

# Adobe®-Lösungen für Versicherungen

Mehr Rentabilität und besserer Service dank  
optimierter Dokumentenprozesse



# Die kosteneffiziente Lösung für eine starke Position am Markt



Im Zuge der Deregulierung und Globalisierung – sowie des technologischen Fortschritts – müssen Versicherungsgesellschaften maximale Flexibilität und Anpassungsfähigkeit unter Beweis stellen. In dieser äußerst wettbewerbsorientierten Branche müssen Anbieter im Privat- und Geschäftskundenbereich alle Hebel in Bewegung setzen, um nicht nur die Akquisition neuer und die Treue bestehender Kunden, sondern auch den Bekanntheitsgrad bei Distributoren, Versicherungsagenten und Partnern zu verbessern.

Jede Herausforderung bietet aber auch günstige Gewinnchancen. Ein Versicherungsunternehmen, das innovative Technologien erfolgreich in die vorhandenen Abläufe integriert, ist Konkurrenten mit Zeit raubenden und papierlastigen Geschäftsprozessen überlegen.

Die Lösungen von Adobe für Versicherungen sind darauf ausgerichtet, Geschäftsprozesse zu optimieren und zu automatisieren. Damit nutzen Sie günstige Ertragschancen und umgehen Kostenfallen. Zentrales Element der Adobe-Lösungen – und der Schlüssel zu mehr Flexibilität innerhalb Ihres Finanzinstituts – ist die *Adobe Intelligent Document Platform*. Das in dieser Plattform eingesetzte Adobe PDF-Format bewahrt das vertraute Erscheinungsbild eines Dokuments und präsentiert Inhalte in überzeugender Qualität.

Dank leistungsstarker Business-Logik und XML-basierten Funktionen für den Datenaustausch können Mitarbeiter, Kunden und Partner mit dem kostenlosen, weltweit eingesetzten Adobe Reader intelligente Dokumente jederzeit, an jedem Ort und auf jedem Gerät anzeigen und bearbeiten.

Die Adobe-Lösungen für Versicherungen werden durch modulare Adobe Document Services ergänzt, die intelligente Dokumente in wichtige Geschäfts- und Verwaltungsprozesse integrieren. Sie bilden damit eine flexible und skalierbare IT-Plattform zur Verbesserung des Kundenservice und Steigerung der Rentabilität.

## Die Herausforderung

Unabhängig davon, ob Ihre Gesellschaft Versicherungsdienstleistungen für Privatpersonen oder für Unternehmen anbietet – Bedarf an bewährten Lösungen zur Bewältigung kostenträchtiger Problem- punkte ist überall festzustellen.

**Schwache Kundenbindung.** Auf dem heutigen Versicherungsmarkt sind nicht nur die klassischen Anbieter, sondern auch Banken, Investment-Gesellschaften und Internet-basierte Makler vertreten. Die Versicherungsnehmer haben eine äußerst große Auswahl und erwarten demzufolge mehr Leistung für weniger Geld. Immer mehr Kunden sind jederzeit bereit, sich von ihrer Versicherung zu trennen, wenn sie sich von

„Die Adobe-Lösung sichert uns wichtige Wettbewerbsvorteile, denn sie optimiert die Bereitstellung und Verarbeitung von Kundenanträgen. Entscheidend ist, dass wir mit besserem Service mehr Kunden ansprechen und gleichzeitig unsere Betriebskosten senken können.“

Greg Davenport, Assistant Vice President und Director of Surety Operations, Safeco

## Adobe Document Services bringen Dokumente, Personen und Prozesse in Einklang.

### Dokumentenerstellung

- Erstellung hochwertiger, personalisierter Dokumente
- Archivierung in einem zuverlässigen Dateiformat
- Bereitstellung über das Web, per E-Mail, Fax oder in gedruckter Form

### Dokumentenverwaltung

- Optimierte Datenerfassung
- Erstellung einfach zu verwendender, intelligenter Online-Formulare
- Integration mit Kernsystemen

### Zusammenarbeit

- Automatisierte Prozesse für Austausch, Prüfung und Genehmigung
- Schutz der Dokumenteninhalte und Wahrung der Dokumentenintegrität
- Integration mit führenden ECM-Systemen (Enterprise Content Management)

### Dokumentenkontrolle und -sicherheit

- Zertifizierung von Dokumenten und Authentifizierung zurückgesendeter Anträge mit digitalen Signaturen
- Zugriffskontrollen und Nutzungsrechte für persönliche und vertrauliche Daten
- Anwendung firmeneigener Sicherheitseinstellungen, die im gesamten Dokumentenzyklus erhalten bleiben



der Konkurrenz eine effizientere Abwicklung ihrer Anliegen versprechen. Diese schwache Kundenbindung wirkt sich negativ auf den Marktanteil und die Rentabilität der Gesellschaft aus.

