

Aus der Praxis : I & D = Dans la pratique : I & D

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): - **(2014)**

Heft 3: **Kulturerbe der Wirtschaft - kollektives Gedächtnis = Patrimoine culturel économique - mémoire collective = Patrimonio culturale economico - memoria collettiva**

PDF erstellt am: **16.08.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

III. Aus der Praxis: I & D / Dans la pratique: I & D

Des archives papier au système de gestion de contenu d'entreprise

Peter Joos et Sebastian Brassel, economiesuisse

economiesuisse est née en 2000 du regroupement du Vorort (Union suisse du commerce et de l'industrie) et de la SDES (Société pour le Développement de l'Economie Suisse). En tant qu'organisation faitière, economiesuisse représente les intérêts de l'ensemble de l'économie dans le processus politique et s'engage pour des conditions-cadre optimales. Figurent parmi ses membres 100 associations de branches, 20 chambres de commerce cantonales ainsi que des entreprises individuelles. Au total, economiesuisse représente 100 000 entreprises et deux millions de salariés.

economiesuisse possède à son siège zurichois une petite unité pour les services d'information (SI). Les clients de ce dernier sont d'abord les collaborateurs de la fédération elle-même. Les membres ainsi que, dans une moindre mesure, le grand public peuvent également solliciter des recherches. Une des

tâches centrales du SI reste, comme par le passé, le monitoring des médias. Une activité qui se reflète dans le catalogue de produits du service d'information.

Envois directs

La tâche de lectorat consiste à parcourir chaque jour neuf quotidiens ainsi que la presse dominicale et hebdomadaire. L'équipe relève ainsi les articles, interviews et commentaires pertinents pour les communiquer aux collaborateurs en fonction des thématiques suivies par chacun. Ce dossier est complété d'articles tirés de publications spécialisées, de bulletins d'information de partis, de publications d'associations, etc.

Banque de données presse et bibliothèque

Les contributions sélectionnées, pertinentes du point de vue de la politique économique, sont clippées électroniquement, leur contenu indexé sur la base d'un thésaurus, puis mis à la disposition des collaborateurs pour leurs recherches dans la banque de données presse interne à economiesuisse, (voir

le diagramme de flux). Cette banque de données contient en outre de la littérature grise, des publications d'economiesuisse ainsi que l'ensemble du fonds de la bibliothèque.

Les archives presse remontent au début des années 90 et contiennent actuellement quelque 225 000 articles de journaux et de revues.

Revue de presse

La revue de presse a été confiée à la société Argus. Entièrement automatisée, elle nous parvient quotidiennement. Elle comprend des articles provenant des publications les plus lues. La deuxième revue de presse, qui vient compléter la première, est faite par le team SI à partir d'autres médias écrits, d'émissions de radio et de TV ainsi que de sources Internet (médias sociaux, portails de news); cette deuxième revue est envoyée par courriel dans la matinée. Celle-ci repose sur une sélection manuelle dans l'Argus-Avenue, une plateforme de monitoring intégrée.

