

## IBM lässt Wireless-Unterstützung für die Versicherungsbranche zur Realität werden



### Highlights

- **Erweitert Kernanwendungen im Versicherungsbereich, um Umsätze, Schadenserfassung und Schadensabwicklung zu beschleunigen.**
- **Ermöglicht neue kostengünstige Geschäftsmodelle und Produkte im Versicherungsbereich.**
- **Bietet quantifizierbaren Wert und Prozessverbesserungen, die den geschäftlichen Wandel unterstützen.**
- **Ermöglicht neue on demand Geschäftschancen, wie beispielsweise Versicherungen auf Nutzungsbasis.**

### Geschäftlichen Fragen von heute mit Wireless-Technologie begegnen

Angesichts des derzeitigen schwierigen wirtschaftlichen Umfeldes müssen Versicherungsunternehmen in der Lage sein, mit weniger mehr zu leisten. Wireless-Technologie hilft Ihnen dies zu erreichen, da sie die Reichweite der derzeitigen IT-Investitionen erweitert, indem sie Mitarbeiter und Partner überall arbeiten lässt—unterwegs, beim Kunden oder zu Hause. Versicherungsunternehmen in aller Welt setzen jetzt Wireless-Technologie ein, um Kosten zu senken, den geschäftlichen Wandel zu unterstützen und ihren Kundenservice zu erweitern. Es ist kein Wunder, dass Wireless-Technologien laut dem Bericht

„2002 Market Monitor“ den am schnellsten wachsenden Bereich bei IT-Ausgaben im Finanzdienstleistungssektor darstellen.

### Nutzen vorhandener IT-Investitionen

Im Lauf der Jahre haben Sie umfangreiche Investitionen in Systeme für Vertrieb, Policeausstellung und Schadensabwicklung getätigt. Jetzt können Sie diese Systeme kostengünstig erweitern und sie für sich, Ihre Mitarbeiter und Partner arbeiten lassen—praktisch unabhängig von Zeit und Ort.

Wie viele Versicherungen möchten Sie möglicherweise Außendienstbüros konsolidieren und Ihren Mitarbeitern verstärkt das Remote-Arbeiten ermöglichen. Die richtigen Lösungen für drahtloses und mobiles Arbeiten können die Mitarbeiterproduktivität erheblich erhöhen, da sie direkten Zugriff ebenso wie Offline-Funktionen bieten, so dass Sie äußerst produktive „virtuelle Büros“ für Ihre Außendienstmitarbeiter einrichten können.

### **Reduzieren von Zykluszeiten**

Wireless-Technologie kann dazu beitragen, die Ausgaben für die Schadensregulierung zu verringern, da die Inspektion beschädigter Fahrzeuge in einem Zug erledigt werden kann. Durch den nahezu allgegenwärtigen Zugriff auf Policendaten und Schadensabwicklungssysteme können Inspektionen, Kostenvoranschläge und Regulierungen oft bei einem einzigen Termin abgeschlossen werden. Dies spart wertvolle Zeit und erhöht die Zufriedenheit der Versicherungsnehmer. In Zukunft kann Telematik im Automobilbereich —interaktive Wireless-Kommunikation und -Lösungen—eine schnellere Verlustbenachrichtigung sowie Schadensfeststellung und Bestellung von Teilen ermöglichen. Dies kann nicht nur die gesamte Schadensabwicklung bedeutend verändern, sondern auch die Zykluszeiten verringern.

### **Steigern der Effizienz von Agenturen**

Wireless-Technologie kann bei vielen Herausforderungen helfen, denen Versicherungsvertreter täglich gegenüberstehen, und dabei ihre Effizienz und ihre Ergebnisse verbessern. Ein wirklich mobiler Vertreter bringt das Büro zum Kunden und reduziert dadurch die Wahrscheinlichkeit abgesagter Termine.

Darüber hinaus kann ein Vertreter mit Hilfe eines drahtlosen oder mobilen Endgeräts mit integrierter Kundenansicht schnell auf Produktinformationen zugreifen und mühelos zwischen mehreren Sparten

wechseln, um das breite Spektrum an Finanzdienstleistungsprodukten, das Versicherungsnehmer heute erwarten, abzudecken.

