

Wettbewerbsvorsprung durch Information.

Insurance Information Online: Eine Online-Datenbank für die Versicherungsbranche.

Elisabeth Vogel

In: Schweizer Versicherung, Heft 6/1996, S. 13-15

Die Datenbank "Insurance Information Online" ist seit 1. Januar 1996 nach einer zweijährigen Pilotphase eine ständige Dienstleistung des Schweizerischen Versicherungsverbandes. Sie wurde in einigen Gesellschaften ausgiebig erprobt, wie z. B. bei der Helvetia Patria.

Die Deregulierung und die damit verbundene Ablösung der einheitlichen Versicherungsprodukte und Preise hat die Anforderungen an die Informationsversorgung in der Branche weitreichend verändert. Die Gesellschaften brauchen heute ständig aktuelle Informationen: über den Markt, die Strategien und Produkte der Konkurrenz, über die Kundinnen und Kunden und ihr Verhalten, über Schadenentwicklungen, über rechtliche Rahmenbedingungen und europäische Entwicklungen. Und sie müssen sich diese Informationen heute selbst mühsam über verschiedene externe Kanäle beschaffen und intern bereithalten. Der Schweizer Versicherungsverband SVV betrat Neuland, als er mit der Insurance Information Online der Branche eine allgemeine Informationsinfrastruktur zur Verfügung stellte. Konkurrenzvorteile können damit für die Gesellschaften nicht mehr so sehr durch Aufbau und Betrieb eigener Bestände öffentlich zugänglicher Information entstehen, sondern durch die professionelle Nutzung dieses Informationsangebots.

In der Helvetia Patria wurde vor diesem Hintergrund 1994 eine zentrale Servicestelle Information + Dokumentation eingerichtet, die als Drehscheibe für Fachinformation dient. Alle Mitarbeitende können sich im Falle eines konkreten Informationsbedarfs an diese Stelle wenden. Sie beobachtet das externe Informationsangebot, kennt die Zugriffswege und weiss sie zu nutzen. Vielfach liegt das Problem ja nicht darin, dass es keine Information gibt, sondern dass man nicht weiss, dass es sie gibt, oder wie man an sie herankommt. Das Beispiel Internet zeigt einmal mehr, dass das Angebot an abrufbarer Information ständig zunimmt, die Komplexität des Informationsmarkts dadurch jedoch enorm erhöht wird. Das Know-How über das Was, Wo und Wie muss sich dank dieser Servicestelle nicht mehr jeder einzelne Mitarbeitende erarbeiten und à jour halten, sondern kann zentral viel effektiver und kostengünstiger entwickelt und eingesetzt werden.

Wichtigste Informationsquelle der Information + Dokumentation ist die Insurance Information Online. Die Informationsspezialistinnen und Informationsspezialisten greifen online über das IBM-Grossrechner-Netz auf die Datenbank zu, die auf dem Host der Schweizer Rück aufliegt. Für alle Recherchethemen mit Versicherungsbezug wird die Branchendatenbank genutzt. Ganz klar spiegeln sich die gegenwärtigen Herausforderungen der Versicherungswirtschaft in den eingehenden Rechercheaufträgen: die Deregulierung, der Zwang zu Innovation und Effizienz, die stärkere Orientierung am Kunden.

Beispiel Marketing-Geschäftsfeld Unternehmen: Anita Hartmann und Sabine Sprenger vom Marketing Geschäftsfeld Unternehmen sind in der Produktentwicklung engagiert. Sie suchen Information über das Kundenverhalten der freien Berufe, um diesen Berufsgruppen ein massgeschneidertes Angebot offerieren zu können. Die Marketingexpertinnen wenden sich an die Information + Dokumentation, die die Recherche in der Datenbank durchführt. Im Nu bringt die Datenbank eine Zusammenstellung der Artikel, die die besonderen Berufsrisiken und die Berufshaftpflicht der Ärzte, Treuhänder, Revisoren und Anwälte behandeln. Die Information + Dokumentation meldet umgehend die in der Datenbank gefundenen Literaturhinweise an die Auftraggeberinnen zurück. Diese entscheiden dann, welche der nachgewiesenen Dokumente beschafft werden sollen. Die Information + Dokumentation besorgt die Kopien der Originalartikel bei der Insurance Information Online. Der Datenbank ist ein Dokumentlieferdienst angeschlossen, der umgehend jeden gewünschten Artikel liefert. Das ist ein Plus, das sonst fast keine kommerzielle Datenbank bietet.