**Unterschiedliche Prozesse, Systeme und Anwendungen.** Die Infrastruktur zahlreicher Versicherungsunternehmen besteht aus einem unkoordinierten Nebeneinander einzelner Prozesse, Workflows und Arbeitsgruppen. Häufig ist dieser Umstand auf Fusionen oder Übernahmen zurückzuführen, vielfach haben auch einzelne Abteilungen eigene Anwendungen erworben. Die unzureichende Integration bremst die Reaktionszeiten und verärgert dadurch die Kunden, erfordert die wiederholte Eingabe von Daten und ist hoch fehleranfällig. Erst wenn die Anwendungen in einen homogenen Prozess integriert sind, können die enthaltenen Informationen ein vollständiges Bild über die Kundenbeziehungen abgeben und in die Entscheidungsfindung einfließen.

**Gesetzliche Vorgaben.** Die strikte Einhaltung der gesetzlichen Auflagen zu Datenschutz, Datensicherheit, Unternehmensführung und Risiko-Management, wie sie etwa im Rahmen von Basel II festgelegt sind, ist heutzutage unumgänglich. Die damit verbundenen Vorgänge sind nicht nur kostspielig, sondern auch arbeits- und ressourcenintensiv. Werden die gesetzlichen Vorgaben nicht erfüllt, drohen rechtliche Konsequenzen, die mit hohen Kosten zu Buche schlagen können.

## Die Lösung

Die Produkte von Adobe bieten eine anwenderfreundliche Benutzeroberfläche, die in Anlehnung an Ihre papierbasierten Geschäftsprozesse konfiguriert werden kann. Von der Erstellung von Anträgen und Bürgschaftsurkunden über die Verarbeitung von Ansprüchen bis zur Generierung einer Tarifliste oder für sonstige versicherungstypische Dienstleistungen – die Integration einer Adobe-Lösung in den Dokumenten-Workflow Ihrer Gesellschaft macht sich rasch für alle Transaktionen bezahlt und schafft die Grundlage für langfristiges Wachstum. Zahlreiche führende Versicherungen haben die Automatisierung ihrer Dokumentenprozesse bereits mithilfe von Adobe-Lösungen umgesetzt. Einem großen US-Anbieter ist es sogar gelungen, den zeitlichen Aufwand für die Formularverwaltung um 90% zu reduzieren. Auf das Jahr hochgerechnet ergeben sich daraus Kosteneinsparungen von etwa USD 240.000, bezogen auf die Arbeitszeit eines Versicherungsberaters.

## Weniger Papier – mehr Flexibilität



Mit den Adobe-Lösungen für Versicherungen können Sie wichtige Dokumentenprozesse optimieren, die die Zufriedenheit und Treue Ihrer Kunden erhöhen und die Maklerbindung stärken. Sie steigern außerdem die Rentabilität und gewinnen neue Marktanteile.

Mit den Adobe-Lösungen für Versicherungen kann jede Organisation ähnliche Resultate erzielen:

**Datenaustausch zwischen räumlich verteilten und technisch unterschiedlichen Systemen.** Die Adobe Intelligent Document Platform bietet ein offenes System, das die reibungslose Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Partnern und Kunden intern und extern ermöglicht. Auf diese Weise können Informationen aus verschiedenen Quellen (einschließlich Kernanwendungen, bestehenden Systemen und individuell entwickelten Anwendungen) zusammengefasst und in intelligenten Dokumenten genutzt werden, die wie die herkömmlichen Papierdokumente aussehen und funktionieren. Diese kosteneffiziente Lösung ermöglicht es Ihrem Unternehmen, den Wert der vorhandenen Systeme um ein Vielfaches zu steigern. Darüber hinaus erleichtert der einfache Zugriff auf wichtige Geschäftsinformationen die Entscheidungsfindung und führt damit zu einer spürbaren Steigerung der Produktivität.

**Reduzierung von Reaktionszeiten und Kosten.** Papierbasierte Prozesse sind ineffizient, arbeitsintensiv und treiben die Kosten in die Höhe. Mit den Lösungen von Adobe können Sie Ihre Geschäftsprozesse automatisieren und somit den Vertriebszyklus verkürzen. Da die Vertreter unmittelbaren Zugriff auf alle erforderlichen Daten haben, kann Ihre Gesellschaft sich gegenüber den Anbietern schneller und bequemer Internet-Dienste behaupten. Ihre Mitarbeiter können Angebote innerhalb weniger Minuten generieren und den Arbeitsaufwand für fehleranfällige manuelle Verwaltungs-

„Die Adobe-Lösung sichert uns wichtige Wettbewerbsvorteile, denn sie optimiert die Bereitstellung und Verarbeitung von Kundenanträgen. Entscheidend ist, dass wir mit besserem Service mehr Kunden ansprechen und gleichzeitig unsere Betriebskosten senken können.“

Greg Davenport, Assistant Vice President und Director of Surety Operations, Safeco

## Über Adobe Systems

Adobe Systems (NASDAQ: ADBE) hilft Menschen und Organisationen, besser miteinander zu kommunizieren. Adobe entwickelt Plattformen für die digitale Bearbeitung von Foto und Video, für Design und Publishing sowie für intelligente Dokumente. Die Lösungen werden von Privatanwendern, Kreativ-Profis und Unternehmen eingesetzt. Im Geschäftsjahr 2004 hat Adobe einen Umsatz von mehr als 1,6 Milliarden US-Dollar erwirtschaftet.

