in der Angebotsmaske verfügbaren Felder oder Karteireiter und spätere Plausibilisierungen (vgl. Dokument zur Konfiguration von ICIS). In der Unterangebots-Maske werden nun die für die Prämienberechnung relevanten Daten eingegeben und das Angebotsergebnis ermittelt. Die Pflege von speziellen Konditionen zum Unterangebot ist möglich.

Bei der Prämienberechnung lassen sich allgemeine Tarifauskünfte (Überblick und Vergleich über alle Tarife) oder dedizierte Tarifauskünfte (Auswahl gewünschter Deckungen als Basis einer Vertragsanlage) erzeugen. Im Anschluss kann ein Angebot zu einer weiteren Sparte erfolgen.

Jedes Angebot lässt sich über das Reportsystem drucken und dem Interessenten in Papierform übermitteln. Die Zugabe von zusätzlichen Dokumenten oder Formularen ist dabei innerhalb des Reportsystems möglich. Zusätzlich lässt sich aus einer dedizierten Tarifauskunft, wenn die antragsrelevanten Daten eingetragen wurden, automatisch ein Vertrag anlegen oder wenn bereits ein Vertrag mit dem Produkt existiert auch ändern. Die Daten aus dem Angebot werden dabei auf die einzelnen Komponenten des Vertrags übertragen. So werden der Versicherungsnehmer, die versicherten Objekte sowie alle vereinbarten Deckungen angelegt. Die Konditionen aus dem Angebot werden am Vertrag oder der betroffenen Deckung hinterlegt. Die untenstehende Grafik verdeutlicht wie die Abbildung zwischen dem Angebots- und dem Vertragsmodul definiert ist.

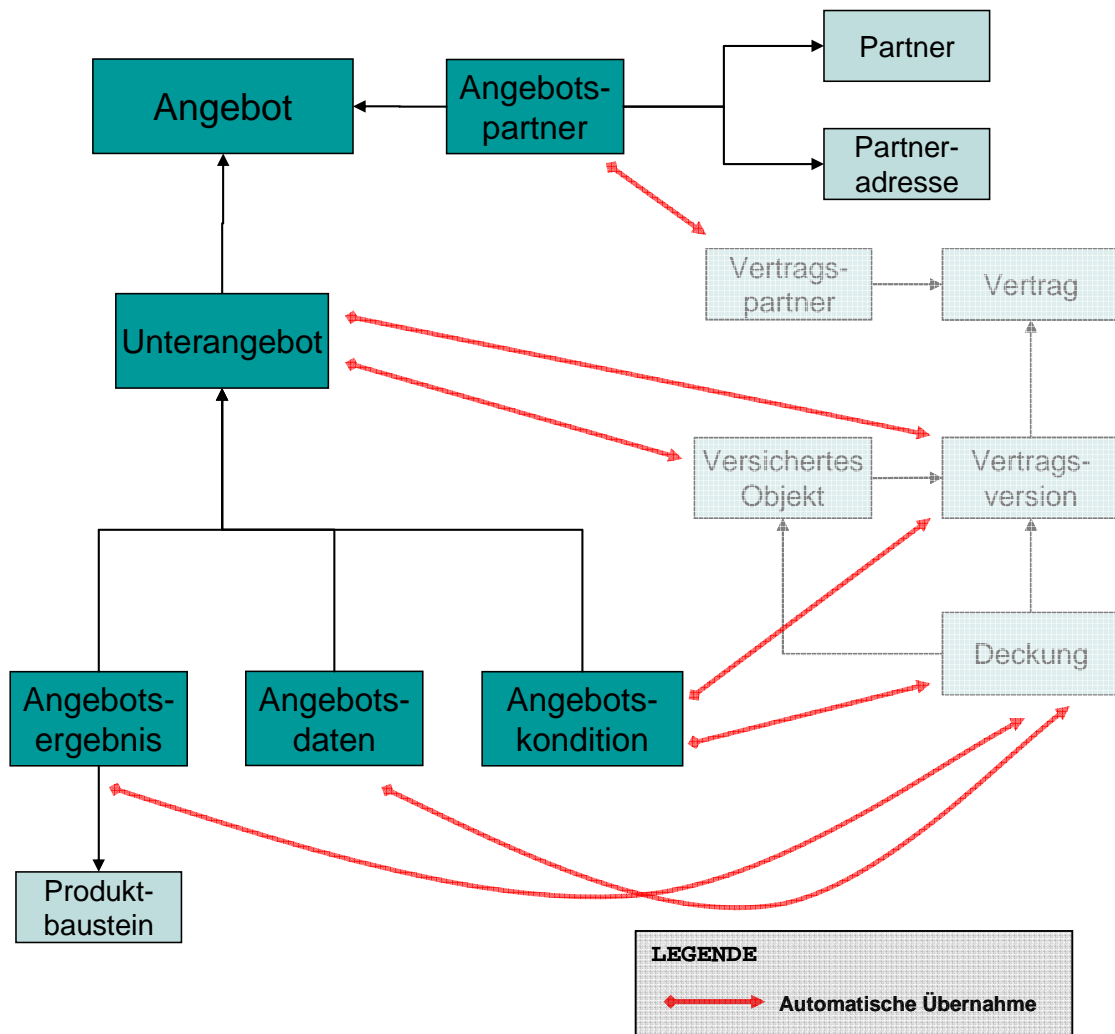


Abbildung 9: Abbildung zwischen Angebots- und Vertragsmodell

Aus dem Angebotsmodul heraus können Angebote in Verträge umgewandelt werden. Bei dieser Vertragsanlage werden die Angebotsdaten an das Vertragsmodell übertragen, das die notwendigen Plausibilitäten prüft und den Vertrag im Status „In Schweben“ angelegt. Die Freigabe kann im Anschluss manuell durch den Sachbearbeiter oder im Rahmen einer automatischen Verarbeitung erfolgen. Die wgv erzeugt die meisten Verträge durch Angebotserstellung mit anschließender Vertragsanlage, da dieses Vorgehen weniger aufwendig und weniger fehleranfällig ist, als einen neuen Vertrag von Grund auf in der Vertragskomponente selbst anzulegen.

Für die Sparte Kfz-Versicherung bietet ICIS die Möglichkeit für einen bestehenden Vertrag ein Vergleichsangebot zu erstellen. Mit diesem lässt sich der bestehende Vertrag mit neuen Tarifen oder einem veränderten Deckungsumfang vergleichen. Die Angebotsdaten werden in diesem Fall vorgelegt und können danach durch den Sachbearbeiter angepasst werden. Weiter können im Angebotsmodul von ICIS für die Sparte Kfz-Versicherung elektronische Versicherungsbestätigungen (eVB) erstellt werden. Details hierzu sind im Vertragsmodell beschrieben.

## 6.4 eICIS POS

### 6.4.1 ÜBERBLICK

eICIS bringt ICIS durch die Integration in ein Webportal zum Point of Sales (POS). Am POS sind der Außendienst (Vermittler), Endkunden (im allgemeinen Privatkunden) aber auch spezielle Nutzerkreise wie Kommunen zu bedienen. Für jeden Nutzerkreis steht durch eICIS ein geeignetes System zur Verfügung.

- **Homepage (WWW):** Das System für die Neukunden-Akquise auf der Unternehmens-Homepage.
- **Privatkundensystem (PKS):** Das Verwaltungssystem für die Bestandskunden (Privatkunden).
- **Großkunden-/Kommunalsystem (EKS):** Das Verwaltungssystem für Bestandskunden (Kommunen oder andere Großkunden)
- **Vermittlersystem (VM):** Das System für alle Außendienstmitarbeiter.
- **Intranet (INTRA):** Das System für den Innendienst und zur Administration der anderen Systeme.

Die verschiedenen Systeme haben unterschiedliche Anforderung hinsichtlich der Funktionsvielfalt und Benutzerführung. Hierfür stellt eICIS mit dem eICIS-Programming-Framework einige Basisfunktionalitäten bereit:

- **Sessionmanagement:** Hierunter sind Funktionalitäten zu verstehen, die der Verwaltung einer Session nach der Anmeldung dienen
- **Konfigurationsmanagement:** Hierüber kann das System konfiguriert und an das Versicherungsunternehmen angepasst werden. Hiermit können auch Konfigurationseinstellungen auf Rechteebene und Benutzerebene angelegt werden.
- **Templatemangement:** HTML-Templates werden für die Erstellung von Oberflächen (z.B. Online-Tarifauskunft) genutzt. In vielen Applikationen kann so das Aussehen der Oberfläche an den VU-eigenen Styleguide angepasst werden.
- **Ablaufsteuerung:** Über die Ablaufsteuerung wird festgelegt welche Funktionen (z.B. Übernahme und Plausibilisierung der Eingabedaten) beim Drücken eines Submit-Buttons ausgeführt werden sollen oder welche Folgemasken angezeigt werden. Zusätzlich lassen sich an vordefinierten Stellen Prozeduren dynamisch einbinden.
- **Benutzerverwaltung:** Mit der Benutzerverwaltung können die eICIS-Benutzer in der Administrations-Applikation des eICIS-Intranets angelegt und verwaltet werden.
  - **Datenzugriffssteuerung:** Die Datenzugriffsteuerung legt fest welche Benutzer welche ICIS-Daten (z.B. Partner-, Objekt oder Vertragsdaten) sehen dürfen.
  - **Rechteverwaltung:** Die Rechteverwaltung legt fest welche Funktionen die einzelnen Benutzer oder Benutzergruppen ausführen dürfen.
- **Wissensdatenbank:** Der Inhalt (z.B. Neuigkeiten, Schulungen, Downloads, FAQ etc.) der verschiedenen System kann über die Wissensdatenbank verwaltet werden.