Geschätzt wird von den beiden Auftraggeberinnen vor allem die Sicherheit, auf dem aktuellen und vollständigen Wissensstand zu sein und kein wichtiges publiziertes Material übersehen zu haben. Gleichzeitig sind sie dabei von der komplizierten Informationssuche in verschiedenen Quellen und der mühsamen Beschaffung der Dokumente entlastet. Für die Information + Dokumentation ist dagegen bis hierher nur ein Zeitaufwand von etwa einer Stunde angefallen. In diesem Fall geht ihre Arbeit jedoch weiter. Sie muss durch direkte Befragung der einzelnen Verbände nicht öffentlich zugängliche Informationen zusammentragen und das Verhalten dieser Kundengruppen gegenüber anderen Dienstleistern in versicherungsfremden Datenbanken recherchieren.

Beispiel Zentrale Marketing Services: Marcel Luschnig von den Zentralen Marketing Services untersucht technische und organisatorische Lösungen für ein Aussendienstunterstützungssystem. Er möchte sich zunächst einen Überblick verschaffen über die Erfahrungen, die andere Versicherer bisher damit gemacht haben und gibt einen entsprechenden Rechercheauftrag an die Information + Dokumentation.

Den Nutzen der Recherche sieht Marcel Luschnig folgendermassen: "Wir haben einen wesentlich besseren Überblick erhalten, als wenn wir versucht hätten, das Material selbst zu beschaffen, durch das Durchsuchen von Zeitschriften, den Besuch der benachbarten Universitätsbibliothek oder eine

extern durchgeführte Literaturstudie. Die Dokumente haben eine hohe Qualität. Sie kommen aus der Wissenschaft und aus der Praxis und enthalten Zustandsbeschreibungen und Prognosen. Wir konnten das Thema über einen längeren Zeitraum verfolgen und so die Entwicklung sehen. Die vollständige Information fördert eine Sensibilisierung dafür, wo das eigene Unternehmen jeweils steht. Da uns auch Aussendienstunterstützungs-systeme in anderen Branchen interessierten, liessen wir die Recherche ausweiten auf andere Branchen- und Fachdatenbanken. Wir erhielten so einen interdisziplinären Überblick, der uns viele wertvolle Anregungen gab. Nicht zuletzt war die Suche so viel schneller und kostengünstiger. Wir haben ausgerechnet, dass wir externe Kosten von ca. Fr. 15'000 und ungefähr 2 Personenmonate internen Aufwand gespart haben, in der Summe etwa Fr. 30'000. Mindestens genauso wichtig ist, dass wir einen Monat Zeitgewinn im Projekt hatten. In der heutigen Zeit kommt es zunehmend auf Zeitvorsprung und auf das rechtzeitige Einführen von neuen Produkten und Systemen an. Die Projektmitarbeiterinnen und -mitarbeiter brauchten sich nicht mit Projektvorarbeiten aufzuhalten."

Beispiel Controlling Schweiz: Thomas Klaiber vom Controlling Schweiz interessieren die Controlling-Ansätze bei Leben- und Nichtleben-Versicherern. Die Recherche bringt hauptsächlich Hinweise auf Controlling-Ansätze im Nichtleben-Bereich. Theoretische Ansätze wie auch Praxiserfahrungen fehlen im Leben-Bereich dagegen weitgehend. Thomas Klaiber schätzt trotzdem das Ergebnis der Recherche, das eben den aktuellen defizitären Wissensstand im Leben-Bereich repräsentiert. Wo nichts Publiziertes vorliegt, darf man sich auf sein Wissen und seine Intuition verlassen und im Rahmen dessen frei gestalten. Dort, wo Publiziertes vorliegt, hat man die Sicherheit, sich entlang der erprobten Konzepte in die richtige Richtung zu bewegen. Ausserdem konnten auf sehr einfache und schnelle Weise die publizierten Praxiserfahrungen "abgeholt" werden. Alternativ hätte man andere Versicherungsgesellschaften direkt befragen müssen und wäre dabei abhängig von persönlichen Kontakten und Beziehungen. Das Risiko wäre hoch gewesen, dass dabei wenig Greifbares herausgekommen wäre. Und schliesslich erwähnt er als nicht zu vernachlässigenden Nutzen, dass mit diesem aktuellen und umfassenden Wissen auch sehr gut die Kompetenz der am Projekt beteiligten Beraterfirmen auf diesem Gebiet beurteilt werden kann.

