

IT
MITTEL
STAND

IT

MITTEL STAND

IT-BUSINESS IM MITTELSTAND



CLOUD-NUTZUNG IM MITTELSTAND

Die Mischung macht's

Seite 26

CHATBOTS

Menschliche Empathie
schlägt (noch) die
Technik

Seite 36

MOBILE LÖSUNGEN

Beacons statt Zettel-
wirtschaft

Seite 44



IM INTERVIEW

Thomas Hurmer (li.), Geschäftsführer der AVUS worldwide claims service GmbH & Co.KG, und der IT-Verantwortliche **Kunibert Ehmann**

Seite 18

KFZ-SCHADENS-
REGULIERER
AVUS

SCHADENSFREIE

MODERNI- SIERUNG

In Graz, der Landeshauptstadt der Steiermark, befindet sich die organisatorische Zentrale für 16 Ländermiederlassungen der AVUS Group.

DER KFZ-SCHADENSREGULIERER AVUS
SETZT AUF BEWÄHRTE EIGENENTWICKLUNG

SCHADENSFREIE MODERNISIERUNG

Nicht für jedes Unternehmen ist Standard-Software die beste Lösung.

Dies gilt insbesondere für spezielle Geschäftsfelder wie das der internationalen Schadensregulierung, in dem sich die österreichische AVUS Group bewegt. Natürlich muss auch AVUS die wachsenden internen und externen Anforderungen prozesstechnisch erfüllen, doch anstelle der Implementierung einer komplett neuen Software entschieden sich die Verantwortlichen um Geschäftsführer **Thomas Hurmer (li.)** und IT-Leiter **Kunibert Ehmann** für eine Modernisierung ihrer über Jahre eigen- und weiterentwickelten Lösung. Ausschlaggebend war unter anderem die Kostenevaluierung eines Beratungshauses.

ITM: Herr Hurmer, können Sie die Firmenhistorie und Ihr Geschäftsfeld kurz skizzieren?

HURMER: AVUS ist ein österreichisches Familienunternehmen, das in der Zeit der alliierten Besatzung nach dem Zweiten Weltkrieg zunächst als Transportunternehmen gegründet wurde. Dank seines Verhandlungsgeschicks war Josef Pscheidl anfangs der Erste, der zwischen der sowjetischen und den Besatzungszonen der Westmächte Transporte durchführen durfte, wodurch sich sein Geschäft sehr gut entwickelte.

Infolge des zunehmenden Verkehrs war er jedoch immer häufiger in Verkehrsunfälle verwickelt. Und da das Versicherungswesen damals noch kaum ausgeprägt war, musste er immer wieder um Entschädigungen streiten. Daraus entwickelte sich die Geschäftsidee, auch andere Geschädigte gegen Schädiger oder gegnerische Versicherer zu vertreten. Dies war der Ursprung für die Gründung eines zunächst nationalen Schadenregulierungsunternehmens.

ITM: Heute sind Sie aber doch in vielen Ländern vertreten. Wie kam es dazu?

HURMER: In der Zeit nach der Gründung entstand die sogenannte Gastarbeiterroute, die sich von der Türkei und Griechenland über das ehemalige Jugoslawien und Österreich bis hin nach Deutschland erstreckte. Auf dieser Route fuhren die Gastarbeiter auf Heimaturlaub und wieder zurück, wobei viele Unfälle passierten. So kam die Auslandskomponente in unser Geschäft hin-



THOMAS HURMER

Alter: 45 Jahre | **Familienstand:** Lebensgemeinschaft, 1 Kind | **Werdegang:** Jurastudium in Österreich (Abschluss 1996), Französischstudium in Frankreich (1994/1995), MBA in Monaco (2001/2002), 1996 bis 1997 Vertriebsmitarbeiter bei einer Regionalsparkasse, seit 1997 bei AVUS
Derzeitige Position: seit 2008 Geschäftsführer der AVUS Österreich, seit 2015 Präsident der AVUS Group | **Hobbys:** (Barfuß-)Laufen, Schifahren, Mountainbiken, Lesen, Kochen

ein. Es ging nun darum, die Ansprüche ausländischer Geschädigter gegen Versicherer aus anderen Ländern durchzusetzen. AVUS war damit so erfolgreich, dass viele deutsche Versicherer Pscheidl nicht mehr als Gegner haben wollten und ihn stattdessen selbst beauftragten. Dies gab den Anstoß, das Unternehmen 1960 formell in Linz zu gründen, wo sich nach wie vor der Hauptsitz befindet. Organisatorisch etablierte sich aber hier in Graz die operative Zentrale.