- **Mehrsprachenfähigkeit:** Jede Session kann eine individuelle Spracheinstellung haben, die bei der Darstellung der Oberfläche und bei Zugriffen auf ICIS berücksichtigt wird.

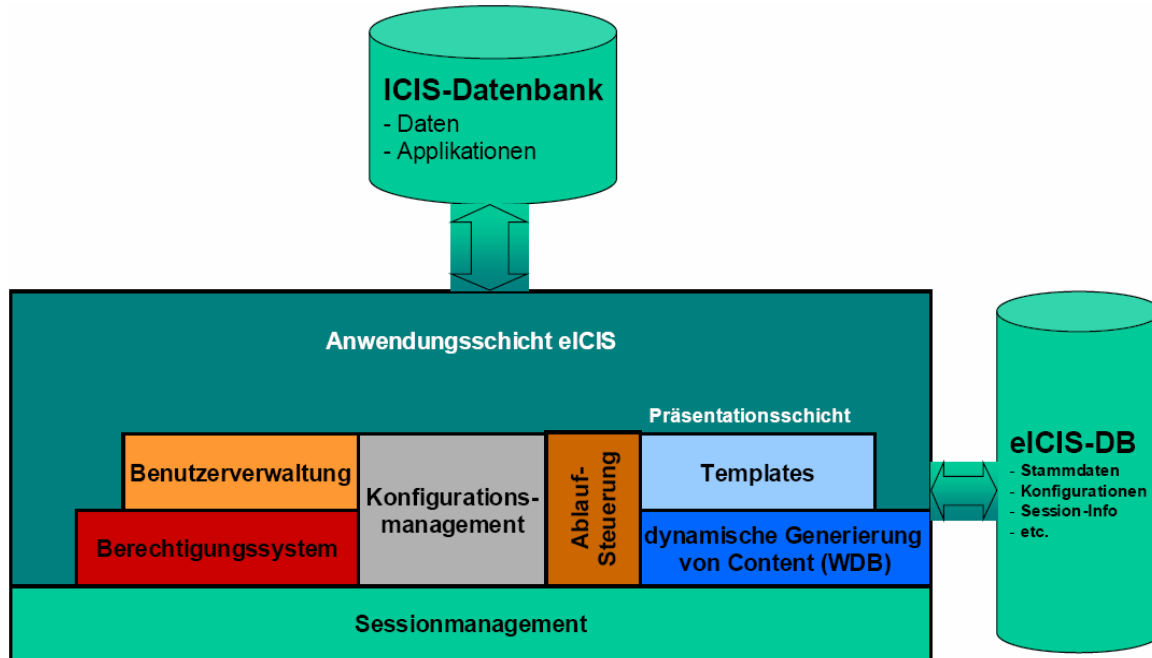


Abbildung 10: Übersicht des eICIS-Programming-Framework

Für den Betrieb von eICIS sind neben dem Vorhandensein einer ICIS-Installation weitere technische Voraussetzungen nötig. Als Datenbanksystem benötigt eICIS eine eigene Oracle-Datenbank in der die obengenannten Parametrisierung von eICIS abgelegt werden. Als Webserver baut eICIS auf einen Apache-Server mit der Erweiterung `mod_plsql` (vgl. [http://download.oracle.com/docs/cd/B15904\\_01/web.htm](http://download.oracle.com/docs/cd/B15904_01/web.htm)) auf.

#### 6.4.2 FUNKTIONSUMFANG UND AUSGEWÄHLTE FUNKTIONALITÄTEN

Die von ICIS angebotenen Funktionen lassen sich in ein vorhandenes Webportal integrieren. Pro System lassen sich die bereitgestellten Funktionen parametrieren, die Kategorisierung in die Teilsysteme erfolgt nach einer definierten Zuordnung.

Der Aufruf der fachlichen Funktionen unterliegt grundsätzlich einem definierten technischen Ablauf.

### 6.4.2.1 Request vom Webbrowser an eICIS

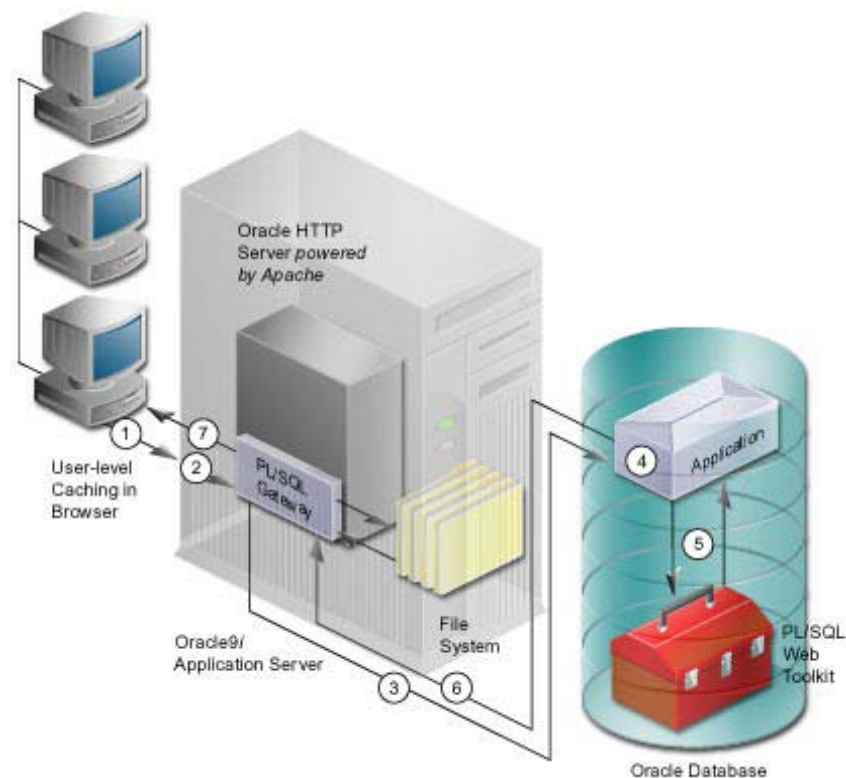


Abbildung 11: Ablauf eines eICIS-Requests

1. Der Oracle HTTP-Server (Apache) erhält eine Anfrage nach einer PL/SQL-Seite (Stored Procedures) von einem Client-Browser.
2. Apache routet diese Anfrage zum PL/SQL Gateway (mod\_plsql) weiter.
3. Diese Anfrage wird von der mod\_plsql zur Datenbank (Oracle 8i) weitergeleitet, die nötigen Konfigurations-Parametern werden aus dem DAD (Database Access Descriptor) gelesen.
4. Die mod\_plsql stellt die Aufrufparameter zusammen und ruft die PL/SQL-Procedure in der Datenbank auf. Die Datenbank ist Runtime-Umgebung für die PL/SQLProcedures der Applikation.
5. Die PL/SQL-Procedure erzeugt dynamisch eine HTML-Seite und benutzt dazu Funktionen aus dem PL/SQL Web Toolkit.
6. Das Ergebnis wird zum PL/SQL Gateway zurückgeleitet.
7. Der Oracle HTTP Server (Apache) sendet das Ergebnis weiter zum Client-Browser

### 6.4.2.2 Tarifauskunft mit Antrag

Über die Tarifauskunft haben Bestandskunden, Neukunden oder auch Vermittler die Möglichkeit, sich über Produkte des Versicherungsunternehmens zu informieren. Der Kunde wählt dazu zunächst die Sparte aus und gibt in deren Abhängigkeit die erforderlichen Daten ein. Die eingegebenen Daten lassen sich dabei auf Konsistenz prüfen und Fehleingaben kön-

nen dem Kunden direkt angezeigt werden. Wurden alle Daten eingegeben, wird das Angebot gerechnet. Dabei erfolgt die Verarbeitung auf Basis der Anwendungslogik in ICIS.

Nachdem das Ergebnis der Tarifauskunft dem Kunden präsentiert wurde, kann der Kunde die Angebotsunterlagen schriftlich oder elektronisch anfordern oder selbst ausdrucken. Ebenso lässt sich eine Vertragsanlage mit den Daten aus dem Angebot initiieren.

#### **6.4.2.3 Schadenmeldung**

Über eICIS lassen sich Online-Schadensmeldungen durchführen.

Für Anspruchssteller ist dies nur für die Sparte Kfz möglich. Der Anspruchssteller gibt in der Folge seine persönlichen Daten und die Unfalldaten (z.B. das amtliche Kennzeichen) ein.

Der Versicherungsnehmer hat darüber hinaus die Möglichkeit Schadensmeldungen für die Sparten Rechtsschutzversicherung, Haftpflichtversicherung, Wohngebäudeversicherung, Hausratversicherung und Glasversicherung Schäden online zu melden. Der Versicherungsnehmer muss dazu die Vertragsnummer eingeben und kann im Anschluss die Schadensdaten eingeben.

