

Requirements Engineering durch den Kunden

Heutige Versicherungspolizen decken ein gewisses Schadensfall-/Verletzungsspektrum etc ab. Aus verschiedenen Versicherungstarifen kann der potenzielle Kunde den für ihn passenden auswählen. Seitens der Versicherung wird versucht die Kundenbedürfnisse sowohl von der Höhe der Prämie als auch von den Anforderungen möglichst gut zu "matchen".

Bezüglich *Enterprise 2.0* bietet es sich an dem Kunden die Möglichkeit zu geben auf die Spezifikation Einfluss zu nehmen oder diese gänzlich die Gestaltung des (Versicherungs-)Produkts zu übernehmen. In diesem Sinne, dass er seine Anforderungen und Wünsche online und nicht schwer "greifbar" per Telefonat oder Beratungsgespräch mitteilt. Als **ersten Schritt** macht der Kunde Angaben über seine Person, Herkunft, Ausbildung, Beruf, Hobbies, Alter etc. Anhand dieser Daten findet eine erste Segmentierung durch das Unternehmen statt.

Als **zweiten Schritt** gibt der Kunde eine möglichst vollständige Auflistung der besonderen (Sport-)Unfälle/Krankheiten/Erkrankungen gegen welche er versichert werden möchte. Je genauere Angaben er zu seinem bisherigen und zukünftigen Lebenswandel macht, kann es evtl. auch das Ziel sein ihm ein Gesamtversicherungspaket (Krankenkasse+KfZ-Versicherung+Hausrat-/Diebstahl-/Lebensversicherung+Versicherung bezgl. plastischer Chirurgie+additive Invalidenversicherung+Pflegeversicherung...) zu bieten, wie es jetzt schon in vielen Ländern für Personen mit Jahres-Einkommen im hohen sechsstelligen Bereich durch die Anstellung eines persönlichen Beraters im Family-Office stattfindet. Dies einem grösseren Kundensegment zu offerieren wäre ein weiterer Grund für eine solche online Plattform.

Sehr wichtig ist hierbei, dass die Daten einen gewissen Wahrheitsgehalt haben. Wie dies sichergestellt wird ist aber unter Umständen nicht Gegenstand dieser Plattform sondern Aufgabe der bisherigen Compliance-Abteilung der jeweiligen Versicherung.

Neben der Versicherungsbranche kommt auch der Markt für Strukturierte Produkte im Derivatehandel in Frage. Auch hier werden sehr individuelle und kundenspezifische Produkte zum Teil per Telefon vereinbart und ausgehandelt.

Bezüglich Implementierung käme z.B. ein Web-Interface im Browser in Frage auf welchem der Kunde seine Angaben teils in vorgegeben Feldern eingibt und in freien Bereiche seine individuellen Wünschen preisgibt. Diese Informationen würden dann in eine MySQL Datenbank übertragen, aufbereitet und abrufbar werden. Auf dieser Basis könnte auch hier Wissensmanagement vollzogen werden.

Diese Angaben könnten dann standardisiert (evtl. auch automatisch) verarbeitet werden und dem Kunden entweder im Falle einer Versicherung die vorraussichtliche Versicherungsprämie oder im Falle eines Strukturierten Produktes die Zusammensetzung aus jedweden Optionen und Derivativen inklusive Laufzeit, Pricing und weiteren Modalitäten mitgeteilt werden.

Anreiz für eine solche Plattform könnte auf der einen Seite eine Reduktion des individuellen Beratungsaufwandes pro Kunde sein und auf der anderen Seite ein Diskont z.B. auf die Versicherungsprämie oder die Tradinggebühren sein.

Exhibit C