ITM: Als Partner der Versicherungen regulieren Sie also ausschließlich Schadensfälle mit ausländischer Beteiligung?

HURMER: Wir kommen immer bei Schadensfällen mit Auslandskomponente ins Spiel, sei es, dass aus Sicht des Versicherers der Schaden im Ausland passierte oder dass ein ausländischer Schädiger im Spiel ist – oder beides, wenn etwa ein Deutscher in Spanien mit einem Franzosen zusammenstößt. Die Versicherer engagieren uns, weil wir der jeweiligen Sprache mächtig sind und das anzuwendende Recht kennen. Wir beschaffen Polizeiprotokolle und Krankenunterlagen oder ermitteln vor Ort. Anschließend regulieren wir gerechtfertigte Ansprüche bzw. wehren ungerechtfertigte ab.

ITM: Vor Ort heißt, Sie sind mit Niederlassungen in den jeweiligen Ländern vertreten?

HURMER: Zunächst wurden entlang der Gastarbeiterroute erste Niederlassungen in Südosteuropa eröffnet. Dies geschah von Graz

aus, weil es geographisch sehr günstig liegt. In den 70ern und 80ern kamen dann Niederlassungen in Westeuropa hinzu. Nach wie vor expandieren wir stetig.

Heute sind wir in fast ganz Europa und einigen angrenzenden Ländern mit eigenen Niederlassungen vertreten. In manchen Ländern arbeiten wir mit Franchisenehmern und in kleineren Märkten wie dem Baltikum haben wir Netzwerkpartner.

ITM: Wie viele Mitarbeiter beschäftigen Sie?

HURMER: Insgesamt sind es knapp über 300 Mitarbeiter, verteilt auf 24 Länder. Die Mitarbeiter, die Schäden regulieren, haben entweder einen juristischen oder einen versicherungstechnischen Hintergrund für das jeweilige Land. Unser Kapital ist das Know-how der Mitarbeiter, darum sind wir immer bestrebt, sie lange zu binden. Extrem wichtig sind dabei die persönlichen Kontakte, da nicht nur verschiedene Rechtsordnungen, sondern auch unterschiedliche Kulturen aufeinanderprallen.

ITM: Was ist Ihr beruflicher Hintergrund?

HURMER: Nach dem Jurastudium und einem Vertriebs-Intermezzo bei einer Bank begann ich bei AVUS. Zudem habe ich mich eine Zeit lang beurlauben lassen, um ein wirtschaftliches Studium abzuschließen. Über die Jahre habe ich mich dann aus der Schadensbearbeitung in die Management-Ebene emporgearbeitet, sodass ich unser Geschäft von Grund auf kenne.

ITM: Und irgendwann hatten Sie zusätzlich die Verantwortung für die IT inne?

HURMER: Dies ergab sich aus meinem Interesse für Technik und zudem daraus, dass die IT von Graz aus gesteuert wird und ich der zuständige Geschäftsführer in Graz bin.

Die zentralen IT-Systeme befanden sich bis vor einem Jahr auch physisch hier im Haus. Inzwischen ist die Hardware ausgelagert, alle sieben Mitarbeiter der IT-Abteilung sitzen aber hier im Haus. Die kurzen Abstimmungswege sind für mich als Verantwortlicher sehr vorteilhaft.

ITM: Verantworten Sie auch die IT-Budgets für das gesamte Unternehmen?

HURMER: Nein, nur für die halbe Gruppe, denn wir sind in zwei organisatorische Hälften geteilt: in Ost- und Westeuropa, wobei Österreich in unserer Aufteilung zu Osteuropa zählt. Die IT-Gesamtverantwortung für die 16 östlichen Büros liegt bei mir, natürlich in enger Abstimmung mit den Eigentümern, die sehr stark involviert sind.

Über den zwei Einheiten West- und Osteuropa steht die AVUS Group mit einem Group Management, das die strategischen Entscheidungen für die Gesamtgruppe trifft. Dort wird auch über den Finanzrahmen und die Kunden- sowie Produktausrichtungen abgestimmt. Es gibt zwei Präsidenten – den Geschäftsführer der westlichen Hälfte und mich –, die die Empfehlungen des Group Managements in ihrem Bereich verbindlich umsetzen können.

ITM: Herr Ehmann, Sie haben hier in Graz ein System im Einsatz, das über die Jahre gewachsen ist und das im Sinne des Investitionsschutzes nicht erneuert, sondern weitergepflegt wird?

EHMANN: Unser Kernsystem zur Schadensbearbeitung, das wir stetig weiterentwickeln, läuft auf einer IBM i. Dieses Kernsystem wurde zunächst fremd- und später jahrelang eigenentwickelt, sodass wir inzwischen drei IBM-i-Entwickler beschäftigen.