In beiden Fällen werden die Daten an ICIS übermittelt und die Schadenbearbeitung wird angestoßen.

#### **6.4.2.4 ePostkorb**

Wenn Bestandskunden eine Zugangsberechtigung zu eICIS besitzen, so erhalten Sie einen elektronischen Postkorb. Im ePostkorb werden an den Kunden versendete Dokumente abgelegt und stehen damit dem Kunden online zur Verfügung. Die Dokumentenklassen, die im ePostkorb abgelegt werden können, lassen sich über ICIS parametrieren.

#### **6.4.2.5 Administration**

Die Administration von eICIS wird über eine Weboberfläche vorgenommen und kann in das Intranet des Versicherungsunternehmens eingebunden werden. Grundlegend ist die Pflege der pro Teilsystem (gilt nur für PKS, EKS, VMT und INTRA) möglichen Funktionen, womit sich der Funktionsumfang pro Versicherungsunternehmen einstellen lässt.

Darüber hinaus lassen sich die Benutzer samt ihrer Rechte verwalten und verschiedenste Einstellungen (z.B. Vorbelegung für Webformulare) können hinterlegt werden. Viele Einstellungen lassen sich dabei auch pro Benutzer pflegen und können dann auch durch den Benutzer selbst angepasst werden.

### **6.5 ICIS-MIS/Statistik**

Das Management-Informationssystem (MIS) ist das ICIS-Modul für statistische und Management-Auswertungen, insbesondere für das Unternehmens-Controlling. Auf der Basis eines dispositiven Bestandes stellt das MIS den Anwendern eine Benutzeroberfläche zur Verfügung, die nahezu beliebig auf den jeweiligen Informationsbedarf angepasst werden kann.

Die wgv nutzt das MIS nicht für Kapitalanlagen-Management, Asset-Liability-Management oder Risiko-Management. Hierfür kommt separate Standard-Software zum Einsatz.

Die folgende Abbildung zeigt die Architektur des MIS.

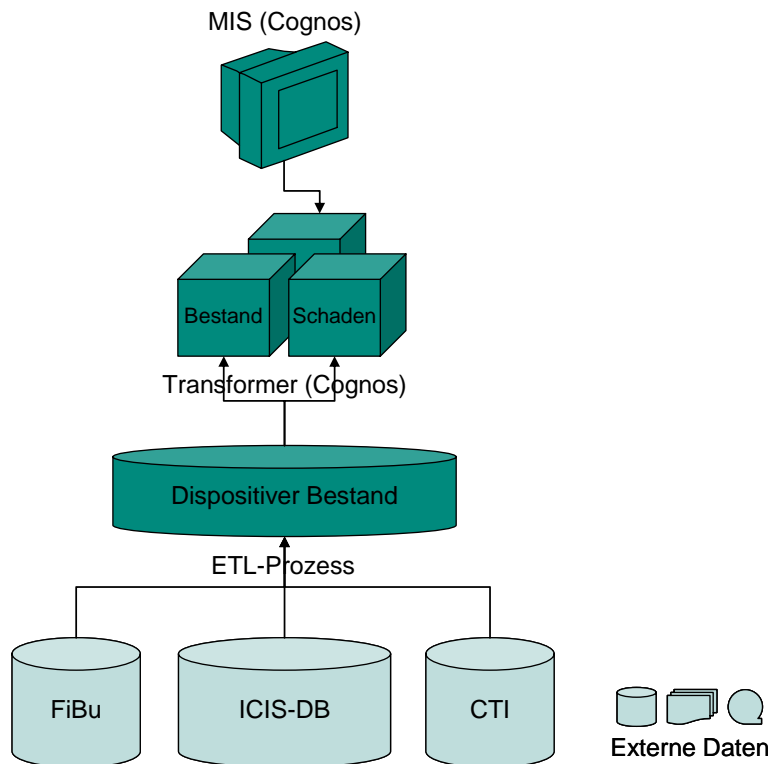


Abbildung 12: Architektur des ICIS-MIS

Ein ICIS-eigener ETL-Prozess baut den dispositiven Bestand auf. Die hauptsächliche Datenquelle ist die ICIS-Datenbank, außerdem verarbeitet der ETL-Prozess Daten aus der Finanzbuchhaltung und der Schnittstelle zur Telefonanlage (CTI). Im dispositiven Bestand sind die Daten in Würfeln (Data Marts) themenbezogen angeordnet. Die Frequenz des Bestandsaufbaus ist grundsätzlich beliebig und richtet sich alleine nach den Auswertungsanforderungen. Der dispositive Bestand verwendet dieselben Primärschlüssel wie der operative Bestand in der ICIS-Datenbank. Dadurch lassen sich Erweiterungen des dispositiven Bestandes mit geringem Aufwand prototypisch realisieren.

Das eigentliche MIS ist derzeit mit Hilfe der Standard-BI-Software Cognos realisiert. Anstelle von Cognos können andere Software-Produkte wie z. B. Business Objects eingesetzt werden. Das MIS baut auf dem dispositiven Bestand auf. Ein Transformer bereitet die Daten in Form multidimensionaler Würfel (OLAP-Cubes) auf, deren Struktur auf die Abfragemöglichkeiten optimiert ist. Ein vorkonfiguriertes Portal ermöglicht den Anwendern, durch die Informationsbasis zu navigieren und detaillierte (Drill-Down) bzw. aggregierte (Roll-Up) Daten zu betrachten.

Das MIS bietet folgende Funktionalität:

- Automatisierte Standard-Berichte
- Vordefinierte und änderbare Auswertungen
- Variable Sichten
- Ad-Hoc-Abfragen
- Alert-Management

- Weiterbearbeitungsmöglichkeiten durch Tabellenkalkulationen, Statistik-Pakete, BI-Werkzeuge
- Zugriffskontrolle per Berechtigungssystem

Die im MIS verfügbaren Dateninhalte und Auswertungen lassen sich folgenden Themen zuordnen:

- Bestandsbewegungen
- Schäden
- Rentabilität
- Vertrieb
- Angebote
- Workflow
- Produktionszahlen

## 6.6 ICIS- Printmanagement

Das Printmanagement (in ICIS auch Reportsystem genannt) beinhaltet im Wesentlichen die beiden grundlegenden Funktionen der Dokumentenverwaltung und Drucksteuerung. So werden in ICIS alle Reports (hiermit sind Dokumente wie Policen, Mahnungen usw. gemeint) inklusive ihrer Stammdaten (z.B. wieder verwendbare Textbausteine) zentral verwaltet. Die Drucksteuerung legt unter anderem die Druckausgabe der Reports fest, also ob Papierdokumente an Arbeitsplatz- oder Poststraßendrucker erzeugt werden oder ob ein elektronischer Versand per Fax, E-Mail oder Schadennetznachricht (SNN-Datei) erfolgt. Darüber hinaus beinhaltet die Drucksteuerung die Anbindung der Dokumente an ICIS Geschäftsobjekte wie Partner, Vertrag oder Schaden sowie die kontextbezogene Archivierung im DMS und CRM-System (Kundenkontakthistorie).

Die wgv nutzt derzeit zwei verschiedene Arten um Reports zu definieren und in ICIS zu verwenden. Das sind zum einen die sogenannten 6i-Reports, die mit dem Oracle-Builder definiert und in das Reportsystem eingebunden werden. Zum anderen gibt es Uni-Reports (Universal Reports), die direkt in ICIS definiert werden können.

Darüber hinaus beinhaltet das Reportsystem einen XML-Generator, der Daten aus ICIS in eine XML-Datei überführt. Diese XML-Schnittstelle ermöglicht die Anbindung externer Printmanagement-Tools (z.B. Doc1, derzeit nur bei Roland im Einsatz) in das Reportsystem von ICIS. Der Print-Prozess in ICIS ist für die wgv in Abbildung 13 vereinfacht dargestellt.

