

Abstract

Erfolgsfaktoren der Softwareintegration im Schweizer Versicherungsmarkt und Adaption der Ergebnisse am Praxisbeispiel der Helsana Versicherungen AG

Kurzzusammenfassung: Aufgrund der zunehmenden Digitalisierung und die sich dadurch verändernden Kundenbedürfnisse, müssen die Versicherungsgesellschaften Veränderungen an ihren Informationssystemen vornehmen. Dies wurde von den Führungskräften erkannt. Um die Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Softwareintegration zu identifizieren wurden drei Studien hinzugezogen, woraus sich neun Erfolgsfaktoren herauskristallisiert haben. Es wurde mittels Experteninterviews und einer teilnehmenden Beobachtung untersucht, ob die identifizierten Erfolgsfaktoren auch auf die Schweizer Versicherungsgesellschaften angewandt werden können. Es stellte sich heraus, dass die Versicherungsgesellschaften die gleichen Erfolgsfaktoren berücksichtigen müssen, um eine erfolgreiche Softwareintegration durchzuführen. Den Versicherungsgesellschaften wird jedoch empfohlen mehr Zeit in die Planung zu investieren.

Verfasser: Avni Sabani
Herausgeber: Prof. Dr. Peter Jaeschke
Veröffentlichung (Jahr): 2018
Zitation: Avni Sabani, 2018, Erfolgsfaktoren der Softwareintegration im Schweizer Versicherungsmarkt und Adaption der Ergebnisse am Praxisbeispiel der Helsana Versicherungen AG. FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit MSc in Business Administration
Schlagworte: Erfolgsfaktoren, Softwareintegration. Schweizer Versicherungsgesellschaften, Digitalisierung

Ausgangslage

Ein radikaler Umbruch steht in der Schweizer Versicherungsbranche an. Das Marktumfeld verschlechtert sich und das Versicherungsgeschäft stagniert. Daraus resultiert ein intensiver Verdrängungswettbewerb. Bis im Jahr 2030 werden mit einer hohen Wahrscheinlichkeit bis zu 45% der Schweizer Versicherungsgesellschaften aus dem Markt gedrängt werden. Falls sich die disruptiven Trends weiter fortsetzen und beschleunigen, seien es sogar bis zu 70%. Dies ist das Resultat einer Studie von Ernst & Young. (Meermann, 2016, S. 1-2)

Zudem haben die neuen Technologien dazu geführt, dass die Position der Versicherungsnehmer sprunghaft verbessert wurde. Daraus folgt, dass das Preisbewusstsein der Versicherungsnehmer gestiegen ist und die Loyalität demnach abgenommen hat. Die Kundennähe, die genauen Kenntnisse und ein schnelles Adressieren der Bedürfnisse werden zu den Kernkompetenzen der Versicherungsgesellschaften. Falls die Versicherungsgesellschaften den Trend verpassen geraten die-se in Schwierigkeiten. (Meermann, 2016, S. 1-4)

Der Versicherungsmarkt gilt allgemein nicht als innovative und eine sich schnell anpassungsfähige Branche. Die Führungskräfte müssen sich deshalb die Frage stellen, wie sie sich künftig in einem veränderten Wettbewerbsumfeld positionieren möchten. (Zillmann, 2013, S. 4)

Wie aus der Studie der Lünendonk GmbH hervorgeht, haben die Führungskräfte die grossen Veränderungen wahrgenommen und werden deshalb grosse Investitionen in IT-Projekte tätigen, um die zunehmende Digitalisierung und die sich dadurch verändernden Kundenbedürfnisse zu bewältigen (Zillmann, 2013, S. 21-28) (Jenny, 2017, S. 421). Die Führungskräfte müssen demnach in der Lage sein, die Investitionen sinnvoll zu managen und die Softwares erfolgreich in das bestehende Informationssystem zu integrieren.

Der CHAOS-Report der Standish Group erläutert, dass nur 16.2% der Softwareintegrationsprojekte pünktlich und innerhalb des Budgets fertiggestellt werden. In grösseren Unternehmen liegt die Erfolgsquote bei nur 9%. (The Standish Group, 2014)

Für die Schweizer Versicherungsgesellschaften und somit auch für die Helsana Versicherungen AG wäre es entscheidend zu wissen, welche Erfolgsfaktoren ein IT-Projekt beeinflussen und ob die Versicherungsgesellschaften zusätzliche Massnahmen ergreifen oder zusätzliche Faktoren berücksichtigen müssen, damit eine Software erfolgreich integriert werden kann.

Ziel

Das Hauptziel der vorliegenden Arbeit ist es, die Erfolgsfaktoren einer Softwareintegration zu identifizieren, damit Führungskräfte von Schweizer Versicherungsgesellschaften wissen, worauf sie bei einer Softwareintegration achten sollten.

Vorgehen

Um das Ziel zu erreichen wurden im theoretischen Teil Studien herangezogen, welche Misserfolgsfaktoren und Erfolgsfaktoren identifiziert haben, die bei einer Softwareintegration im Projekt auftauchen. Im empirischen Teil dieser Arbeit wurde anschliessend acht Experteninterviews und eine teilnehmende Beobachtung bei der Helsana Versicherungen AG durchgeführt. Daraufhin wurde analysiert, ob die identifizierten Erfolgsfaktoren bei allen Branchen in der Schweiz auftauchen und ob die Führungskräfte in Schweizer Versicherungsgesellschaften zusätzliche Massnahmen treffen müssen oder andere Faktoren berücksichtigen müssen, damit eine Softwareintegration erfolgreich durchgeführt werden kann.

Erkenntnisse

Es hat sich herauskristallisiert, dass die Versicherungsgesellschaften nahezu die gleichen Voraussetzungen haben eine Softwareintegration durchzuführen, wie auch andere Branchen. Die Geschäftsprozesse der Versicherungsgesellschaften haben somit keinen Einfluss auf eine erfolgreiche Softwareintegration. Die Führungskräfte können daher die identifizierten Erfolgsfaktoren hinzuziehen und daraus Massnahmen für ihr Unternehmen ableiten. Sie müssen jedoch berücksichtigen, dass eine Datenmigration mehr Zeit in Anspruch nehmen kann und komplexer ist, weil die Versicherungsgesellschaften als nachtragende Unternehmen grosse Mengen an Daten migrieren müssen. Zudem ist das Angebot an Standardsoftwares in der Schweiz relativ begrenzt. Daraus resultiert, dass die Softwarelieferanten, aufgrund der geringen Anzahl an durchgeführten Integrationen, tendenziell unerfahren sind. Deshalb sollten die Versicherungsgesellschaften viel Zeit in eine gute Planung investieren und die Erwartungen und die Anforderungen an die neue Software klar beschreiben und vertraglich festhalten.

Literaturquellen

Jenny, B. (2017). *Projektmanagement. Das Wissen für eine erfolgreiche Karriere* (6., überarbeitete und aktualisierte Auflage 2016, revidierte Ausgabe). Zürich: vdf Hochschulverlag.

Meermann, L. (2016). *EY-Versicherungsstudie zeigt: Bis 2030 könnten 45 Prozent der Schweizer Versicherer aus dem Markt gedrängt werden*. Zugriff am 16.06.2018. Verfügbar unter [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_Medienmitteilung_FSO_Versicherungsstudie_2016/\\$FILE/EY-Medienmitteilung-FSO-Versicherungsstudie%202016.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_Medienmitteilung_FSO_Versicherungsstudie_2016/$FILE/EY-Medienmitteilung-FSO-Versicherungsstudie%202016.pdf) Sofern sie für die Schlussfolgerungen wichtig sind.

The Standish Group. (2014). CHAOS, 1-16. Zugriff am 13.05.2018. Verfügbar unter <https://www.projectsmart.co.uk/white-papers/chaos-report.pdf>

Zillmann, M. (Lünendonk GmbH, Hrsg.). (2013). *Versicherungen 2020 Trends, Technologien und Geschäftsmodelle. Lünendonk® Trendstudie*, Gesellschaft für Information und Kommunikation. Zugriff am 12.03.2018. Verfügbar unter https://lunenendok-shop.de/out/pictures/0/trendstudieversicherungen_f_021013_fl.pdf