Vor ca. zehn Jahren begann dann unsere Partnerschaft mit dem Ravensburger Systemhaus PKS, das uns das Framework für eine grafische Oberfläche auf dem System i bereitstellte und damit den Green Screen ablöste. IBM selbst hatte hier nichts zu bieten, auch der Markt gab nicht viel her.

ITM: Wie gestaltet sich die Partnerschaft heute?

EHMANN: Mittlerweile gibt es nicht mehr nur die IBM i als Kernsystem und Datenbank. Vielmehr haben wir aufgrund unterschiedlicher Anforderungen in den letzten anderthalb Jahren verschiedenste Systeme integriert. So kommen für Übersichten beispielsweise Webtechnologien zum Ein-

satz, zudem befinden wir uns derzeit in der Implementierungsphase eines professionellen Dokumenten-Management-Systems (DMS). PKS unterstützt uns bei der Integration dieser Systeme und Technologien und auch bei der Erweiterung unserer Kenntnisse.

ITM: Kommen wir zunächst zu der eigenentwickelten Schadenbearbeitungs-Software: Gibt es nichts, was im Standard passen könnte?

HURMER: Die Entwicklung hatte in den späten 80ern, frühen 90ern auf einem der Vorgängersysteme des System i begonnen. Damals war AVUS Vorreiter bei der Entwicklung eines Regulierungssystems, selbst Versicherungen schauten sich unser System an. Allerdings war damals alles noch sehr überschaubar: Es gab weder Internet noch E-Mail, es gab keine Office-Produkte, nichts, was hätte integriert werden müssen. Es wurden im Grunde nur Daten erfasst und mittels Texteditor bearbeitet. Dennoch war das System seiner Zeit weit voraus und so ergab es sich, dass wir die Weiterentwicklung nie stoppten.

EHMANN: Natürlich haben wir uns gerade in jüngerer Vergangenheit immer wieder einmal gefragt, ob es noch das richtige System für uns ist oder ob wir uns am Markt umschauen sollten. Es wurde dann eine intensive Marktrecherche sowohl mit verschiedenen Systemhäusern als auch mit Partnern aus der Versicherungsbranche angestoßen, es wurden Workshops und Präsentationen abgehalten. Es stellte sich jedoch heraus, dass kein Produkt unsere Anforderungen abdeckt. Denn wir sind kein Versicherungsunternehmen mit Policierungen, entsprechend passen die dortigen

Standardmodule für uns als Regulierer nicht. Natürlich gibt es auch Software-Produkte von Wettbewerbern, die wir aber nicht implementieren wollten.

ITM: Rechnet sich denn die Weiterführung einer eigenentwickelten Software noch?

EHMANN: Exakt diese Frage haben wir uns im Vorfeld des umfangreichen Dokumenten-Management-Projektes auch gestellt. Im Rahmen eines mehrmonatigen Assessments unter Federführung von PKS stellen wir unsere Kernanwendung in allen

Bereichen auf den Prüfstand: angefangen bei der Abbildung der Prozesse über die Technologie, den Source Code und den Wartungsaufwand bis hin zu den Entwicklungsmethoden und den Qualifikationen unserer Entwickler. Daraufhin erhielten wir eine Art Gutachten, das ergab, dass eine Modernisierung der Altanwendung viel einfacher und günstiger zu realisieren war als eine Neuentwicklung.

ITM: Eine Neuentwicklung wäre demnach auch eine Option gewesen?

HURMER: Ja. Die Frage war, ob wir den eingeschlagenen Weg weitergehen oder ob wir auf der grünen Wiese komplett neu beginnen. Die ausführliche Evaluierung ergab jedoch, dass unsere eigenentwickelte Software noch einen hohen Wert besaß, der von PKS mit 1,6 Mio. Euro beziffert wurde. Heißt: Hätten wir eine neue Software mit derselben Funktionalität schreiben wollen, wären ca. 1,6 Mio. Euro an Kosten nur für die Programmierung angefallen, Spezifikationen noch nicht eingerechnet.

Zudem ist es immer sehr zeit- und damit kostenaufwendig, neuen IT-Partnern oder Beratern unser Geschäftsmodell zu erklären. Die meisten wissen, wie Großhändler oder Produktionsbetriebe funktionieren, aber kaum jemand in Europa kennt das Geschäft der Schadensregulierung.

