

16.10.2006 - 11:35 Uhr

## Accenture-Studie: Front-Office in drei Jahren weitgehend industrialisiert

Zürich (ots) -

Industrialisierung hat für europäische Versicherer Top-Priorität

Die Automobilbranche hat es vorgemacht, jetzt ziehen die Dienstleister und mit ihnen die Versicherungsbranche nach. 92 Prozent der europäischen Assekuranzen räumen laut einer Umfrage des Management-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleisters Accenture der Industrialisierung ihres Geschäfts höchste Priorität ein, um auf diese Weise ihre internen Geschäftsprozesse kostengünstiger zu gestalten und den Service für Ihre Kunden zu verbessern.

Die Automobilbranche mit ihren standardisierten Prozess- und Produktions-Plattformen gilt als Modell für die "Industrialisierung" des Dienstleistungssektors. Die Versicherungen erwarten von einer Industrialisierung ihres Geschäftes vor allem geringere Kosten (50 Prozent), eine höhere Servicequalität (25 Prozent) und ein besseres Risikomanagement (20 Prozent).

"Nahezu alle führenden europäischen Versicherungen beschäftigen sich intensiv mit Thema Industrialisierung", sagt Guido Scherer, Partner Financial Services bei Accenture. "Die Automatisierung von Back-Office-Prozessen wie etwa im Rechnungswesen und in der Personalverwaltung sowie von Front-Office-Prozessen wie der Risikoprüfung, der Policenverwaltung und Schadenregulierung wird die Prozesslandschaft in den Unternehmen rasch verändern."

Zwei Drittel der befragten Versicherungsmanager (66 Prozent) gehen davon aus, dass ihr Front-Office in drei Jahren weitgehend industrialisiert sein wird. Heute ist dies nur bei knapp einem Viertel (23 Prozent) der Fall. Nach Angaben von mehr als 80 Prozent der Teilnehmer laufen die Back-Office-Prozesse, wie etwa Finanzprozesse, heute bereits überwiegend automatisch. Nur noch ein geringer Teil wird manuell betrieben. Sechs der zehn am stärksten automatisierten Prozesse finden sich im Back-Office.

Nach Ansicht der befragten Manager wird sich die Anzahl der Versicherungen, die Kernprozesse - wie etwa die Policenverwaltung oder das Prämieninkasso - im Rahmen von Co-Sourcing- oder Business Process Outsourcing-Modellen abwickeln, in den nächsten drei Jahren von derzeit 11 auf 33 Prozent verdreifachen. Die heute in punkto Industrialisierung am weitesten fortgeschrittenen Versicherungen lagern z. B. Schadenregulierungsprozesse dreimal häufiger aus oder wickeln sie durch Kooperationen ab als eine durchschnittlich industrialisierte Versicherung (22 Prozent gegenüber 8 Prozent). Etwas Ähnliches gilt auch für das Prämieninkasso (25 Prozent gegenüber 8 Prozent).

"Nachdem in den vergangenen Jahren der Automatisierungsgrad im Back-Office-Bereich signifikant gestiegen ist, erleben wir nun auch die Industrialisierung zentraler Front-Office-Funktionen", sagt Guido Scherer. "Die Vorreiter in diesem Bereich erreichen einen höheren Grad an Standardisierung ihrer Geschäftsprozesse und Produkte und zeichnen sich zudem durch die Nutzung alternativer Sourcing-Strategien, wie etwa Co- oder Outsourcing aus."

Zur Studie:

Für die Studie wurden Top-Manager in 30 der 100 führenden europäischen Leben- und Nichtleben-Versicherungen befragt. Die

Interviewten sind ausschliesslich auf Verwaltungsrats- und Geschäftsleitungsebene tätig. Die Interviews fanden zwischen Mai und Juli 2006 statt.

Über Accenture:

Accenture ist ein weltweit agierender Management-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister. Mit dem Ziel, Innovationen umzusetzen, hilft das Unternehmen seinen Kunden durch die gemeinsame Arbeit leistungsfähiger zu werden. Umfangreiches Branchenwissen, Geschäftsprozess-Know-how, internationale Teams und Umsetzungskompetenz versetzen Accenture in die Lage, die richtigen Mitarbeiter, Fähigkeiten und Technologien bereitzustellen, um so die Leistung seiner Kunden zu verbessern. Mit rund 140.000 Mitarbeitern in 48 Ländern erwirtschaftete das Unternehmen im vergangenen Fiskaljahr (zum 31. August 2006) einen Nettoumsatz von 16,65 Milliarden US-Dollar. Die Internet-Adresse lautet [www.accenture.ch](http://www.accenture.ch) (Deutschland [www.accenture.de](http://www.accenture.de) / Österreich [www.accenture.at](http://www.accenture.at)).

Kontakt:

Jacqueline Leichsering  
Accenture  
Fraumünsterstrasse 16  
8001 Zürich  
Tel.: +41/44/219'55'28  
Fax: +41/44/219'88'89  
E-Mail: [j.leichsering@accenture.com](mailto:j.leichsering@accenture.com)  
Internet: <http://www.accenture.ch>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008862/100517666> abgerufen werden.