Fazit: Die Datenbank unterstützt die effiziente Informationsversorgung, das heisst sie spart Aufwand und Zeit für nformationssuche und -beschaffung sowie Informationsaufnahme und -analyse. Darüber hinaus entfällt in den Fachbereichen weitgehend der Aufwand für das ständige Auswerten von Zeitschriften und prophylaktische Sammeln, Erschliessen und Ablegen von Literatur. Dadurch wird Zeit gewonnen, die den eigentlichen Kernaufgaben der Fachbereiche zugute kommt. Sie werden von Arbeiten entlastet, die nicht wertschöpfend sind. Das Potential kann nicht hoch genug eingeschätzt werden. Bei anspruchsvollen Tätigkeiten werden etwa 40% der Zeit für die Informationsbeschaffung, 31% für die Informationsweitergabe und nur 29% für die eigentliche wertschöpfende Tätigkeit, die Verarbeitung von Information, verwendet (vgl. Herget 1995, S. 27). Die Informationsversorgung ist zudem effektiver. Die Information beruht nicht mehr allein auf zufälligen Kontakten

und individuellen Suchstilen. Sie ist systematisch zusammengetragen und daher vollständiger und aktueller. Das alles zusammengenommen kann genau den entscheidenden Informationsvorsprung ausmachen, der den Konkurrenzvorsprung am Markt bringt.

Das ganze Potential von Insurance Information Online kann jedoch nur dann genutzt und allen Benutzerkreisen erschlossen werden, wenn eine zentrale Servicestelle das Angebot den potentiellen Informationskundinnen und -kunden im Haus bekannt macht. Natürlich ist es wünschenswert, wenn sich häufige Benutzer mit einem klar umrissenen Informationsbedarf über einen direkten Datenbankanschluss selbst mit Information versorgen. Die vielen Benutzer mit seltenerem oder inhaltlich wechselndem Bedarf sollten jedoch von der komplizierten und aufwendigen Informationsbeschaffung entlastet werden, damit sie sich ihren eigentlichen Aufgaben widmen können. Die zentrale Stelle sollte dann auch Anlaufstelle sein für alle Informationswünsche, die der externe Informationsmarkt befriedigen kann. Sie bietet einen Rundum-Service und fragt neben der Insurance Information Online auch andere Online- und Offline-Informationsquellen ab. Dies ist notwendig bei Fragestellungen, die keinen inhaltlichen Bezug zum Versicherungswesen haben, bei denen Ansätze und Entwicklungen auch anderer Branchen von Interesse sind und zu denen es kein publiziertes Material gibt. Wenn das Know-How über den Informationsmarkt zentral an einem Ort zur Verfügung steht, kann Information kompetent und kostengünstig beschafft werden. Die Ergebnisse von Untersuchungen in anderen Branchen (vgl. Graumann 1995; Zimmermann 1989) dürften auch in der Versicherungsbranche gültig sein. Der Schweizerische Versicherungsverband und die Schweizer Rück haben eine wegweisende Informationsinfrastruktur zur Verfügung gestellt. Ob und wie ihr Potential genutzt wird, hängt nun von jeder einzelnen Gesellschaft ab.

Einsatzzwecke der Datenbank
<ul style="list-style-type: none">• Geschäftsstrategische Entscheide• Länderstudien• Produktentwicklung• Risikobewertungen• Sicherheitsberatung von Kunden• Deckungsfragen• Schadenübersichten• Einarbeiten in neue Aufgaben und Fragestellungen• Verfassen von Vorträgen und Artikeln• Vorbereitung von Sitzungen und Kursen• Projektarbeit

Nutzen der Datenbank
<ul style="list-style-type: none">• Schneller, flexibler und gezielter Zugriff auf Information• Geringerer Aufwand für Suche und Beschaffung von Information• Vollständiger und aktueller Überblick über ein Thema• Entlastung der Fachbereiche von eigener Dokumentationstätigkeit• Konzentration der Fachbereiche auf die wertschöpfenden Kernaufgaben• Schnellere Projektdurchführung• Bessere Entscheidungsqualität

Literatur:

Graumann 1995

Graumann Sabine: Vom Cost-Center zum Profit-Center. Die Bedeutung des Nutznachweises innerbetrieblicher Informationsvermittlungsstellen. In: cogito 4/1995, 4-10

Hergert 1995

Hergert Josef: Das betriebliche Informationsmanagement vor einer Neuorientierung. In: Nachrichten für Dokumentation, 1995, 25-32

Zimmermann 1989

Zimmermann Dorothea: Kostenvergleiche von Informationsversorgungsarten. Eine Antwort auf Rationalisierungsdruck. In: cogito 1/1989, 8-16