



---

## Highlights

- Reduzierung von unrechtmäßig bezahlten Schäden und Versicherungskosten
  - Erhöhung der Effizienz
  - Verbesserung der behördlichen Konformität
  - Maximierung des Potenzials existierender Systeme
  - Verkürzung der Zeit bis zur Marktreife
- 

# IBM ILOG-Lösungen für Versicherungen

Richtlinien, Verfahren und Vorschriften beherrschen die Versicherungswirtschaft und manuelle, papierintensive Prozesse treiben die Kosten genauso in die Höhe wie statisch programmierte Anwendungen. Angebote und Zahlungen dauern Wochen; Änderungen der Business-Logik oder der Tarife dauern Monate und die Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen - dauert scheinbar ewig. Das Erbringen eines einheitlichen Serviceniveaus und die Einführung von Best Practices ist zu einer gewaltigen Aufgabe geworden.

## Fortschrittliche Lösungen für die schwierigsten Probleme von Versicherungen

Führende Sach-, Unfall-, Kranken- und Lebensversicherungsunternehmen weltweit verlassen sich auf die fortschrittlichen Business Rule Management Systeme (BRMS) von IBM ILOG. Sie reduzieren damit ihre Nettoverwaltungskosten und die Kosten für zu unrecht bezahlte Forderungen, erhöhen die operative Effizienz durch Optimierung von Prozessen und erreichen eine Steigerung bei der Kundenbindung und Neukundenakquisition. IBM ILOG Business Rule Management Systeme bieten Versicherungsträgern einen Funktionsumfang, der intelligente Entscheidungsprozesse über Kernprozesse und Geschäftsbereiche hinweg ermöglicht, gleichermaßen für das Versicherungsgeschäft, die Richtlinienverwaltung, die Schaden- und Leistungsbearbeitung oder für die Rechnungslegung. Darüber hinaus ermöglicht die IBM ILOG-Software den Aufbau modernster Anwendungen für die wichtigsten Versicherungsoperationen, wie beispielsweise die Konfiguration und Empfehlung individueller Leistungen zur Krankenversicherung und Lebensversicherungsprodukte, der Aufdeckung von Betrug, E-Claims und Online-Erstellung von Versicherungsangeboten. IBM ILOG-Lösungen haben eine Erfolgsbilanz bei der Verringerung von Entwicklungszeit und Risiken bei gleichzeitiger Lieferung eines hohen Return on Investment (ROI).





### **Errichten Sie flexible und reaktionsfähige Systeme**

Wenn sich die Markt- und Wettbewerbsbedingungen sowie behördliche Vorgaben verändern, ist das Bedürfnis der Versicherer nach Flexibilität, Transparenz und schnellen Markteinführungen größer als je zuvor. Vorausschauende Versicherungsgesellschaften wissen, dass sie so reaktionsfähig wie nie zuvor sein müssen, um Wettbewerbsvorteile auszubauen und ihre Resultate zu verbessern, oder sie laufen Gefahr, auf dem Markt an Boden zu verlieren.

IBM ILOG Business Rule Management Systeme bieten Versicherungsträgern eine kostengünstige Möglichkeit, die Flexibilität ihrer Systeme und ihrer Organisation zu erhöhen. Im Gegensatz zu den herkömmlichen „Jedermanns“-Lösungen, die auf dem Prinzip „one size fits all“ basieren, liefert die IBM ILOG-Software einzigartige Schnelligkeit, Flexibilität und Funktionalität. Unternehmen können ihre bestehenden Plattformen mit offenen Technologien und Industrie-Standards, wie XML ACORD, maximieren, um den Einsatz einer breiten Palette von strategischen Anwendungen über mehrere Kanäle und Systeme hinweg zu ermöglichen. Für ihre Benutzerfreundlichkeit und Integrationsfähigkeit hoch geschätzt, unterstützen die IBM ILOG Business Rule Management Systeme sowohl die Echtzeit- als auch die Batch-Verarbeitung.

### **Verringern Sie Risiken und erreichen Sie optimale Ergebnisse**

Mit der IBM ILOG Software können Versicherungen ihre Risiken mindern, indem sie neue oder verbesserte Systeme in überschaubaren Schritten einführen. Versicherungsträger können IBM ILOG Business Rule Management Systeme einsetzen,

um bestimmte Funktionen in einer Anwendung anzusprechen. Ebenso können sie den Einsatz von BRMS über ihre Kernprozesse und Geschäftsbereiche hinweg erweitern, wobei Entwicklung und Deployment für jeden Bereich innerhalb eines angemessenen und angepassten Zeitrahmens stattfinden.

### **Eröffnen Sie Fachanwendern und IT neue Möglichkeiten**

IBM ILOG BRMS eröffnet Fachanwendern und Mitarbeitern aus der IT neue Möglichkeiten. Fortschrittliche Funktionalitäten bieten Versicherungsträgern die Möglichkeit, flexibel auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden zu reagieren und Business-Logik oder Tarifänderungen in Echtzeit oder nahezu in Echtzeit zu implementieren. Mit IBM ILOG BRMS können Versicherungsträger die Funktionen für die Regelerstellung und -verwaltung durch erlaubnis-basierten (permission-based) Zugriff für Entwickler und Fachanwender derartig erweitern, dass beide Gruppen Regeln dynamisch verändern, ergänzen oder löschen können, ohne das System zu beeinträchtigen. Das System bietet viele innovative Funktionen, einschließlich der IBM ILOG Business Action Language für Fachanwender, die mit einer einfach zu bedienenden Benutzeroberfläche ausgestattet ist.

### **Steigerung der Effizienz durch ein zentrales Regel-Management**

Kernprozesse und Anwendungen im Versicherungsbereich sind hochgradig regelabhängig. Mit dem IBM ILOG BRMS Rule Repository können Versicherungsträger Regeln zentralisiert über Kanäle und Systeme hinweg speichern, überwachen und verwalten, wodurch eine konsequente Implementierung von Kundeninformationen, Richtlinien und Verfahren gewährleistet wird. Unternehmen können sowohl einfache also auch komplexe Regeln auf einer detaillierten Ebene verwalten und gleichfalls verteilte Regeln erstellen, die von mehreren Geschäftsbereichen verwendet werden. Leistungsfähige Rule-Management-Funktionen helfen Versicherungsträgern bei der Verwaltung und Überwachung von Regeln während ihres gesamten Lebenszyklus, wodurch Benutzer in die Lage versetzt werden, ein neues Niveau an Effizienz und einen höheren Grad an Transparenz in ihren Systemen und Arbeitsprozessen zu erreichen.

### **Optimierung der Kernprozesse**

Führende Sach-, Unfall-, Kranken- und Lebensversicherungsunternehmen vertrauen auf IBM ILOG Software zur Optimierung ihrer Kernprozesse, wodurch die Ausführung innovativer Anwendungen ermöglicht wird und die Wettbewerbsfähigkeit sowie die Rentabilität gesteigert werden.

Angefangen von web-basierten Lösungen und Call Centern bis hin zu Front- und Back-Office-Systemen wird die IBM ILOG-Software in folgenden Bereichen eingesetzt:

- **Risikobewertung/Zeichnung von Versicherungsrisiken:** IBM ILOG BRMS ist optimal darauf ausgelegt, in Risikobewertungssystemen intelligente Entscheidungsfunktionen hinzuzufügen und zu automatisieren. Versicherungsträger können eine fallbasierte Verarbeitung sowohl für neue Policen als auch für die Verlängerung bestehender Policen implementieren, damit sich die Risikobewerter auf die komplexeren Fälle konzentrieren können. Entscheidungssoftware wird innerhalb des gesamten Risikobewertungsprozesses und ebenfalls innerhalb der jeweiligen Geschäftsbereiche eingesetzt, von der Feststellung der Anspruchsberechtigung und der Risikobewertung bis hin zum Scoring, Rating und den Empfehlungen. Mit IBM ILOG BRMS können Versicherungsträger in nur wenigen Minuten Tarifangebote erstellen, auf einer einheitlichen Grundlage eine genaue Korrelation zwischen Preis und Risiko darstellen und proaktiv inakzeptable Fälle aussortieren, um ihre Verlustquote zu verringern.
- **Schaden- und Leistungsabwicklung:** Die Kundentreue und -bindung wird oftmals dadurch beeinflusst, in welchem Zeitrahmen ein Versicherungsunternehmen die Schadenabwicklung und die Regulierung von Schaden- und Leistungsforderungen bearbeitet. Mit IBM ILOG BRMS können Versicherungsträger die Effizienz bei der Schaden- und Leistungsbearbeitung steigern, ihren Kunden ein einheitliches Serviceniveau bieten und gleichzeitig für sich selbst erhebliche Vorteile realisieren. IBM ILOG BRMS wird innerhalb der gesamten Schaden- und Leistungsabwicklung und anderen Geschäftsbereichen für zahlreiche Aufgaben eingesetzt, wie zum Beispiel die Zuweisung von Vorgängen (sog. Postkorbverteilung), das Aufgabenmanagement und die endgültige Entscheidungsfindung. Darüber hinaus können Versicherungsträger auffällige Ausnahmen in einer frühen Phase des Schadenbearbeitungsprozesses identifizieren, wodurch eine schnelle Erkennung und Alarmierung von möglichen betrügerischen Aktivitäten ermöglicht wird. Sie können Workflow-Aufgaben automatisieren, Alarmmeldungen auslösen und die Umsetzung von Best Practices für die Bearbeitung von Schadenfällen einführen, was wiederum die Aufwände für die Ausbildung der Mitarbeiter und die Kosten für zu unrecht bezahlte Forderungen reduziert und auch gleichzeitig die Kundenbindung verbessert.



- **Fakturierung:** Prozessverzögerungen und eine hohe Call-Center-Auslastung in Bezug auf Rechnungsanfragen können sehr schnell die Kosten für Versicherer in die Höhe treiben. Führende Versicherungsträger setzen auf IBM ILOG BRMS als ein zentrales Element in ihren Fakturierungssystemen, um die Leistung und das Serviceniveau zu verbessern. IBM ILOG Business Rule Management Systeme sind darauf ausgelegt, große Mengen von Transaktionen abzuwickeln und ein Höchstmaß an Flexibilität und Skalierbarkeit zu liefern, damit Versicherungsträger die Bedürfnisse der Kunden mit einer Vielzahl von Aktionen, Rabatten und Zahlungsmodalitäten auf einfache Weise bedienen können.





### **Verbesserung der behördlichen Konformität (Compliance)**

Die gesetzlichen Bestimmungen ändern sich immer schneller und die Vorschriften werden immer strenger. Eine Nichtbeachtung dieser Vorschriften kann schwere Strafen nach sich ziehen und dem Ansehen eines Unternehmens Schaden zufügen - nicht nur einem einzelnen Versicherungsunternehmen, sondern gegebenenfalls auch der gesamten Versicherungswirtschaft. Mit IBM ILOG BRMS können Versicherungsträger wirksam die Einhaltung von Vorschriften durchsetzen, die möglicherweise von Staat zu Staat oder von Land zu Land variieren, um eine höhere Transparenz und eine bessere Prüfprotokollierung zu gewährleisten.

### **Maßgeschneiderte Produkte und Dienstleistungen anbieten**

Kranken- und Lebensversicherungen haben einzigartige Anforderungen aufgrund der Komplexität ihrer Produkte und des betrieblichen Umfeldes. Im Laufe der Jahre hat sich die Anzahl der Einzel- und Gruppentarife erhöht, wobei jeder Tarif möglicherweise hunderte von Optionen beinhaltet. Durch die fortschrittliche IBM ILOG-Optimierungssoftware können Versicherungsträger zahlreiche Faktoren mit einbeziehen und berücksichtigen, einschließlich der Kundenanforderungen, gesetzlichen Einschränkungen, wie beispielsweise das Healthcare Information Portability and Accountability Act (HIPAA) sowie Unternehmensrichtlinien, die sich auf die Art des Tarifes oder die zur Verfügung stehenden Optionen einer Versicherung beziehen. Versicherungsträger können daher optimierte Krankenversicherungspakete zu den bestmöglichen Preisen anbieten, um den Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden und die Rentabilität sowie die Neukundenakquise deutlich zu steigern.

### **Weitere Informationen**

Um mehr über IBM ILOG-Lösungen für Versicherungen zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM-Handelsvertreter oder an einen IBM Business Partner, oder besuchen Sie die folgende Website:  
[www.ibm.com/software/websphere/industries/insurance](http://www.ibm.com/software/websphere/industries/insurance).

Jegliche Bezugnahme auf IBM-Produkte, -Programme oder -Dienstleistungen soll nicht zum Ausdruck bringen, dass ausschließlich Produkte, Programme oder Dienstleistungen von IBM verwendet werden dürfen. Jedes funktionell gleichwertige Produkt, Programm oder Dienstleistung kann stattdessen verwendet werden.

Diese Veröffentlichung dient nur der allgemeinen Information. Änderungen vorbehalten. Aktuelle Informationen zu IBM-Produkten und -Services erhalten Sie bei der zuständigen IBM-Verkaufsstelle oder dem zuständigen Reseller.

IBM leistet keine rechtliche Beratung oder Beratung bei Fragen der Buchführung und Rechnungsprüfung. IBM gewährleistet und garantiert nicht, dass seine Produkte oder sonstigen Leistungen die Einhaltung bestimmter Rechtsvorschriften sicherstellen. Der Kunde ist für die Einhaltung anwendbarer Sicherheitsvorschriften und sonstiger Vorschriften des nationalen und internationalen Rechts verantwortlich.

---

#### **IBM Deutschland**

IBM-Allee 1  
D-71139 Ehningen  
Germany  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind Marken oder Warenzeichen der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Falls diese oder andere Warenzeichen von IBM bei ihrem ersten Auftreten in dieser Publikation mit dem Warenzeichen-Symbol (® oder ™) gekennzeichnet sind, geht daraus hervor, dass diese in den Vereinigten Staaten registriert sind oder gesetzlich geschützte Warenzeichen im Eigentum der IBM zum Zeitpunkt der Publizierung waren. Solche Warenzeichen können auch gesetzlich geschützte Warenzeichen in anderen Ländern sein.

Eine aktuelle Liste der geschützten Warenzeichen von IBM ist im Internet verfügbar unter „Copyright and trademark information“ auf [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Bezugnahmen auf IBM-Produkte, -Programme oder -Dienstleistungen in dieser Broschüre impliziert nicht, dass IBM diese auch in allen Ländern zur Verfügung stellen möchte, in denen IBM aktiv ist.

Bei abgebildeten Geräten kann es sich um Entwicklungsmodelle handeln.

© Copyright IBM Corporation 2009  
Alle Rechte vorbehalten.



Bitte der Wiederverwertung zuführen