### **Weitere Wireless-Chancen für Versicherungsunternehmen**

Weitere Bereiche, in denen drahtlose und mobile Technologien in der Versicherungsbranche immer häufiger Mehrwert bieten:

- *Asset-Monitoring ermöglicht die Überwachung und Warnhinweise in Bezug auf Sachanlagen und ermöglicht ein besseres Risikomanagement.*
- *Telematik ermöglicht die Überwachung mobiler Assets und damit eine bessere Preiskalkulation und ein besseres Risikomanagement.*
- *Smartcards und intelligente Identifizierung verringern Betrug bei der Identifizierung, verwalten Zahlungen und sammeln wertvolle Kundendaten.*
- *Wireless-Portale nutzen Back-End-Daten und ermöglichen dadurch Mitarbeitern den Zugriff auf kritische Geschäftsanwendungen.*
- *WLANs (Wireless Local Area Networks) reduzieren Verkabelungs- und Netzwerkkosten in Büros und Kundencentern.*

### **Versicherungskunden von IBM profitieren von Wireless-Technologie**

Durch das Erweitern von Kerngeschäftsanwendungen, wie beispielsweise Wireless-Automatisierung der Vertreter und der Schadensbearbeitung, können Versicherer ihre Vertriebskosten, Fehler und Verwaltungskosten auf ein Minimum reduzieren und gleichzeitig den Kundenservice verbessern.

LVM-Versicherungen ist ein IBM-Kunde, der dies getan hat. Das Unternehmen stattete seine 2.000 Agenturen mit Wireless-Funktionen aus, um den Kundenservice und die Produktivität der Vertreter zu verbessern. Das neue System basiert auf einer Reihe von Wireless-Lösungen und Sicherheitservices von IBM. Mit seiner Hilfe können Vertreter beim Kunden im Büro oder zu Hause Angebote erstellen, Anfragen beantworten, Schadensfälle bearbeiten oder Vertragsänderungen vornehmen.

People's Insurance Company of China arbeitete mit IBM zusammen, um seinen Prozess für die Bearbeitung von Kfz-Schäden zu automatisieren. Mit Hilfe von IBM ThinkPad-Laptop-Computern mit Wireless-Kommunikation und IBM WebSphere Everyplace Connection Manager-Software können Schadenssachverständige im Außendienst jetzt Schadensdaten erfassen und senden. Dies verbessert den Kundenservice ebenso wie die Genauigkeit der Daten. Das sich daraus ergebende System hat Aufgaben, die bisher drei Tage in Anspruch nahmen, auf zwei Stunden Büroarbeit reduziert.

IBM-Kunden setzen Wireless-Lösungen außerdem zur Erweiterung ihrer Geschäftsmodelle ein. QQLink, ein virtueller Versicherungsvertrieb, verwendete Wireless-Lösungen von IBM, um sein vorhandenes Geschäftsmodell zu ergänzen, und konnte dabei neben seinen Verkaufsprozessen auch den

Kundenservice verbessern.  
Mit dem neuen System können Außendienstvertreter, die IBM ThinkPads mit drahtlosen Modems verwenden, jetzt Verbindungen zum Sprint PCS Wireless Web-Netzwerk herstellen. Auf diese Weise erhalten sie einen Hochgeschwindigkeitszugriff auf ihre Dateien und ein virtuelles Büro, wo auch immer sie sich aufhalten. Diese Wireless-Funktionalität erschließt QQLink einen völlig neuen Markt: Kunden, die das Internet selbst nicht nutzen können oder möchten, können es sich jetzt von Vertretern mit drahtlosen ThinkPads nach Hause bringen lassen.

Norwich Union, die größte Versicherungsgruppe Großbritanniens, bat IBM um Hilfe beim Testen neuer Geschäftsmodelle. IBM stellt die Technologie für „Pay as you Drive“, ein Pilotprogramm von Norwich Union, bereit. Das zweijährige Pilotprogramm verwendet ein im Fahrzeug installiertes Telematik-Gerät mit GPS (Global Positioning System). Dabei werden Daten aus Kundenfahrzeugen gesammelt und die Versicherungsprämien auf Basis von Zeitpunkt, Ort und Häufigkeit der Fahrzeugnutzung berechnet. Es wird getestet, ob dieser Ansatz gerechter und genauer ist als herkömmliche Methoden.