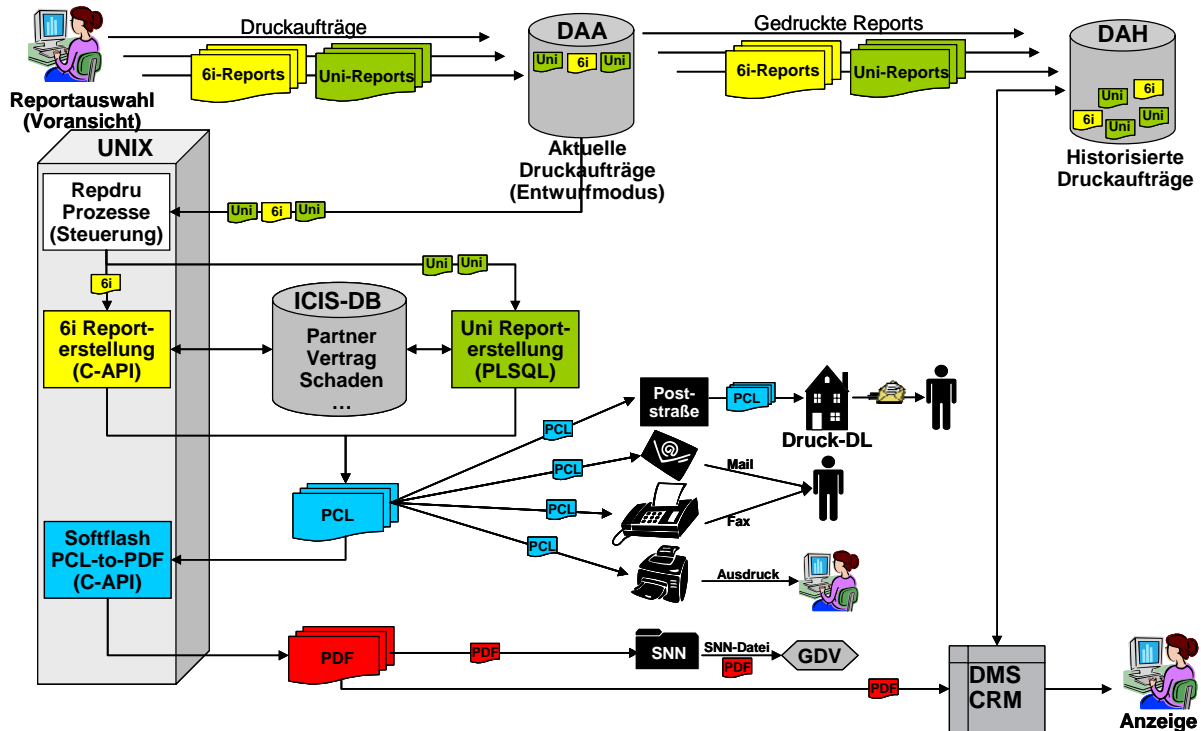


Abbildung 13: Print-Prozess der wgv in ICIS

Alle in ICIS erstellten Reports werden zunächst temporär in der ICIS Datenbank als aktuelle Druckaufträge gespeichert. Das Reportsystem besteht aus mehreren Prozessen die für die Drucksteuerung zuständig sind und in Abhängigkeit der gewählten Druckausgabe die aktuellen Druckaufträge mit unterschiedlicher Priorität abarbeiten. Diese Prioritäten können in ICIS konfiguriert werden (z.B. höchste Priorität für Arbeitsplatzdrucker).

Für die Druckausgabe stehen fünf verschiedene Möglichkeiten zur Auswahl:

- **Arbeitsplatzdrucker:** Die Dokumente werden an einem Arbeitsplatzdrucker im Haus gedruckt. Zusätzlich erzeugt das Reportsystem ein PDF und stellt dieses ins DMS.
- **Mail:** Die Dokumente werden im elektronischen Postkorb (ePostkorb) des Kunden abgelegt und können dort vom Kunden über eICIS abgerufen werden (vgl. Beschreibung zu eICIS POS). Dies wird dem Kunden per Mail mitgeteilt. Zusätzlich erzeugt das Reportsystem ein PDF und stellt dieses ins DMS.
- **Fax:** Die Dokumente werden als Fax verschickt. Zusätzlich erzeugt das Reportsystem ein PDF und stellt dieses ins DMS.
- **SNN-Datei:** Das Reportsystem erzeugt eine SNN-Datei und ein PDF und verschickt beide über das GDV-Branchennetz. Zusätzlich stellt das Reportsystem das PDF ins DMS. Nur gesondert markierte Reports (sogenannte SNN-Reports) können als SNN-Datei versandt werden.
- **Poststraßendrucker:** Das Reportsystem erstellt die Reports (PCL-Dateien) und erzeugt zu jedem Report ein PDF, das ins DMS gestellt wird. Die Druckaufträge werden gesammelt und im Rahmen einer Batch-Verarbeitung einmal pro Tag an den Druckdienstleister als PCL-Dateien übermittelt. Der Druckdienstleister druckt die Dokumente aus und versendet sie als Brief an den Kunden.

Schließlich werden die gedruckten Reports in der ICIS Datenbank abgelegt und aus der Tabelle der aktuellen Druckaufträge gelöscht. In der Datenbank abgelegte Druckaufträge können jederzeit erneut gedruckt werden (Neudruck oder Nachdruck), wobei die Art der Druckausgabe neu gewählt werden kann.

### **6.6.1.1 Funktionsumfang und ausgewählte Funktionalität**

Das Reportsystem beinhaltet mehrere Funktionen, die sich weitestgehend in die „Verwaltung der Stammdaten von Dokumenten“ und in die „Durchführung der Drucksteuerung“ einordnen lassen. Im Folgenden werden diese Einordnung der einzelnen Funktionalitäten dargestellt und einige ausgewählte Funktionen ausführlich beschrieben.

#### **Verwaltung der Stammdaten von Dokumenten**

- Definition und zentrale Verwaltung von Dokumenten (z. B. Policen, Angebote, Anträge, Mahnungen, Schadenformulare etc.)
- Zuordnung der Reports zu Default-Druckweg (Erhöhung Benutzerfreundlichkeit)
- Zuordnung der Reports zu Produkten und Berechtigungsgruppen (Erhöhung Benutzerfreundlichkeit)
- Kennzeichnung für die Rückläuferverarbeitung (ermöglicht die automatische Verarbeitung von unzustellbaren Dokumenten)
- Verwaltung von Textbausteinen und generische Entwicklung von Reports durch den Fachbereich (nur Universal-Reports).
- Individuelle Korrespondenz über vordefinierte Textbausteine und Freitext-Editor (nur Universal-Reports)
- Voransicht zur Sichtkontrolle (Webforms erzeugen ein PDF)
- Entwurfsmodus für Wiedervorlage (Umsetzung des Vieraugenprinzips).

#### **Durchführung der Drucksteuerung**

- Abarbeitung einer Druckauftragstabelle unter Berücksichtigung unterschiedlicher Prioritäten (frei konfigurierbar)
- Vorgangsgesteuerte Dokumentenerzeugung (Dunkelverarbeitung)
- Massenversand über automatisierte Batch-Verarbeitung (z.B. Jahresrechnungsschreibung, Werbeaktionen, Mailings etc.)
- Beilagensteuerung (Anlagen können mit Reports verknüpft werden)
- Adresszusammenführung von Druckstücken an den selben Empfänger (Portooptimierung)
- Steuerung des Spoolings, Konvertierung und Archivierung im DMS (abgearbeitete Druckaufträge werden in PDF konvertiert und ins DMS gestellt)
- Anbindung an ICIS Geschäftsobjekte (Reports werden mit den ICIS Geschäftsobjekten Schaden, Vertrag oder Partner verknüpft, sodass die Druckaufträge kontextbezogen archiviert werden können)
- Druckaufträge werden mit Kontextdaten in Historientabelle übertragen (ermöglicht Neudruck und Nachdruck)

- Anbindung ans CRM-System (Kundenkontakthistorie ist an die Tabelle historischer Druckaufträge angebunden. Somit können alle gedruckten Reports zu einem Partner im CRM-System angezeigt werden)

### **Verwaltung der Textbausteine und generische Entwicklung von Reports (Uni-Reports)**

Textadministratoren können Universal-Reports (UNI-Reports) direkt in ICIS anhand des Dialogs „Universal Reports Konfigurieren“ definieren und dem Fachbereich zur Verfügung stellen. Zur Definition neuer Reports können bereits bestehende Textbausteine wiederverwendet oder neue Textbausteine definiert werden. Neu definierte Textbausteine können dann wiederum für künftige Reports genutzt werden. Textbausteine von Uni-Reports können als optionale oder als Pflichttextbausteine deklariert werden. Darüber hinaus gibt es Textbausteine für Uni-Reports, die die Eingabe von Freitext ermöglichen. Somit werden UNI-Reports als eine Ansammlung unterschiedlicher Textbausteine definiert, aus denen die Sachbearbeiter zur Reporterstellung die relevanten Textbausteine auswählen können.

Das Prinzip der UNI-Reports ermöglicht den Sachbearbeitern die individuelle Gestaltung von Reports anhand einer Auswahl vordefinierter Textbausteine und zusätzlicher Eingabemöglichkeit von Freitext (individuelle Korrespondenz). Für die Freitexteingabe steht ein Java-Editor zur Verfügung, der unter anderem über eine Rechtschreibprüfung verfügt.

### **Automatische Verarbeitung von Rückläufern (EMA und FUZZY)**

Das Reportsystem versieht alle ausgehenden Dokumente mit einem Barcode über dem Adressfeld, der die Druckauftragsnummer und Informationen für den Umgang mit Postrückläufern (z.B. Wiederversendung mit EMA) enthält. Somit können eingehende Rückläufer anhand des Barcodes weiterverarbeitet werden, ohne den Brief öffnen zu müssen.

Der Barcode von Rückläufern wird eingescannt und falls für den Report keine Wiederversendung mit EMA vorgesehen ist wird über die Druckauftragsnummer das zugehörige Referat ermittelt und der Rückläufer zur manuellen Bearbeitung in den Postkorb des zuständigen Sachbearbeiters gestellt. Andernfalls wird automatisch ein EMA-Request (Anfrage beim Einwohnermeldeamt) über FUZZY (Funktion FUZZY! Umzug) abgesetzt, um die neue Adresse ausfindig zu machen. Die eingehende EMA-Antwort wird mit der Druckauftragsnummer verknüpft und ebenfalls in den Postkorb des zuständigen Sachbearbeiters eingestellt. Wenn die neue Adresse des Kunden gefunden wurde, wird diese beim Eingang der EMA-Antwort automatisch in ICIS angelegt, so dass der Sachbearbeiter für den nicht zustellbaren Report lediglich einen Neudruck (Anschrift wird neu geladen) auslösen muss.

## **6.7 ICIS- DMS / Postkorb / OCR**

Die Verwaltung von Dokumenten (z.B. Brief, Fax oder E-Mail) erfolgt in ICIS überwiegend in elektronischer Form über eine standardisierte Schnittstelle zu einem Archivierungssystem (z.B. Image-Master). Dabei werden Funktionen zur Ablage, Änderung und zum Auslesen von Dokumenten unterstützt.

Alle ausgehenden Dokumente (z.B. Vertragsdokumente oder Rechnungen) werden durch ICIS automatisch archiviert. Für die Sachbearbeitung stehen die Dokumente nach dem Versand über die Kontakthistorie zur Verfügung. Die Dokumente werden beim Ausgang mit einem Barcode versehen, sodass bei Rückantworten eine leichtere Weiterverarbeitung möglich ist.

Die eingehenden Dokumente (z.B. Gutachten, Schadensmeldungen oder Bilder) werden nach Eingang eingescannt und im Archiv abgelegt. Danach wird das Dokument indexiert, d.h. es wird einem Kontext zugeordnet (Partner, Vertrag, Schaden etc.) und in einem Postkorb zur Bearbeitung eingestellt. Für die Indexierung wird von der wgv eine OCR-Lösung

eingesetzt, die automatisch die Dokumentklasse (z.B. Adressänderung, Kontoänderung, Schadenanzeige, Kündigung etc.) ermittelt und gleichzeitig versucht die Kontextzuordnung vorzunehmen. Ist eine automatische Indexierung über OCR oder Barcode nicht möglich, kann über eine ICIS-Maske das Dokument manuell zugeordnet werden. Ebenso lassen sich nicht automatisch verarbeitbare Dokumente (z.B. eine Photo-CD) manuell in das Archiv einstellen.

Eingehende Kunden-E-Mails können ebenfalls für eine automatische Indexierung nach Kontextinformationen durchsucht werden. Sie werden ebenso im Archiv abgelegt.

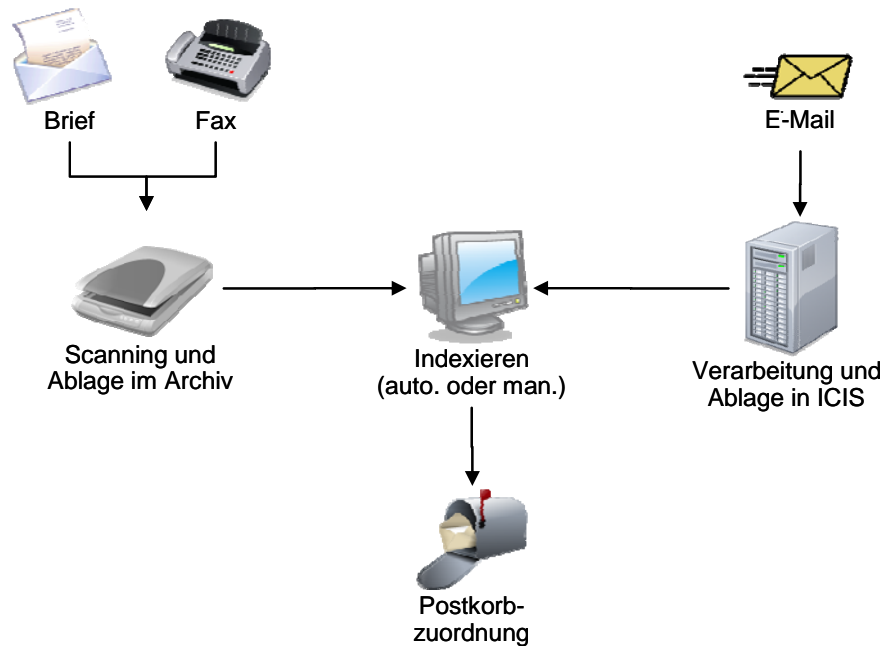


Abbildung 14: Ablauf Dokumenteneingang (elektronische Akte)

Nach der Indexierung steht das Dokument für die weitere Bearbeitung in einem Postkorb und parallel in der Kontakthistorie zur Verfügung.

Bei den Postkörben wird unterschieden zwischen

- Sachbearbeiterpostkörben und
- Poolpostkörben

Die Sachbearbeiterpostkörbe sind immer einem einzelnen Sachbearbeiter zugeordnet und enthalten alle Dokumente, die der Sachbearbeiter bearbeitet. Dokumente, die einen in Bearbeitung befindlichen Arbeitsschritt betreffen (z.B. Gutachten zu einem bereits angelegten Schaden), werden dem bearbeitenden Sachbearbeiter über eine regelbasierte Kontextverfolgung automatisch zugeordnet.

Die Zuordnung der Dokumente aus den Poolpostkörben zu einzelnen Sachbearbeitern kann über verschiedene Verfahren flexibel gesteuert werden:

- Skill-Based-Routing: Nur Sachbearbeiter mit den für die Verarbeitung notwendigen Fähigkeiten bekommen die Dokumente. Die nötigen Fähigkeiten können vom Kontext und der Dokumentklasse abgeleitet werden.
- Prioritätensteuerung: Bestimmte Dokumente können bevorzugt abgearbeitet werden.

Neben dem Dokumentenpostkorb hat der Sachbearbeiter eine Übersicht über Termine. Dadurch lassen sich generelle Wiedervorlagen und Prüfungen (z.B. Kontaktwünsche oder Überwachung von Dokumenteingängen) ablegen, aber auch nötige Arbeitsaufträge (z.B. Prüfung von Rechnungen oder Sachverständigenbeauftragung) einstellen. Die Termine werden entweder automatisch durch ICIS erzeugt oder manuell aus den ICIS-Masken angelegt und können wie Dokumente an andere Sachbearbeiter weitergeleitet werden.

Im Allgemeinen erfolgt die Administration der Postkörbe durch den Abteilungsleiter über entsprechende Masken in ICIS. Dort können

- Weiterleitungsregeln
- Vertretungen (z.B. bei Urlaub oder Krankheit von Sachbearbeitern)
- Terminweiterleitungsregeln

gepflegt werden. Die Weiterleitungs- und Terminweiterleitungsregeln leiten Dokumente und Termine direkt in einen anderen Postkorb weiter. Bei den Weiterleitungen wird die Fähigkeit der Sachbearbeiter ausgewertet, zusätzlich lassen sich Dokumente auch auf mehrere Sachbearbeiter gewichtet verteilen. Bei der Definition einer Vertretung hat der vertretende Sachbearbeiter lediglich Zugriff auf den Postkorb des betroffenen Sachbearbeiters.

Bei der Dokumentbearbeitung hat der Sachbearbeiter die Möglichkeit, zu den einzelnen Dokumenten beliebige Notizen zu hinterlegen oder die Dokumente manuell weiterzuleiten. Die Weiterleitung kann dabei entweder zu einem beliebigen anderen Sachbearbeiter oder an den Vorgesetzten bzw. die zuständige Abteilung erfolgen. Die Dokumente lassen sich dabei auch als Kopie weiterleiten, das Originaldokument verbleibt dabei im Postkorb des Sachbearbeiters.

Über ein vorhandenes Kundenportal kann der Zugriff auf versendete Dokumente auch in elektronischer Form ermöglicht werden. Für den Kunden kann damit ein elektronischer Postkorb eingerichtet werden, aus dem die versendeten Dokumente als PDF-Dokument vorab eingesehen werden können. Zusätzlich lassen sich auch umgekehrt Dokumente vom Kunden über das Portal über eine Schnittstelle in ICIS ablegen. Damit lässt sich eine generelle Kundenkommunikation in elektronischer Form abbilden.

## **6.8 Produktentwicklung mit externen Produktmanagementsystemen**

ICIS ermöglicht die Integration eines eigenständigen Produktmanagementsystems. Das ermöglicht die Produktentwicklung unabhängig von ICIS und macht alle Vorteile einer Produktmaschine in ICIS nutzbar.

Zum Beispiel kann msg.PM, das Produktmanagementsystem der msg systems, an ICIS angebunden werden (siehe [http://www.msg.de/v\\_msg\\_produk.0.html](http://www.msg.de/v_msg_produk.0.html)). Die wgv hat die Anbindung von msg.PM an ICIS konzipiert und prototypisch implementiert. Eine vollständige Integration ist jederzeit möglich.

Die Anbindung erfolgt grundsätzlich folgendermaßen:

Die Pflege der Produktdaten erfolgt im externen System. Das externe Produktmodell sollte dem ICIS-Produktmodell insoweit entsprechen, dass alle für die Produktentwicklung erforderlichen Informationen in ICIS-konformer Struktur vorhanden sind. Auf Basis des ICIS-konformen Produktmodells bietet ein marktübliches Produktmanagementsystem dann folgende Funktionalität:

- Anlegen neuer Produkte
- Kopieren von Produkten oder Produktbausteinen

- Verwendung von Produktvorlagen (Schablonen)
- Einschließen und Ausschließen von Zusatzversicherungen
- Pflege von Produktdetails und Code-Tabellen
- Vergleich von Produkten
- Test von Produkten
- Deaktivierung von Produkten
- Produktdatenimport und -export
- Komfortable Navigation im Produktmodell

Das externe System stellt das Ergebnis der Modellierung ICIS in Form von Produktdaten und ausführbaren Berechnungsmodulen zur Verfügung. Die Berechnung der Prämien erfolgt dann in ICIS unter Verwendung der extern generierten Rechenmodule.

Die Berechnungsmodule können auch anderen Anwendungen, z.B. POS-Systemen von Drittherstellern, zur Verfügung gestellt werden.

## 7 Technologie

### 7.1 Mehrschichten-Architektur (Multi-Tier-Architektur)

Die technische Architektur von WGV-ICIS ist wie folgt konzipiert:

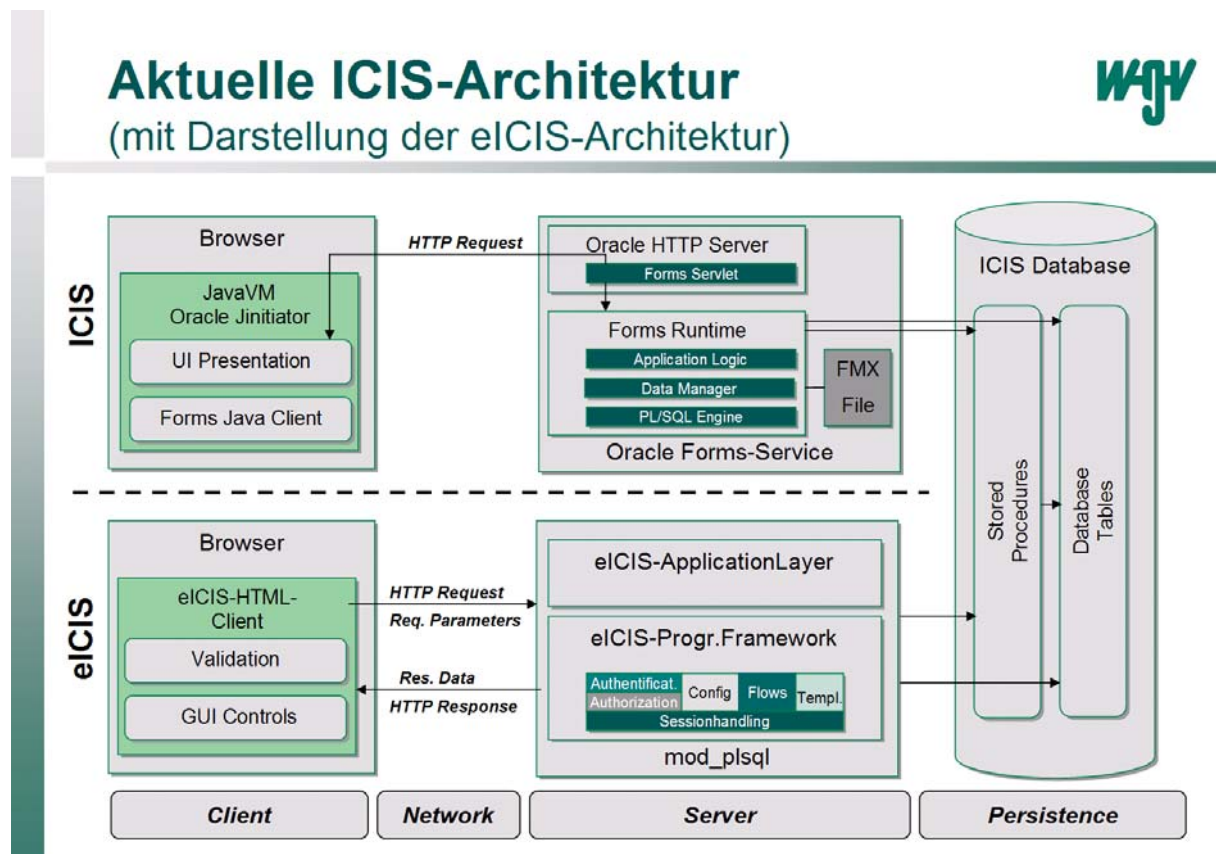


Abbildung 15: Systemarchitektur

### 7.2 Plattformen für WGV-ICIS

Für den Betrieb von ICIS wird für den Server- und Datenbankanteil ein Oracle Application Server und eine Oracle Datenbank benötigt. Für den ICIS-Client wird Java 1.6 vorausgesetzt.

eICIS läuft aktuell in einem Apache Webserver, für die Verbindung mit der eigenen Oracle-Datenbank wird für den PL/SQL-Gateway (mod\_plsql) ebenfalls der Oracle Application Server benötigt. Für die Anzeige der eICIS-Masken ist ein üblicher Webbrowser ausreichend.

Die optionalen Komponenten von ICIS haben teilweise darüber hinausgehende Anforderungen, so wird z.B. für das Print-Management ein Unixsystem verwendet.

### 7.3 Technologische Weiterentwicklungen

Das System ICIS wird stetig weiterentwickelt, wobei auch die ICIS-Architektur immer wieder überprüft wird. Für eine zukünftige Zielarchitektur liegen die wesentlichen Kriterien bereits fest:

- Eine von der Fachlichkeit unabhängige GUI
- Services können anderen Systemen angeboten werden
- Services aus anderen System können eingebunden werden

Eine mögliche Zielarchitektur könnte aussehen wie in der folgenden Grafik aufgezeigt.

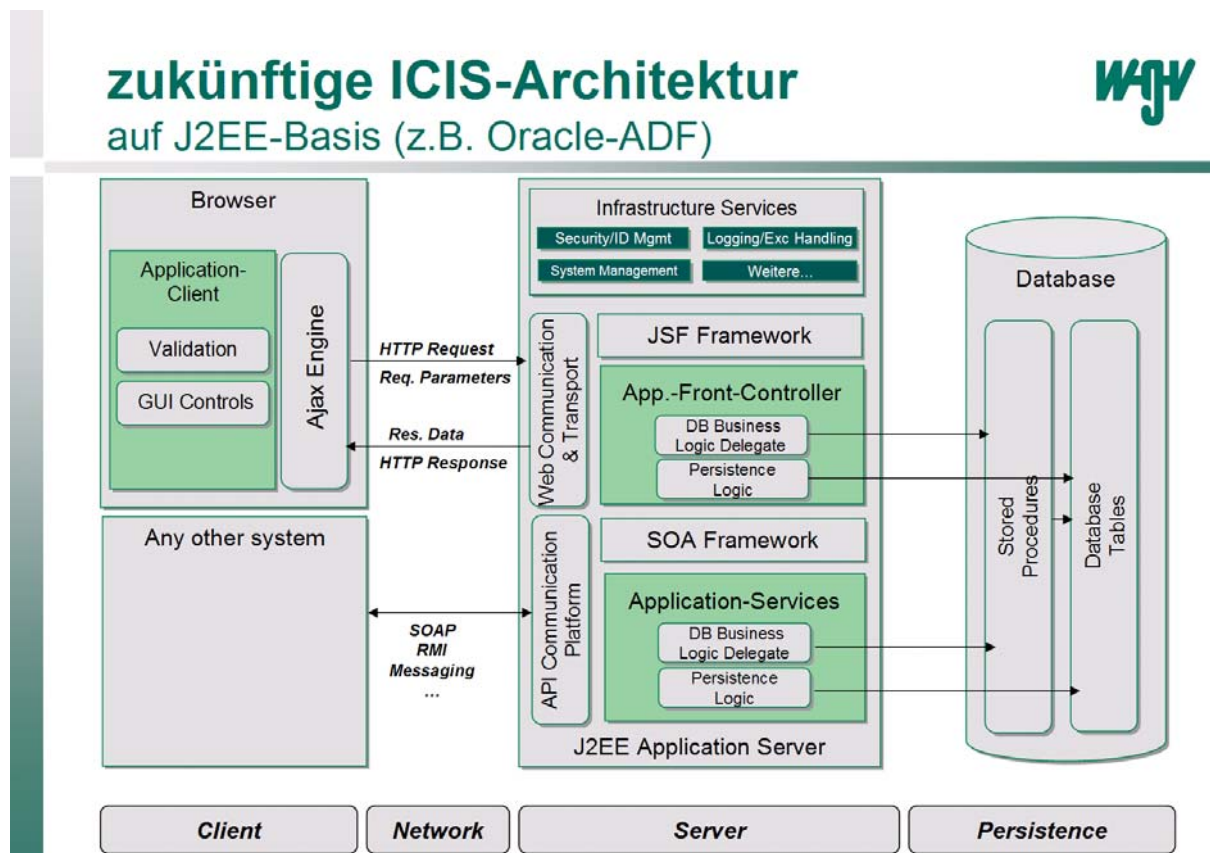


Abbildung 16: mögliche ICIS-Zielarchitektur

## 8 ICIS – Geschäftsmodelle

### 8.1 Einführungsprojekt

Die Einführung von ICIS in einem Versicherungsunternehmen erfolgt in der Regel durch ein von WGV-IT verantwortetes Einführungsprojekt. Durch die wiederholte und erfolgreiche Einführung von ICIS bei verschiedenen Versicherungsunternehmen hat die WGV ein Standardvorgehen entwickelt, welches die Bereitstellung von WGV-ICIS bis zur Produktivnahme beschreibt. Dieses Einführungsszenario enthält auch die Übernahme von Altdaten.

Ein Einführungsprojekt von WGV-ICIS umfasst typischerweise die folgenden Stufen:

- Projektdefinition
- Analysephase
  - Erstinstallation von WGV-ICIS
  - Analyse der abzubildenden Produkte und Modellierung erster Produkte in ICIS
  - Schnittstellenanalyse
  - Durchführung von Workshops inkl. prototypischer Umsetzung zur
    - Produktabstimmung
    - Besonderheiten in den Geschäftsprozessen
    - Schnittstellen
    - ...
- Konzeptionsphase
  - Erstellung von Konzepten notwendiger Softwareanpassungen in WGV-ICIS
  - Erstellung von Konzepten zur Migration unter Berücksichtigung der Migrationsschnittstelle
  - Abnahme der Konzepte durch den Kunden
- Realisierungsphase
  - ICIS-Erweiterungen
  - Migrationsanpassungen
  - Abschlussarbeiten
- Testphase
  - Test der Realisierungsergebnisse
  - Test der Migration
  - Integrationstest
  - Abnahmetest
- Schulungen (z.B. Train the Trainer)

Wobei die Stufen/Phasen sich durchaus überlappen können. So zeigt die Erfahrung, dass die Aktivitäten zur Migration parallel zur Weiterentwicklung von ICIS laufen können und z.B. dass Testmigrationen ideale Testfälle für spezifische Erweiterungen liefern können.

Ein wesentliches Element des Einführungsmodells ist jedoch die frühzeitige Nutzung des bestehenden ICIS-Systems zur Produktabbildung und Analyse der notwendigen Geschäftsprozesse. Anhand der praktischen Abbildung können Konzepte einfach gehalten werden, weil das Ergebnis transparent vorgestellt werden kann.

## **8.2 Methoden und Vorgehensmodelle**

### **8.2.1 PROJEKTMANAGEMENT**

WGV wendet für die Abwicklung der Projekte das WGV-PM-Book an. Basis dieser wgv spezifischen Projektmanagement Methodik (im weiteren kurz PM Book) bildet der Standard "Project Management Body of Knowledge" (im weiteren PMBoK®). Der PMBoK® enthält die international anerkannten Praktiken des Projektmanagements und wird von der non-profit Organisation "Project Management Institute" [1] ([www.pmi.org](http://www.pmi.org)) (im weiteren kurz PMI) herausgegeben.

Die WGV nutzt diesen Standard als Ausgangsbasis für die Schaffung des wgv spezifischen PM Book. Hierbei wurden die wesentliche Merkmale des PMBoK® Guide beibehalten:

- die Gliederungssichten Knowledge Area, Process Groups, Objects
- die Einzelprozesse mit Namen und inhaltlichem Fokus.

### **8.2.2 SOFTWAREENTWICKLUNG**

WGV führt die technische und fachliche Weiterentwicklung von ICIS innerhalb der WGV-Entwicklerkooperation durch. Die Methoden und Vorgehensweisen zur

- Anforderungserstellung , Anforderungsabstimmung und Priorisierung
- Softwareentwicklung
- Tooleinsatz
- Tests und Freigabe
- ...

sind im Projektmanagementhandbuch für alle Entwickler und DV-Koordinatoren verbindlich festgelegt.

## **8.3 Mitwirkung des Kunden**

Die Zuständigkeiten/Verantwortung für die Leistungserbringung (und damit die Aufwandsverteilung) der einzelnen Stufen muss zwischen der WGV-IT und dem Kunden in der Projektdefinitionsphase vereinbart werden. Die Vergütung der Leistungen der WGV-IT erfolgt in diesem Zusammenhang auf der Grundlage vorab definierter Tagessätze.

### **8.3.1 GEMEINSAM VOM KUNDEN UND DER WGV-IT ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN**

Exemplarisch seien an dieser Stelle die gemeinsame Durchführung der Workshops sowie die Erstellung der Konzepte genannt. Darüber hinaus sind die gemeinsame Erstellung von Testfällen sowie die Durchführung einzelner Tests möglich.

### **8.4 z.B. vom Kunden zu erbringende Leistungen**

Zur Sicherstellung des gemeinsamen Projekterfolges sind einzelne Aufgaben des Einführungsprojektes zwingend von Mitarbeitern des Kunden zu erbringen. Hierzu zählen typischerweise die Bereitstellung eines Projektleiters, welcher als Ansprechpartner zur Verfügung steht sowie die rechtzeitige, vollständige Erstellung der notwendigen Vorgaben und die inhaltliche termingerechte Abnahme der Pflichtenhefte, und Testresultate und gelieferten Versionen.

Außerdem ist der Kunde für die rechtzeitige Bereitstellung der HW/SW-Infrastruktur verantwortlich.

Darüber hinaus können vom Kunden in Abhängigkeit zu den verfügbaren Ressourcen weitere Aufgaben übernommen werden. Das potentielle Spektrum erstreckt sich dabei von der Übernahme von konzeptionellen Aufgaben über die Testunterstützung bis hin zur eigenverantwortlichen Implementierung von Schnittstellen.

#### **8.4.1 z.B. VON DER WGV-IT ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN**

Insbesondere die Implementierungsarbeiten für das kundenspezifische Customizing am WGV-ICIS Kernsystem sind Aufgaben, welche auf Dienstleistungsbasis primär von der WGV-IT erbracht werden. Darüber hinaus zählen die Bereitstellung eines Projektleiters sowie die Durchführung von Schulungen zu den Kernaufgaben der WGV-IT im Rahmen eines erfolgreichen Einführungsprojektes.

#### **8.4.2 SCHULUNGEN**

Die Schulung und Einarbeitung eines Teils Ihrer Mitarbeiter (Key-User) erfolgt im Rahmen der Projektdurchführung. Durch die frühzeitig Bereitstellung von ICIS zu Test- und Analyse-zwecken werden die Key-User nach mehrtägigen Intensivschulung in der Analysephase in den Workshops mit ICIS konfrontiert und erarbeiten gemeinsam mit den Mitarbeitern der WGV-IT Lösungen zur Abbildung der notwendigen Produkte und Geschäftsprozesse. Dieses Verfahren führt zu einer schnellen Einarbeitung der Key-User in das System ICIS und ermöglicht es, das Know-How an weitere Mitarbeiter zu transportieren.

Vor der Produktivstellung werden in der Regel für die Anwender Intensiv-Schulungen durchgeführt, die von den Key-Usern betreut oder gar durchgeführt werden können

Nach der Produktivstellung bieten wir dann eine Vor-Ort-Betreuung (Coaching) durch unsere Experten an. Danach steht unsere Hotline im Rahmen der getroffenen Wartungsvereinbarungen zur Verfügung. Ein weitergehender Support kann individuell vereinbart werden.

### **8.5 Customizing**

Erfahrungsgemäß erfordert ein Einführungsprojekt neben der kundenspezifischen Konfiguration des Systems auch ein kundenspezifisches Customizing zur Abbildung spezieller Anforderungen.

Entscheidet sich der Kunden für die Nutzung des Standardsystems WGJV-ICIS, so werden erforderliche Systemerweiterungen gemeinsam definiert und in WGJV-ICIS verfügbar gemacht.

Wir gehen auf Basis unserer Erfahrungen in vergleichbaren Projekten davon aus, dass WGJV-ICIS im Standard bereits über einen hohen Grad an Abdeckung der geforderten Funktionalitäten verfügt. Darüber hinaus sind im Einzelfall Anpassungen erforderlich.

## 9 Migration

WGV-IT hat in der Vergangenheit bei einer Vielzahl von Kunden die Migration verschiedener Bestände beratend, leitend, konzeptionell und im Rahmen der Umsetzung und der Tests erfolgreich unterstützt. Hierbei wurden in der Regel vorhandene, produktiv erprobte und geiferte WGV-IT-Softwarewerkzeuge eingesetzt.

Die Migration der Bestandsdaten verläuft nach der Vorbereitung weitestgehend automatisiert auf Basis der vorhandenen Werkzeuge und einer definierten Schnittstelle von ICIS ab.

### 9.1 Vorbereitung

In der Vorbereitung der Migration sind die Datenbestände im bisherigen System zu analysieren. Daraus wird abgeleitet, welche Informationen in ICIS wie abzulegen sind und wie die Datenextraktion auszusehen hat, damit die Daten für die weitere ICIS-Migration im richtigen Format vorliegen. Als Ergebnis entsteht ein Datenlexikon, welches folgende Punkte enthält:

- fachliche Beschreibung der Übernahme der Vertragsdaten, inkl. Definition des Quellbestandes aus den Altsystemen (relevante Attribute)
- Konzeption der Überleitungsvorschriften (Regelwerk zur Überleitung der Entitäten, Attribute und Strukturen)
- Anreicherungsmodule (ggf. zur Bestandsbereinigung)
- Plausibilitätsprüfungen

Aus den Analysen ergibt sich, ob an den vorhandenen Migrationsprogrammen Änderungen vorzunehmen sind.

Des Weiteren sind vor der eigentlichen Migration die Stammdaten in ICIS korrekt zu konfigurieren und die vorhandenen Versicherungsprodukte müssen in ICIS modelliert werden.

### 9.2 Migrationsablauf

- Aus dem bisherigen Bestandssystem werden die Daten zu Verträgen, Kunden und Schäden basierend auf ICIS-Vorgaben aufbereitet und in FlatFiles abgespeichert. Zusätzlich benötigte Migrationsinformationen (z.B. Zusätze, Zuordnungsschlüssel, ...) werden ebenfalls in FlatFiles gespeichert
- Die FlatFiles werden über den Oracle Loader in Migrationstabellen in die ICIS-Datenbank geladen. Die Ergebnisse werden protokolliert.
- Die Migrationsdaten werden dann über einen Migrationsbatch aus den Migrationstabellen ausgelesen, geprüft und ggf. bereinigt in die ICIS-Datenbank eingetragen. Auch hier werden die Änderungen detailliert protokolliert.  
Die Migration erfolgt in einer festen Reihenfolge:
  - Partnerdaten
  - Objektdaten
  - Vertragsdaten
  - Schadendaten

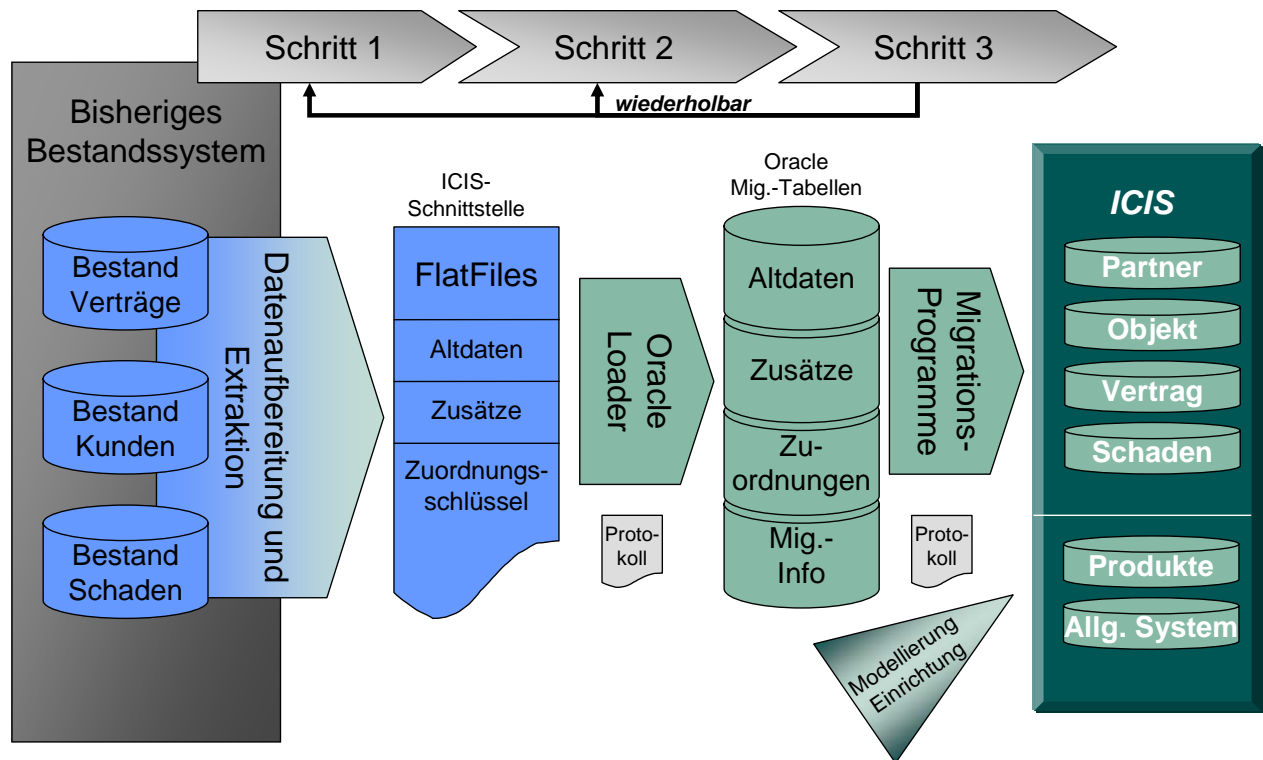


Abbildung 17: Datenfluß der Migrationsschnittstelle

Die Migration erfolgt durch das WGV-IT-Migrationsprogramm. Das Programm übernimmt die zu migrierenden Vertragsdaten aus der Migrationsschnittstelle und führt den Zugang (Neuzugang durch Migration) in WGV-ICIS durch. Im Rahmen des Migrationszugangs erfolgt automatisch die Nachbearbeitung der zugegangenen Verträge, z.B. Fortschreibung der versicherungstechnischen Werte und Befüllung der erforderlichen Schnittstellen.

Weiterhin erfolgt die Historienmigration, d.h. die Migration gewährleistet die Verfügbarkeit von Vertragsständen der Vergangenheit auch nach Migration (z.B. durch DB-Abzug, Auskunftsdialoge, etc.).

Während der Migration werden Kenngrößen für die Jahresabschlussarbeiten und zur Dokumentation für die Richtigkeit der Bestandsmigration (Revision) aufbereitet.

### 9.3 Vorgehen der Migration im Detail

Aus der folgenden Grafik wird ersichtlich, welche Aufgaben im Einzelnen im Rahmen der Migration und deren Vorbereitung anfallen.

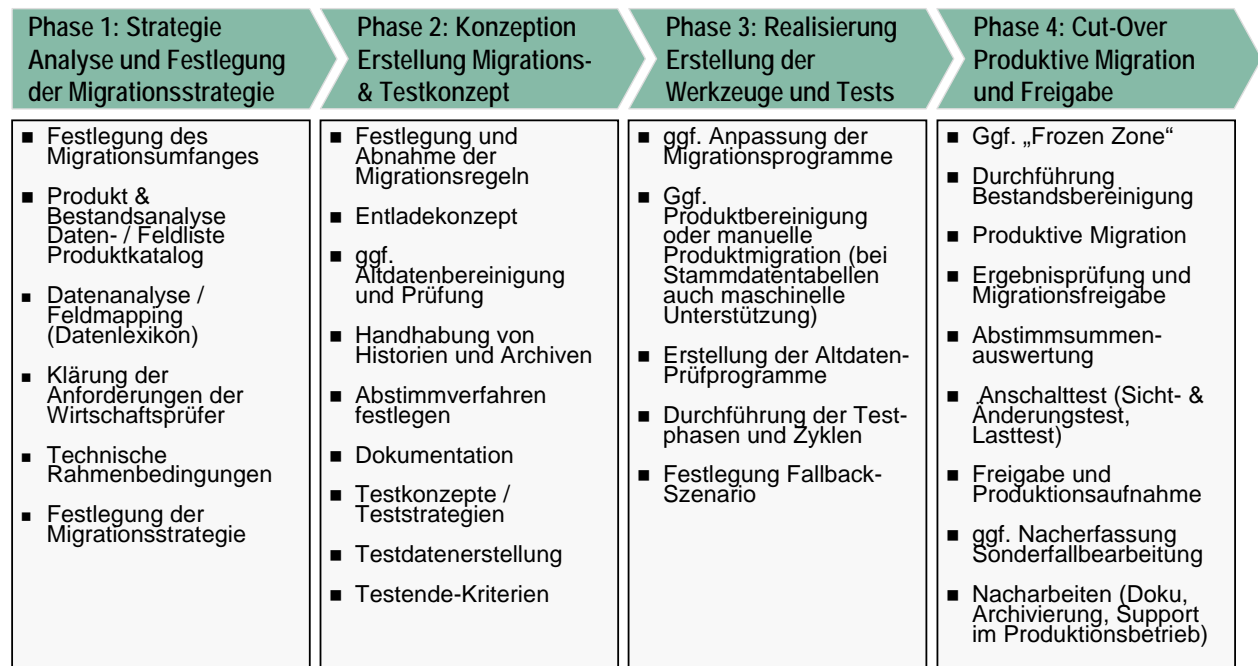


Abbildung 18: Detailvorgehen und Aufgaben der Migration

## 10 Referenzen

### Ausgewählte ICIS Anwenderübersicht

	<p>BGV, Karlsruhe</p>
	<p>CosmosDirekt Versicherungs AG, Saarbrücken</p>
	<p>Fahrlehrerversicherung, Stuttgart</p>
	<p>Lippische Landesbrandversicherung, Detmold</p>
	<p>OKV Ostdeutsche Kommunalversicherung a.G., Berlin</p>
	<p>Rheinland Versicherungsgruppe, Neuss</p>
	<p>Roland Rechtsschutz AG, Köln</p>
	<p>SV SparkassenVersicherung Sachsen AG, Dresden</p>
	<p>SV SparkassenVersicherung AG, Stuttgart</p>
	<p>Versicherungskammer Bayern, München / Ungarn</p>
	
	<p>Vorsorge Lebensversicherung AG, Hilden</p>
	<p>WGJV-Versicherung a.G., Stuttgart</p>
	<p>WüBa, Heilbronn</p>