Die Zusammenarbeit mit PKS hingegen besteht schon seit gut zehn Jahren, die Berater kennen unsere Prozesse und das



KUNIBERT EHMANN

Alter: 49 Jahre | **Familienstand:** verheiratet, 2 Kinder
Werdegang: Ausbildung als Programmierer in einem Softwarehaus, IBM S/36, AS/400, IBM i Systemingenieur, Netzwerkausbildung LAN/WAN, MS-Windows-Ausbildungen, Projektleitung, Kundenverantwortung, IT-Sicherheit, seit 2004 bei AVUS
Derzeitige Position: IT-Leiter | **Hobbys:** Sport, Reisen



› System folglich sehr gut. Dass die handelnden Personen auf beiden Seiten größtenteils seit Jahren die gleichen sind, ist ebenfalls ein wesentlicher Aspekt der Kostenvermeidung und Effizienzsteigerung, weil wir über Prozesse nicht mehr reden müssen. Es geht vielmehr nur um Technologien und Funktionalitäten, die uns weiterbringen.

ITM: Außerdem kann ein Umstieg sehr problematisch sein.

HURMER: Natürlich, ein kompletter Neustart birgt immer Risiken. Das zeigen die Beispiele vieler Unternehmen. Bei unserem Weg konnten wir auf dem Bestehenden aufsetzen und den Geschäftsbetrieb ohne Unterbrechung aufrechterhalten.

EHMANN: Es ist eine sanfte Modernisierung. Natürlich passiert im Hintergrund techno-

logisch gesehen wahnsinnig viel, das Wichtigste aber ist, dass der Geschäftsbetrieb nicht beeinträchtigt wird. Es gibt auch kein großes Risiko bei der Datenübernahme, weil die Funktionalität bestehen bleibt.

ITM: Nun kann PKS im Rahmen des System-Assessments ein gewisses Eigeninteresse ja nicht leugnen ...

HURMER: Das ist klar, diesen Umstand haben wir intern auch kritisch gesehen. Aber als Regulativ hatten wir unsere eigene IT-Mannschaft, der wir vertrauen und die die PKS-Aussagen auf Plausibilität prüfte. Man muss in einer Geschäftspartnerschaft aber auch gewisses Vertrauen haben.

Im Jahre 2008 wurde übrigens schon einmal eine Evaluierung von IBM durchgeführt. Die Bewertungen über die Stärken und Schwächen unseres Systems waren

offensichtlich sehr objektiv, da sie sich heute, zehn Jahre später, oftmals als absolut zutreffend erweisen. Es wurde auf Risiken hingewiesen, die sich teilweise bewahrheitet haben, was zeigt, dass man auch das eigene Produkt kritisch beleuchten kann.

ITM: Was hatte es mit dem umfangreichen DMS-Projekt auf sich?

EHMANN: Nach der ausführlichen Evaluierung unserer Schadenregulierungs-Software im Herbst 2015 und der Erstellung einer Roadmap für das DMS-Projekt gaben die Eigentümer im Mai 2016 das Startsignal für die Einführung eines Dokumenten-Management-Systems. Das Projekt wurde in mehrere Schritte unterteilt, mit der Implementierung einer elektronischen Schadensakte anstelle papierbasierter Prozesse als zentralem Bestandteil. Alle weiteren Schritte erfolgen gerade sukzessive.

In anfänglichen Workshops wollten wir herausfinden, wie die Prozesse in den Niederlassungen laufen und wie sie künftig laufen sollen. Es wurde unter intensiver Beteiligung der Fachbereiche ein Prozessorganigramm erstellt, zudem gab es für jedes Teilprojekt bestimmte Projektdefinitionen. Erst danach kamen die IT-Leute hinzu.

Im Juni 2016 starteten wir die Workshops mit den IT-Partnern, wobei PKS die Projektleitung innehatte und die technologische Beratung übernahm. Letztlich fiel die Wahl auf den DMS-Anbieter Kendox. Als weiterer Partner war die Firma DCCS involviert, die für die Anpassungen und den Betrieb von IBM Notes zuständig zeichnet.

Die Erstellung eines Lastenhefts gestaltete sich schwierig. Es gab zwar eine generelle Vorstellung vom Projektumfang, im Grunde wurden die Definitionen jedoch agil erstellt und dynamisch angepasst.

ITM: Inwieweit setzt ein agiles Vorgehen mehr Eigenverantwortlichkeit der IT voraus, die bisweilen selbst entscheiden können muss? Erfordert dies nicht auch ein Umdenken bei den Budgetgebern?

EHMANN: Natürlich. Aber man kann heute einen mehrjährigen Projektverlauf technologisch und auch kostenseitig nicht mehr exakt vorherbestimmen, da sich die Umstände ständig wandeln. Dies haben wir im Vorfeld auch klar kommuniziert. Wir gehen den Weg kleinerer Teilschritte, wobei es sicher Jahre dauern wird, bis die projektierte Umsetzung komplett erfolgt ist.

ITM: Im Grunde war dieses DMS-Projekt mit der „Elektronischen Akte“ ein Auslöser für die zuvor angestoßene Evaluierung der Kernanwendung auf dem System?

EHMANN: Die „Elektronische Akte“ sorgte zuletzt zunehmend für Diskussionsstoff. ›

„Eine ausführliche Evaluierung ergab, dass unsere eigenentwickelte Software noch einen hohen Wert besaß, der mit 1,6 Mio. Euro beziffert wurde.“

Thomas Hurmer, Geschäftsführer AVUS



DIE AVUS GROUP ...

... wurde im Jahre 1960 in Linz gegründet. Das Kürzel AVUS steht für „Allgemeines Versicherungs-, Unfall- und Schadensberatungsbüro“. Das österreichische Unternehmen reguliert mit 300 Mitarbeitern in 24 Ländern zwischen 60.000 und 70.000 Schadensfälle jährlich. ‹

www.avus-group.de

› Manche Mitarbeiter waren dafür, andere weniger. Fakt ist, dass der Druck von außen immer größer wurde. Die Regulierungswut im Versicherungssektor hatte gehörigen Anteil an der Entscheidung, weil unsere Kunden infolgedessen immer schneller reagieren und Akten elektronisch bereitstellen mussten. Für uns heißt das, dass ein Sachbearbeiter bei der telefonischen Rückfrage zu einer Akte nicht erst die Papiere aus dem Keller holen kann, er muss die Informationen direkt parat haben.

Im Vorfeld eines solch einschneidenden Projekts stellte sich dann eben die Frage, ob unser Kernsystem dafür geeignet sei. Generell war im Unternehmen schon einmal zu vernehmen, wir besäßen ein Altsystem mit monolithischer und proprietärer Entwicklungsumgebung. Seit der Einführung der grafischen Oberfläche hat sich dies zwar ein wenig gewandelt, dennoch wurde diskutiert, ob unsere Software diese und künftige Anforderungen erfüllen könne.

HURMER: Wobei wir das Ganze auch schlecht verkauft haben. Es wurde 20 Jahre lang immer von der AS/400 gesprochen, obwohl die längst nicht mehr so hieß. Das wäre so, als würde man heute einen A6 immer noch als Audi 100 bezeichnen. Mit Verwendung des alten Begriffs hatten viele das Gefühl von Steinzeit, obwohl im Hintergrund technologisch sehr viel geschehen war. Funktionell gab es keine Quantensprünge, technologisch jedoch war das System immer auf dem jeweils aktuellen Stand.

ITM: Wobei auch IBM einige Fehler bei der Positionierung gemacht hat. Haben Sie keine Sorge, dass IBM trotz Roadmap bis 2026 irgendwann den Stecker ziehen könnte?

EHMANN: Ich stimme zu, es wurde zu wenig getan, das werfe ich IBM auch schon sehr lange vor. IBM hat sich immer viel zu sehr auf die Partner verlassen. Die Softwarehäuser sollten animiert werden, moderne Tools für das System zu bauen, während man sich selbst darauf zurückzog, eine Plattform mit immer schnelleren und leistungsfähigeren Prozessoren zu liefern.

Im Grunde ist mit der IBM i alles möglich, manchmal allerdings ein wenig zeitverzögert. Bestimmte Schnittstellen kommen etwas später, auch, weil IBM sehr viel Forschung betreibt ...

ITM: Was ja nicht schlecht sein muss?

EHMANN: Das ist richtig, dennoch haben wir es so empfunden, dass sich funktionell nicht so viel bewegt hat. Dafür müssen wir dann wie mit der „Elektronischen Akte“ selbst sorgen, die einen Quantensprung für uns bedeutet. Wir stellen sukzessive alle Niederlassungen nacheinander zu einem



„Im Vorfeld eines großen Projekts stellte sich dann eben die Frage, ob unser Kernsystem dafür geeignet sei.“

Kunibert Ehmann, IT-Verantwortlicher AVUS

bestimmten Stichtag komplett um. Der Grund hierfür ist, dass wir die Neuerungen den Mitarbeitern in sechzehn Büros vermitteln müssen, wir jedoch mit unserer Mannschaft nicht überall gleichzeitig Schulungen und Einführungen durchführen können.

ITM: Für die Mitarbeiter ist die „Elektronische Akte“ neben der technologischen wahrscheinlich auch eine mentale Umstellung?

HURMER: Absolut, es ist ein großer Schritt weg von den papierbasierten Vorgängen. Gerade das Grazer Büro ist ein gutes Beispiel: Wir sind hier auf vier Stockwerken verteilt, da wurden die Akten bis vor kurzem noch physisch hin- und hergetragen. Dieses Tragen ist inzwischen in einen elektronischen Workflow übergegangen, den die Mitarbeiter zunächst erlernen müssen. Wir werden sie jedoch so gut wie möglich unterstützen, u.a. mit Schulungen durch

technisch versierte Leute aus den Fachbereichen selbst, was den Vorwurf entkräftet, die Neuerungen kämen von Technikern, die nicht mit der Software arbeiten müssten.

ITM: Wie lange dauerte das Prozessdesign für die „Elektronische Akte“?

EHMANN: Nachdem dies dynamisch passiert, haben wir mit einzelnen Bereichen begonnen, etwa mit der Frage, wie eingehende E-Mails verarbeitet werden sollen. Dies ist ein riesiges Thema, weil so viele Vorgänge über E-Mail abgewickelt werden. Zuerst war natürlich technisch wichtig, über welche Schnittstellen die E-Mails in unser DMS fließen und wie sie dann weiterverarbeitet werden. Auch Webservices spielten eine Rolle.

Wichtig bei alledem ist jedoch wiederum, dass die Fachbereiche in den Workshops immer involviert bleiben, denn die Denksweisen in den Fachbereichen und der IT-Abteilung sind nicht immer kompatibel. Eine meiner wesentlichen Aufgaben bestand denn auch darin, zu verhindern, dass die IT Dinge plant, die im realen Workflow gar nicht notwendig sind. Wichtig ist, durch Moderieren die Anforderungen der User in den Mittelpunkt zu rücken, was letztlich gut funktionierte.

ITM: War Kendox eine Empfehlung von PKS?

EHMANN: Nein, das war unsere eigene Recherche. Wir wussten, welche Schlüsselfunktionalitäten wir benötigten. Und auch wenn die funktionalen Unterschiede zwischen den DMS-Lösungen mittlerweile marginal sind, gibt es sie doch. Für uns etwa war die Volltextsuche ganz entscheidend. Es gab einen Anbieter aus dem IBM-i-Umfeld, der für mich als Techniker sehr gut gepasst hätte, weil damit alles auf einer Datenbank gelaufen wäre. Nur: Dieser Anbieter konnte die Vollindexierung nicht im Standard abbilden, wir hätten sie erst aufwendig hinzuentwickeln müssen.

Kendox arbeitet zwar mit eigener Datenbank, über Webservices harmonisieren die Anwendungen jedoch sehr gut. Wir haben jetzt ein Kernsystem, das mit anderen Systemen in verschiedenen Richtungen kommuniziert. Dies ist beizeiten eine Herausforderung, weil unsere Entwickler das dazu notwendige Wissen wie die Programmierung der Webschnittstellen erst zusammen mit den PKS-Beratern aufbauen müssen.

ITM: Die Zusammenarbeit mit Ihrem Systempartner hat sich über die Jahre anscheinend sehr intensiviert?

HURMER: Der Hauptgrund für die Auswahl war damals die Lieferung des Frameworks für die Umsetzung der grafischen Oberfläche. Generell bietet unser Systempartner ›

› aber sehr viel aus einer Hand. Neben der Technologie greifen wir in größeren Projekten auch flexibel auf die dortigen Entwicklungsressourcen zurück. So haben wir ein Abfrage-/BI-Tool komplett von PKS entwickeln lassen. Auch im Schulungsbereich und teilweise sogar bei der Projektorganisation unterstützen sie uns, etwa bei der Koordinierung weiterer Partner. PKS federt somit die Spitzen für uns ab.

EHMANN: Das bietet viel Flexibilität, denn mit drei Programmierern auf der IBM i kann man nicht alle Anforderungen umsetzen. Und die Anforderungen an die Funktionalitäten sind gerade in den letzten Jahren extrem gestiegen, etwa in Richtung Schnittstellen. Das bringt uns in die komfortable Situation, dass wir personell nicht immer wieder aufstocken und entlassen müssen.

ITM: Um was für ein Abfrage-/BI-Tool handelt es sich?

EHMANN: Das Tool wurde ursprünglich für interne Statistikabfragen entwickelt, inzwischen können jedoch auch Externe ähnlich einem Kundenportal darauf zugreifen.

HURMER: Die Abteilungs- oder Schadensleiter der Versicherer können über das Portal ansehen, wie viele Aufträge an uns vergeben wurden, wie der Stand der offenen Rechnungen ist und wie viel verrechnet wurde. Für Versicherer ganz wichtig sind auch die Schadensreserven. AVUS muss jeden

Schadensfall hinsichtlich des finanziellen Gesamtaufwands bewerten. Der Versicherer muss diese Bewertung dann in seiner Bilanzierung mit Reserven berücksichtigen.

Der Kunde kann sich via E-Mail und Kennwort im Portal einloggen. Er kann bei Bedarf eigene Abfragen durchführen, im Grunde bekommt er jedoch alle relevanten Informationen vorselektiert in grafischen Dashboards und Diagrammen angezeigt.

ITM: *Transparenz wird zunehmend von allen Seiten eingefordert?*

HURMER: Ja, wobei die regulatorischen Vorgaben, vor allem aus Brüssel, in den letzten Jahren extrem angewachsen sind. Was für die Banken Basel III und die Bankenaufsicht, ist für die Versicherungen Solvency II. Auslöser war, wie häufig, der Schutz der Konsumenten. Wenn man sich dann aber die Entwicklung der einzelnen Gesetzesentwürfe anschaut, taucht das Wort „Konsument“ immer seltener auf. Wie dem auch sei, müssen die Versicherer sehr viele Vorsichtsmaßnahmen ergreifen und jeden Outsourcing-Partner komplett durchleuchten. Davon sind auch wir betroffen. Ein Versicherer lagert mit der Auslandsschadensregulierung einen wesentlichen Teil seiner Tätigkeit aus und muss dafür Sorge tragen, dass die Fälle bei uns genauso sicher abgewickelt werden wie bei ihm im Haus.

Da kann es sein, dass die französische Versicherungsaufsichtsbehörde wissen will, wie AVUS Schäden in Bulgarien reguliert.

Dann müssen wir Zugriffsrechte gewähren und Dokumentationen nachweisen. Wir haben Verträge mit Kunden, in denen auf drei Seiten das eigentliche Geschäft beschrieben wird, während die restlichen 35 Seiten allein regulatorische Bestimmungen wie Datenschutz und Sicherheitsaspekte beschreiben.

Ein Punkt ist der, dass Papierakten unter Sicherheitsgesichtspunkten nicht mehr darstellbar sind. Datenschutz heißt ja nicht nur, dass Daten nicht missbräuchlich verwendet werden (dürfen), sondern auch, dass sie nicht verlorengehen dürfen. Wenn unser Haus abbrennt, ist die Papierakte vernichtet. Mit der „Elektronischen Akte“ wiederum haben wir mehrfache Spiegelungen im Rechenzentrum.

ITM: *Inwieweit waren diese Regularien ein Grund für die Auslagerung der IT?*

EHMANN: Wir hatten hier im Gebäude ein feines, kleines Rechenzentrum installiert, mit Sensoren, Brandschutzanlagen, Videoüberwachung, Früherkennung und Redundanzen. Der Prüfer einer amerikanischen Versicherung hat uns bescheinigt, dass wir für ein Unternehmen unserer Größe im Vergleich zu anderen sehr gut aufgestellt waren. Die Problematik war nur, dass niemand genau wusste, wo in dem Altbau die Wasserleitungen verlaufen, was Zertifizierungen schwierig machte.

Im Herbst 2015 sind wir deshalb mit einem lokalen Outsourcing-Partner in den Echtbetrieb gegangen. Die Daten liegen heute in einem zertifizierten Rechenzentrum, werden in einem zweiten gespiegelt und in einem dritten nochmals täglich auf einem virtuellen Server gespiegelt.

Knapp 95 Prozent der Kapazitäten sind gemietet, es stehen dort aber auch noch unser eigenes Rack mit der IBM i, eine eigene Tape Library und ein eigenes Blade Center, mit dem wir damals unsere Virtualisierung begonnen hatten.

Der Hosting-Anteil nimmt stetig zu. Komponenten wie Prozessoren oder Storage lassen sich flexibel und je nach Bedarf zuordnen. Beispiel DMS-Server: Während der Migration der Daten – wir haben ja Unmengen an Daten aus Altsystemen – läuft im Hintergrund ein Dienst, der ständig volltextindiziert und Thumbnails erzeugt. Wir wunderten uns über 100 Prozent CPU-Auslastung und mangelnde Performance, bis wir merkten, dass erwähnter Hintergrundprozess dafür verantwortlich war. Also erweiterten wir unseren Hosting-Pool um mehr Prozessorleistung. Braucht man die zusätzlichen Ressourcen nicht, kann man sie entweder in andere Bereiche verschieben oder wieder abschalten, was es sehr kalkulierbar macht.



Das Geschäftsfeld der Schadensregulierung ist sehr speziell, Standard-Software gibt es nicht. Thomas Hurmer und Kunibert Ehmann modernisieren daher ihre eigenentwickelte Software, wissen aber auch um die Problemstellungen.

› **ITM:** *Welche Rolle spielt bei all dem der Datenschutz?*

HURMER: Der Datenschutz ist eine sehr spezielle Sache, denn wir haben ein Problem, sobald wir die EU verlassen. Und wir verlassen sie sehr rasch, weil in unserem Regulierungsbereich der Grünen Karte viele Nicht-EU-Länder liegen. Die Frage lautet, wie man einen Schaden in Russland regulieren kann, ohne deutschen Datenschutz zu missachten. Das ist fast unmöglich.

ITM: *Wie gehen Sie damit um?*

HURMER: Manchmal führt es zu schlechten Ergebnissen, weil wir Daten aus datenschutztechnischen Gründen nicht weiterleiten können und dürfen, woraufhin z.B. ein Gerichtsprozess ungünstig für uns ausgeht. Diese Fälle gibt es immer öfter. Dies müssen wir in Kauf nehmen und mit unseren Kunden klar absprechen. Uns sind die Hände gebunden, dem Versicherer ebenso und so laufen wir beide sehenden Auges ins Messer. Aber zumindest sind die Vorschriften eingehalten ...

Vielleicht und hoffentlich wird es mit der bald kommenden EU-Datenschutzgrundverordnung wieder etwas besser. Diese soll den Datenschutz noch genauer regeln, aber mit dem Ziel, ihn nicht ausufern zu lassen. Aber bei aller Kritik: Wir sind froh, dass es die EU gibt, weil wir sowohl als Bürger als auch als Unternehmen von der Freizügigkeit von Waren und Personen extrem profitieren. Wir beschäftigen allein hier in Graz Mitarbeiter aus neun Ländern und sehen es mit großer Besorgnis, dass die Uhr vielerorts zurückgestellt werden soll. Nur sollte sich die EU auf die wesentlichen Dinge konzentrieren, damit die Menschen sie insgesamt besser annehmen. Der große Gedanke hinter der EU darf nicht dadurch verlorengehen, dass man sich in Kleinigkeiten verliert. Die Überregulierung sollte ein wenig zurückgedreht werden.

ITM: *Auch ohne Überregulierung ist die Schadensabwicklung komplex und individuell.*

Inwieweit unterstützen Sie die Sachbearbeiter IT-seitig mit relevanten Informationen?

HURMER: Wir vereinbaren mit den einzelnen Kunden sehr unterschiedliche Service Level Agreements. Die Herausforderung besteht darin, dieses Wissen derart an die einzelnen Büros zu verteilen, dass die dortigen Mitarbeiter sie im relevanten Moment zur Hand haben. Der Sachbearbeiter in Portugal hat alle fünf Jahre einmal einen finnischen Unfall, da wäre es völlig unsinnig, ihn zentral mit Push-Infos zu versorgen. Er braucht die Informationen nur im konkreten Fall.

Wenn er also eine Akte mit Beteiligung eines gewissen Kunden (Versicherung) anlegt, erhält er automatisch die relevanten Informationen über den Client unserer Regulierungs-Software: etwa zur Einhaltung von Fristen oder zur budgetären Eigenständigkeit. Diese speziellen Kundenvereinbarungen müssen im richtigen Moment zusätzlich zu den juristischen und praktischen Aspekten präsent sein.

ITM: *Abschließende Frage: Sie haben drei System-i-Entwickler. Reicht das mittel- und langfristig, wenn junge IT-Spezialisten lieber mit Java arbeiten?*

EHMANN: Die Qualifikation und Altersstruktur des Entwicklerteams war eines der zentralen Themen unserer System-i-Evaluierung. Man muss zugeben, dass die meisten IBM-i-Programmierer gehobenen Alters sind, weshalb wir in die Ausbildung junger Entwickler investieren – sowohl in Eigenregie als auch über die iCademy von PKS. In einem halben Jahr kann man dort die wesentlichen Schritte auf dem System erlernen. Intern schauen wir, ob wir aus unserem Support Mitarbeiter hinzunehmen. Noch funktioniert es, doch klar ist, dass wir bei diesem Thema Vorsorge treffen müssen. ↯

GUIDO PIECH

„Es wurde 20 Jahre lang immer von der AS/400 gesprochen. Das wäre so, als würde man einen A6 heute immer noch als Audi 100 bezeichnen.“

Thomas Hurmer, Geschäftsführer AVUS