Weitere Informationen zu den Adobe-Lösungen für Versicherungen finden Sie unter [www.adobe.de/financial/insurance.html](http://www.adobe.de/financial/insurance.html).

aufgaben reduzieren. Wichtig ist vor allem, dass sie sich auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren können, die für das Unternehmen weitaus lukrativer ist: das Abschließen von neuen Verträgen und die Betreuung. Das Ergebnis sind zufriedener Kunden und geringere Kosten für die Akquisition neuer und Bindung bestehender Kunden.

**Stärkung der Kunden- und Mitarbeiterbindung.** Durch automatisierte Geschäftsprozesse und Self-Service-Angebote im Internet stellen Sie sicher, dass der Kunde die Interaktion mit Ihrem Unternehmen stets als unkompliziert, konsistent und nützlich erlebt. Die Gewinnung von Neukunden ist teuer, und Kunden, die nur kurz bei einer Gesellschaft bleiben, sind ein Verlustgeschäft. Eine nachhaltige Rentabilität kann daher nur über die Sicherung und den Ausbau von Marktanteilen gewährleistet werden. Denn zufriedene Kunden sind viel eher bereit, weitere Produkte in ihr Portfolio aufzunehmen und eine Gesellschaft weiterzempfehlen. Die erhöhte Kundenzufriedenheit wirkt sich außerdem positiv auf die Bindung freier Makler aus, denn gute Versicherungsagenten arbeiten vorzugsweise für Firmen, die ihnen die nötigen Werkzeuge für einen effizienten und kostengünstigen Service zur Verfügung stellen.

**Mehr Datensicherheit und Datenschutz.** Je höher sich die Dokumente auf Ihrem Schreibtisch stapeln, desto unwahrscheinlicher ist es, dass Sie vertrauliche Daten ausreichend schützen können. Und doch gehört genau das zu den wichtigsten Aufgaben eines Versicherungsanbieters. Intelligente Dokumente helfen Ihrem Unternehmen, den Austausch von Informationen zu regulieren und zu verfolgen. Die Adobe-Lösungen unterstützen digitale Unterschriften und bieten Sicherheitsfunktionen gegen unbefugten Zugriff und unberechtigte Änderungen. Die Inhalte lassen sich vor der Archivierung indizieren und so leicht abrufen.

**Einfache und kostengünstige Erfüllung strenger Vorgaben zur Berichterstellung.** Durch Optimierung von Datenerfassung und Integrationsprozessen sowie durch Vereinfachung interner Berichtprozeduren lassen sich mit den Lösungen von Adobe die Datengenauigkeit und -konsistenz erhöhen. Alle Daten, die Ihr Unternehmen für Auskünfte und Berichte an Aufsichtsbehörden benötigt, sind im System integriert, strukturiert und somit leicht zu finden. Sie können Berichte automatisch in regelmäßigen Abständen generieren sowie die automatischen Prozesse überprüfen, um festzustellen, welche Vorgänge von wem und wann ausgeführt wurden. Diese Funktionen steigern die Genauigkeit und Verlässlichkeit der Berichte und sorgen gleichzeitig für geringere Kosten und Fehlerquoten im Zusammenhang mit arbeitsintensiven administrativen Aufgaben.

## Höchstmögliche Rentabilität und bestmögliche Marktposition auf Basis der vorhandenen Enterprise-Systeme

Die Versicherungsbranche ist von Abläufen geprägt, die sich in der Vergangenheit bewährt haben und keinen Anlass zu Beanstandungen gegeben haben. Doch im Zeitalter der Deregulierung, in dem technisch versierte Versicherer Kunden mit bequemen und günstigen Serviceangeboten locken, sollten selbst die erprobtesten Traditionen überdacht werden. Hier bieten die Adobe-Lösungen für Versicherungen den perfekten Ansatz: Sie erhöhen den Nutzwert Ihrer bestehenden IT- und Enterprise-Systeme, weil sie Geschäftsprozesse automatisieren, sodass Versicherungsberater effektiver arbeiten und die Kundenbindung verbessern können. Die flexiblen und skalierbaren Adobe-Lösungen wachsen mit Ihrem Unternehmen und lassen sich problemlos an wechselnde Marktanforderungen anpassen. Damit verfügen Sie über die ideale Plattform zur Stärkung Ihrer Marktposition, Steigerung der Rentabilität und Sicherung des langfristigen Erfolgs.

### Adobe Systems GmbH

Ohmstraße 1 • D-85716 Unterschleißheim

### Adobe Systems (Schweiz) GmbH

World Trade Center • Leutschenbachstrasse 95 • CH-8050 Zürich

[www.adobe.de](http://www.adobe.de)

[www.adobe.at](http://www.adobe.at)

[www.adobe.ch](http://www.adobe.ch)

[www.adobe.com](http://www.adobe.com)

Adobe, das Adobe-Logo, Acrobat und Reader sind Marken oder eingetragene Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

© 2005 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Printed in Germany.

95004402 1/05

