

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.

TRANSLATION

Requirements Engineering by the client

Today's insurance policies cover a certain spectrum of damage events and liability cases et cetera. From various insurance plans and tariffs the potential client can choose the insurance plan which suits him the most. From the sell side the insurance provider/underwriter tries to find a match regarding which requirements the client wants and concurrently bearing the insurance premiums in an "optimal" ratio in mind.

Regarding *Enterprise 2.0* the client should or could have the opportunity to have a say in modelling this specifications and requirements or even entirely determining his insurance product on his own. In this spirit that he would tell his requirement and wishes online and not intangible or difficultly tangible via phone or consulting conversations.

As the **first step** the client provides details about his person, origin, education, profession, leisure activities, age et cetera. Depending on this data a first segmentation can be made by the insurance company.

As the **second step** the client discloses a precise as possible and complete listing of all his (particular) (sport-)accidents/conditions/sicknesses against or for which wants to be secured/insured. The more and precisely he discloses about his prior and future life and moral conduct it could be deemed fit and possible to offer him one total package insurance plan/product which covers (medical care, car insurance, household effects, theft, life insurance, esthetic surgery, disability insurance, nursing insurance ...), as possible and in some cases already available for individuals with seven figure annual income via personal financial advisors and family offices. To offer this services to a broader client base could be another reason for such a platform.

Obviously very important would be that the data is legit and precise. Though how this could be done is not the main or direct subject of this platform more a or the task of the corresponding compliance or KYC (Know Your Client) division of the insurance company or financial entity regarding middle and backoffice work.

Apart of the Insurance industry such a platform could be also beneficial for the market of structured products within financial derivatives trading and marketing. Also here clients have in many cases very individual, sophisticated und client specific requests which in some cases are translated into products and contracts via phone.

Regarding the implementation one embodiment could be for instance a web-interface in an Internet-Browser on which the client types in his data/requirements in predefined fields and free areas and open fields for his standard or individual wishes. This information could be stored, processed, computed and then reported via a MySQL database. This instance could also be used or stand as a basis for knowledge management and data mining.

Those requirements/specifications could then be processed in a standardized fashion and manner (maybe also automatically regarding time (real-time, delayed ...), shape, form, effective insurance premium and presented and handed over to the client. Regarding structured products the composition of the financial product could be boiled down and reported/presented to which option, derivate including time span/duration/maturity, pricing and other investment conditions like risk attitude, amount et cetera.

Incentive for such a platform could be on the one side the reduction and cost savings regarding consulting and related costs per client and on the other thereof a possible reduction in insurance premiums and correspondingly trading oder structuring fees.