#### **Wireless-Lösungen von IBM für Versicherungen**

IBM ist Branchenführer bei Wireless-Technologie und -Integration mit Hunderten von Kundenverträgen und engagierten Versicherungsfachleuten in aller Welt. IBM arbeitet mit Branchenführern wie Cisco, Nokia, Palm, RIM und vielen anderen zusammen und kann daher ein breites Spektrum an heute verfügbaren drahtlosen und mobilen Lösungen für Versicherer anbieten. Beispiele:

##### *Workforce Mobility-Lösungen*

Bereitstellen von sicherem, verbundenem und/oder Offline-Remote-Zugriff auf Kerngeschäftssysteme, um die Verkaufseffektivität und die Schadensbearbeitung im Außendienst mit Hilfe fortschrittlicher Produkte zu beschleunigen. Zu diesen Produkten zählen IBM WebSphere Everyplace Access und WebSphere Everyplace Connection Manager.

##### *Wireless Local Area Networks (WLANs)*

Planung, Konzept und Implementierung für WLANs sowie wichtige Sicherheits- und Roaming-Funktionen, die kostengünstige Hochgeschwindigkeitsnetzwerke in Büros oder Bürokomplexen ermöglichen.

*Smartcard- und Smart Identification-Lösungen*

Funktionen für sichere drahtlose Identifizierung, Datenerfassung und Zahlungen, um Betrug zu reduzieren, die Effizienz und den Komfort für die Kunden zu erhöhen und Ergänzungsverkäufe von Produkten sowie Treueprogramme zu unterstützen.

*Telematik-Funktionen für nutzungsbasierte Versicherungen*

Verringern des Versicherungsrisikos und -engagements durch Wireless-Sicherheit und Prozessüberwachung, um Diebstahl und Beschädigung wertvoller Vermögensgegenstände zu minimieren.

*Financial Services-Portal*

Bereitstellen eines benutzerfreundlichen sicheren Zugriffs auf Policendaten, Transaktionen und andere Services für Mitarbeiter oder Kunden, unabhängig vom Aufenthaltsort.

*Voice-Lösungen*

Zum Bereitstellen des kostengünstigen, schnellen, sicheren Zugriffs auf Informationen für Mitarbeiter und Versicherungsnehmer mit Hilfe der neuesten Voice- und Sicherheitstechnologien, wie beispielsweise IBM WebSphere Everyplace Voice Server.

*Wireless Security-Lösungen*

Planungs-, Design-, Bereitstellungs- und Überwachungsservices für die Versicherungsbranche, um die sichersten drahtlosen und mobilen Netzwerke, die möglich sind, zu gewährleisten.

**Wireless-Technologie bietet Versicherern einen soliden Wert**

In den letzten Jahren hat IBM mit Hilfe von Daten aus zahlreichen Kundenverträgen ein Tool für die Ermittlung des ROI (Return on Investment, Kapitalrendite) von Wireless-Lösungen entwickelt, mit dessen Hilfe Sie die potenzielle finanzielle Rendite aus Investitionen in Wireless-Lösungen bestimmen können. Die Rendite für Wireless-Investitionen kann in Form von höheren Umsätzen durch verbesserte Vertreterproduktivität, reduzierten Verwaltungskosten, verbesserter Produktivität der Schadenssachverständigen, verringertem Risiko, höherer Kundenzufriedenheit und -loyalität, gesteigerten Ergänzungsverkäufen von Produkten und in anderen Bereichen anfallen.

**Weitere Informationen**

Wenn Sie mehr erfahren möchten über Wireless-Lösungen von IBM für die Versicherungsbranche, besuchen Sie: [ibm.com/industries/wireless](http://ibm.com/industries/wireless), oder wenden Sie sich an den für Ihre Region zuständigen IBM-Vertreter.



© Copyright IBM Corporation 2003

IBM Deutschland GmbH  
Pascalstraße 100  
70569 Stuttgart

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien

IBM Deutschland GmbH  
Bändliweg 21, Postfach  
8010 Zürich

Printed in the United States of America  
07-03  
Alle Rechte vorbehalten

IBM, das IBM-Zeichen, das e-business-Zeichen, Everyplace, ThinkPad und WebSphere sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Firmen-, Produkt- und Dienstleistungsmarken anderer Unternehmen werden anerkannt.

Hinweise auf IBM-Produkte, -Programme und -Dienstleistungen in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet.