



## In der Zwickmühle: Warum Versicherungsträger bei ihrer alten Dokumentenmanagementlösung bleiben

Von Ken Burns, Senior Market Intelligence Analyst, Hyland, Entwickler von OnBase

Versicherungen arbeiten fast ausschließlich mit Dokumenten. Es gibt nur wenige Branchen, in denen nicht nur mengenweise Papier bearbeitet, sondern auch die Produktivität der Mitarbeiter, die Effizienz der Prozesse, die Einhaltung behördlicher Vorschriften und der Kundenservice stark von Papier beeinflusst wird.

Deshalb ist es kein Wunder, dass Versicherungsträger Enterprise-Content-Management(ECM)-Lösungen bereits frühzeitig einsetzten. Laut dem führenden IT-Marktforschungs- und -Beratungsunternehmen Gartner haben über 50 % der „Tier-1“- und „Tier-2“-Versicherer in den Bereichen Schadens- und Lebensversicherung in ECM-Software investiert, um ihre Dokumente zu verwalten und zu archivieren.

Erstaunlich ist jedoch – wenn man sich den Stellenwert von Dokumenten für Kernprozesse wie zum Beispiel die Verwaltung von Policen, Schadensforderungen und Risikoprüfungen vor Augen führt –, wie viele Versicherungsträger nur ungern die ECM-Systeme, die sie vor nahezu (oder mehr als) einem Jahrzehnt erworben haben, aktualisieren oder gar ersetzen. ECM-Softwareplattformen sind heute benutzerfreundlicher, wesentlich kostengünstiger zu betreiben, und mit bedeutend mehr Funktionen ausgestattet.

Viele Versicherungsträger wären sicherlich bereit, Upgrades auf neuere Versionen ihrer bestehenden Systeme durchzuführen, wenn es sich dabei um einen einigermaßen unkomplizierten Prozess handeln würde. Leider ist dies bei vielen ECM-Systemen nicht der Fall.

Viele ECM-Anbieter verändern die zugrunde liegende Architektur ihrer Software so stark, dass sie damit im Prinzip ein völlig neues Produkt erstellen. Deren Kunden nehmen logischerweise an, dass sie im Gegenzug für die nicht unerheblichen Gebühren für jährliche Wartungspläne auch Zugriff auf die neueste Version ihres ECM-Systems bekämen.

Der Schein trügt. Für die Anbieter ist die neueste Version ihrer Software ein derart drastischer Sprung nach vorne, dass der Kunde für das Upgrade lange Zeit mit dem Serviceteam des Anbieters zusammenarbeiten oder das völlig neue Produkt ohne Upgrade-Option kaufen muss. Im letzteren Fall muss der Kunde über einen Migrationsprozess vom alten zum neuen System wechseln, der weitaus mehr Ressourcen fordert als nur ein Upgrade-Prozess.

Wie können ECM-Anbieter dies ihren treuen Kunden antun, ohne mit Konsequenzen zu rechnen? Ganz einfach, weil es keine Konsequenzen für sie hat.

Sie wissen, dass die Migration eines Legacy-Systems komplex, kostspielig und riskant sein kann und dass ihre Kunden nur ungern für die Finanzierung eines Systems anfragen wollen, von dem sie dachten, dass es ihnen bereits gehörte. Ferner wissen sie, dass ihre Kunden auch weiterhin Wartungskosten für veraltete, unflexible Technologie bezahlen werden, obwohl sie möglicherweise nicht mehr den Ansprüchen ihres Unternehmens entspricht.

Und deshalb fügen sich die Kunden dieser Situation, genau wie viele ihrer Kollegen in der Branche. Ab und zu setzen sie sich mit anderen ECM-Anbietern in Verbindung, um zu sehen, welche anderen Lösungen angeboten werden. Sie bitten sie, ihnen ihre Produkte vorzuführen. Sie freuen sich über die Möglichkeit, eine moderne ECM-Plattform zu besitzen. Dann kommt der Preisschock, wenn sie sehen, was es kosten kann, von ihrem Legacy-System auf die Lösung eines neuen Anbieters umzusteigen. Sie können sich nicht vorstellen, wie sie diese Kosten rechtfertigen können. Sie beschließen also, mit dem System weiterzuarbeiten, das sie haben, und leider auch mit dem, das sie nicht haben.

### Stellen Versicherungsträger die richtigen Fragen?

Die erste Frage, die von den meisten Versicherungsträgern gestellt wird, ist: „Mit wie viel positivem ROI (Return on Investment) können wir rechnen, wenn wir unser altes ECM-System durch ein neues ersetzen?“ Als Konzept ist der ROI der individuellen Interpretation überlassen. In diesem Fall lautet die Frage, die Versicherungsträger stellen, im Grunde: „Wie viel Geld werden wir damit sparen?“

**Viele Versicherungsträger wären sicherlich bereit, Upgrades auf neuere Versionen ihrer bestehenden Systeme durchzuführen, wenn es sich dabei um einen einigermaßen unkomplizierten Prozess handeln würde. Leider ist dies bei vielen ECM-Systemen nicht der Fall.**

Die meisten Organisationen konzentrieren sich ausschließlich auf die anfängliche Kapitalinvestition für das Ersetzen des alten Systems durch den Erwerb des neuen. Dies sind separate Kosten, und es gibt kaum Zweifel daran, wo sie entstehen. Zu diesen Kosten zählen:

#### **Kosten für den Erwerb der Software**

- Interne Personalkosten und Beratungsgebühren für Bedarfsanalysen und die Erstellung und Bearbeitung einer Ausschreibung
- Platz- und Serverlizenzen für das neue System
- Zugrunde liegende Datenbank- und Hardwareinfrastruktur
- Administrator- und Endnutzerschulung

#### **Implementierungs- und Konvertierungsdienste**

- Installation und Konfiguration des neuen Systems
- Servicekosten für die Migration von Daten aus dem Legacy-System auf die neue Plattform

#### **Laufende Kosten**

- Jährliche Wartung

Zugegeben, es gibt Fälle, in denen die Einsparungssumme genau berechenbar ist und sich nahezu sofort manifestiert. Ein Versicherungsträger rechtfertigte beispielsweise die Kosten eines komplexen neuen ECM-Systems damit, dass für den Betrieb der bestehenden Lösung des Unternehmens fünf gut bezahlte Vollzeitmitarbeiter erforderlich waren, während für die neue Lösung nur zwei Mitarbeiter benötigt wurden und die restlichen drei anderweitig eingesetzt werden konnten.

Was passiert aber, wenn die einfach messbaren Ersparnisse weniger drastisch ausfallen? Leider ist dies der Punkt, an dem viele Versicherungsträger die Suche nach einem Ersatzsystem aufgeben.

Die Frage, die sich die Versicherungsträger eigentlich stellen sollten, lautet: „Was kostet uns unser derzeitiges System?“ Laut dem führenden unabhängigen Marktforschungs- und Beratungsunternehmen Gartner, belaufen sich die Liveschaltungskosten für Enterprise-Software mit einer Haltbarkeitsdauer von 15 Jahren nur auf acht Prozent der gesamten Lebenszykluskosten des Systems.

Man bekommt eben nichts geschenkt. Zwar entstehen den Versicherungsträgern keine neuen Direktkosten, wenn sie an ihren alten ECM-Systemen festhalten. Sie übersehen dabei jedoch möglicherweise die indirekten Besitzkosten einschließlich Änderungsmanagement, Risikominderungsmaßnahmen und Opportunitätskosten.

Wir empfehlen Ihnen, diese indirekten Kosten zusammenzurechnen, welche die Gesamtbesitzkosten ihres aktuellen ECM-Legacy-Systems ausmachen. Möglicherweise stellen Sie fest, dass es wesentlich teurer sein kann, Ihr bestehendes System weiterhin zu nutzen, als Sie es sich je vorgestellt haben.

Weitere Informationen finden Sie unter [OnBase.com/de/Versicherung](http://OnBase.com/de/Versicherung) »

**Zwar entstehen den Versicherungsträgern keine neuen Direktkosten, wenn sie an ihren alten ECM-Systemen festhalten. Sie übersehen dabei jedoch möglicherweise die indirekten Besitzkosten einschließlich Änderungsmanagement, Risikominderungsmaßnahmen und Opportunitätskosten.**

#### Literaturverzeichnis

*A Framework for the Lifetime Total Cost of Ownership of an Application*, Gartner Inc. Datum der Veröffentlichung: 30. März 2010, Analyst: Andy Kyte *Hype Cycle for P&C Insurance*, 2012, Datum der Veröffentlichung: 27. Juli 2012 Analyst(en): Kimberly Harris-Ferrante