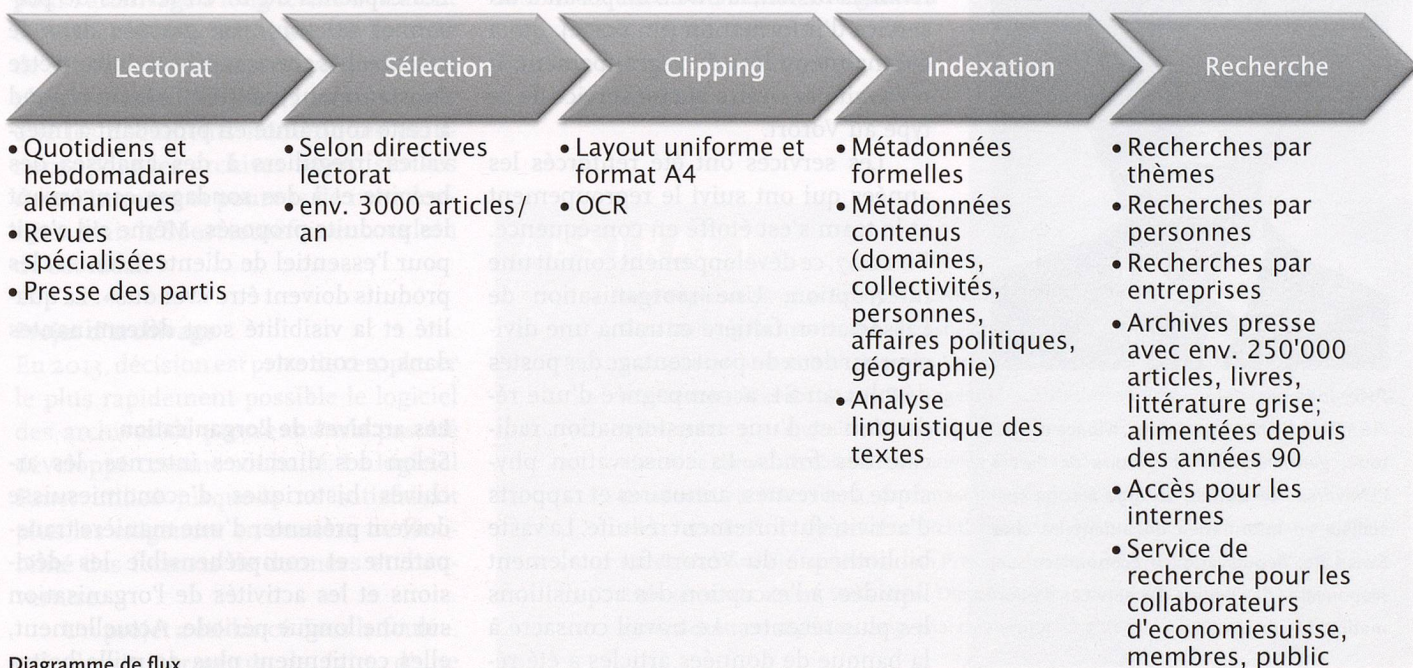
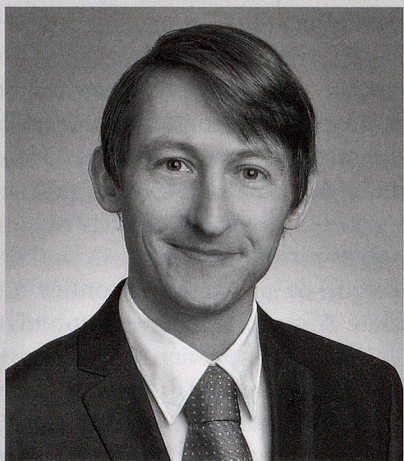


Diagramme de flux

Afin de soutenir dans ses tâches le team d'économiesuisse chargé des campagnes, le SI organise également des revues de presse thématiques, qui sont envoyées directement par l'Argus aux collaborateurs concernés. Elles constituent un instrument important pour la gestion stratégique des campagnes.



Sebastian Brassel

Né à Winterthur en 1981; BS en sciences de l'information à la HTW Coire; de 2005 à 2010, bibliothécaire à la Bibliothèque cantonale de St-Gall; depuis 2010 à economiesuisse; responsable suppléant de l'information depuis 2012; chargé de cours pour l'Information Retrieval à la HTW Coire depuis 2014.



Peter Joos

Né à Zurich en 1961; en 1990, licence en histoire, germanistique et histoire de l'art à l'Université de Zurich; de 1990 à 2002 spécialiste en information documentaire chez Swiss Re; depuis 2002 à economiesuisse, responsable de l'équipe des services d'information depuis 2007.

Recherches

Les collaborateurs d'économiesuisse peuvent demander au SI d'effectuer une recherche. L'équipe fournit les informations appropriées tirées des publications d'économiesuisse, de la banque de données presse et de la bibliothèque, ou provenant d'autres sources d'information. Cette prestation, également utilisée par des membres, est mise à la disposition de personnes externes via un formulaire de recherche accessible sur le site web d'économiesuisse.

Revues, livres

Les tâches du SI comprennent par ailleurs les fonctions classiques d'un service I+D, telles que l'acquisition d'ouvrages, la gestion des abonnements aux revues et la circulation de ces dernières ainsi que la gestion d'une large gamme de journaux.

Archives de l'organisation

La coordination et la gestion des archives de l'organisation figurent également parmi les tâches du SI, même si ces dernières sont quelque peu en retrait par rapport à ses principales activités quotidiennes.

Les services d'information de la SDES au fil du temps

Le team SI se compose actuellement de trois spécialistes de l'information ainsi que d'un assistant I+D, qui totalisent un taux d'activité de 260 pour cent. Avant la fusion, la SDES disposait d'un service d'information (un poste), qui a été maintenu lors du regroupement. Il n'y avait par contre aucun service de ce type au Vorort.

Les services ont été renforcés les années qui ont suivi le regroupement et le team s'est étoffé en conséquence. En 2007, ce développement connut une interruption. Une réorganisation de l'association faitière entraîna une division par deux du pourcentage des postes dévolus au SI, accompagnée d'une réduction et d'une transformation radicale des fonds. La conservation physique des revues, annuaires et rapports d'activité fut fortement réduite. La vaste bibliothèque du Vorort fut totalement liquidée, à l'exception des acquisitions les plus récentes. Le travail consacré à la banque de données articles a été ré-

duit à un niveau raisonnable et la diversité des thèmes réduite à l'essentiel. Au lieu des 50 articles quotidiens (au milieu des années 90), seule une dizaine sont désormais enregistrés quotidiennement. La numérisation croissante des produits imprimés et leur disponibilité via l'Internet ont évidemment laissé des traces.

Même si les premiers pas dans la numérisation avaient été faits au début des années 90 déjà avec l'introduction de la wfBase (prédécesseur de l'actuelle banque de données presse), l'année 2007 fut celle de la transition du centre de documentation classique avec de vastes archives papier vers un service d'information toujours plus basé sur le numérique. Il était également question à l'époque de renoncer totalement à la maintenance d'une banque de données presse spécifique, étant donné que la base de données suisse des médias Swissdox offre également depuis quelque temps une grande partie de ces contenus. Le fait que Swissdox permette uniquement de faire des recherches plein texte et que les ressources ne sont pas indexées présente toutefois des inconvénients. Si l'on veut rassembler en peu de temps un dossier le plus complet possible sur un thème, alors il faut souvent parcourir de très longues listes de réponses et ouvrir d'innombrables documents qui, en plus d'être payants, peuvent également se révéler non pertinents.

Les capacités du SI en termes de personnel ne sont pas gravées dans le marbre. Les services offerts doivent être constamment justifiés. Le team répond à cette contrainte en procédant à intervalles irréguliers à des analyses des besoins et à des sondages concernant les produits proposés. Même s'il s'agit pour l'essentiel de clients internes, les produits doivent être «vendus». La qualité et la visibilité sont déterminantes dans ce contexte.

Les archives de l'organisation

Selon des directives internes, les archives historiques d'économiesuisse doivent présenter d'une manière transparente et compréhensible les décisions et les activités de l'organisation sur une longue période. Actuellement, elles contiennent plus de mille boîtes

d'archives, 60 affiches, des publications d'économiesuisse ainsi que d'autres objets.

Les documents d'archives des organisations originelles, à savoir le Vorort et la SDES, qui remontent à la création de la première en 1870, ont été, depuis 1991, remis en plusieurs étapes aux Archives suisses d'histoire contemporaine de l'EPFZ, pour l'archivage à long terme. La convention de dépôt conclue au départ a été transformée en don en 2006, et confirme notamment la consultation dans le respect des délais de protection. L'archivage à long terme des documents d'archives physiques d'économiesuisse est encore ouvert pour l'instant.

De nombreux documents ont été remis au team SI les premières années qui ont suivi la fusion. C'est également à cette époque que l'on a introduit le nouveau logiciel de gestion bibliothécaire, qui permettait de créer un module de banque de données spécifique pour les archives. Près de la totalité du fonds resté sur le site de Zurich a été ensuite répertorié et ainsi rendu plus facilement accessible pour des recherches.

La numérisation des processus et des documents diminue toujours plus l'afflux de documents physiques. La réalité correspond de moins en moins au monde idéal qui avait été défini autrefois dans les directives internes en matière d'archives. C'est ainsi que, par exemple, tous les documents prévus pour l'archivage à long terme devraient être stockés sous forme papier. Le cycle de vie des documents physiques n'est plus le même. Il faudrait donc garantir que les documents numériques pertinents pour les archives soient stockés dans l'Intranet et pourvus de métadonnées. Mais le SI est toutefois encore loin de cet idéal.

Projet d'archivage

En 2013, décision est prise de remplacer le plus rapidement possible le logiciel des archives de presse qui n'a pas été développé comme souhaité. Le logiciel Faust utilisé jusque-là ne satisfaisait plus les exigences en matière de flexibilité des formats de données et d'ouverture.

Un projet a été lancé dans la foulée, qui devait permettre de faire d'une

Pierre trois coups. La question de l'archivage à long terme des documents numériques n'était pas et n'est toujours pas résolue au sein de l'organisation. A quoi s'ajoutait le fait que l'information était perçue comme étant de plus en plus dispersée chez economiesuisse. Il manquait un moteur de recherche, qui permette de saisir tous les composants via une interface unique. L'organisation a donc évalué plusieurs systèmes de gestion de contenu d'entreprise (ECM). Le choix s'est porté sur hyparchive de la société dataglobal, qui offre une solution intégrée en collaboration avec le développeur de moteurs de recherche Intrafind. La société dataglobal met à disposition la banque de données et Intrafind l'interface de recherche intégrée iFinder. Le projet comportait plusieurs phases. Tous les volets du paysage de l'information d'économiesuisse devaient être progressivement intégrés (Intranet, courriel, Extranet et sites web). A ce jour, les archives presse et l'Intranet ont été réalisés.

La décision d'opter pour une solution intégrée pour tous les composants du paysage de l'information d'économiesuisse a évidemment été prise en tenant compte des coûts. Pour le SI, il s'agissait toutefois également d'évaluer les avantages et les inconvénients au niveau des exigences techniques spécifiques. Une solution ECM offre indubitablement l'avantage d'une visibilité accrue des produits au sein de l'organisation et une meilleure intégration

dans le paysage de l'information. Les inconvénients n'ont été constatés qu'en cours de projet. Le travail de transfert des fonctions et de la structure des documents des archives presse a par exemple été clairement sous-estimé. Un ECM n'est pas comparable à un logiciel d'archivage ou de gestion bibliothécaire. La prise en charge du thésaurus, des indices contrôlés des contenus de champs ou la possibilité de corriger des groupes de données manquaient dans la configuration de base et devaient être programmés en sus. En d'autres termes, le SI a dû renoncer à des fonctionnalités appréciées et choisir entre l'indispensable et ce qui était simplement souhaitable. L'harmonisation des différents composants (banque de données, logiciel de recherche, logiciel de clipping, thésaurus) n'alla pas sans problème non plus. Il a fallu encore adapter voire développer plusieurs interfaces.

Se pose pour terminer la question de savoir si le problème de l'archivage à long terme est désormais résolu. La réponse est oui et non. Pour l'instant, seuls les documents des archives presse sont archivés dans hyparchive. Les autres documents de l'organisation faite à la main sont saisis via le moteur de recherche commun. La solution présente néanmoins un potentiel de développement de sorte qu'un premier pas a été fait dans la bonne direction.

Contact: peter.joos@economiesuisse.ch
sebastian.brassel@economiesuisse.ch

ABSTRACT

Vom Papierarchiv zum Enterprise Content Management System

Die Abteilung für Informationsdienstleistungen (ID) des Wirtschaftsdachverbands economiesuisse unterhält ein internes Pressearchiv. 2013 fiel der Entscheid, die Software des Pressearchivs abzulösen. Die angestrebte Enterprise Content Management-Lösung sollte zudem zur Langzeitarchivierung von digitalen Dokumenten sowie als Metasuchmaschine dienen. Problematisch erwies sich das Zusammenspiel der verschiedenen Komponenten (Datenbank, Suchmaschinentechnologie, Clipping-Software, Thesaurus). Vorteilhaft ist die erhöhte Sichtbarkeit der ID-Produkte im Verband. Realisiert wurde bis heute die Integration von Pressearchiv und Intranet, ausstehend sind E-Mail, Extranet sowie eigene Webseiten. Die Lösung hat Weiterentwicklungspotential – ein erster Schritt zur digitalen Langzeitarchivierung ist getan.

Wirtschaftsinformationseinrichtungen von Finanzdienstleistern im Wandel

Thierry Duc, Credit Suisse AG

Den Schweizer Finanzinstituten weht seit einigen Jahren ein rauer Wind ins Gesicht. In der Folge haben Umstrukturierungen und Sparmassnahmen einerseits, aber auch die bessere Verfügbarkeit elektronischer Daten und der leichtere Zugang zu Onlineinformationen für Endnutzer andererseits dazu geführt, dass ganze Bibliotheken, Dokumentationsstellen und Informationszentren von Banken schliessen mussten. Einige Informationszentren haben sich über Wasser halten können, indem sie ihre Dienstleistungen bzw. ihr Informationsangebot der sich stetig ändernden Nachfrage angepasst haben.

Informations- und Dokumentationszentren wie auch Bibliotheken in privatwirtschaftlichen Unternehmen haben nicht immer einen einfachen Stand. Während ihre Kosten bezifferbar sind, ist der Grad ihres Nutzens nicht unumstritten: «Nice to have, aber keine Notwendigkeit». Dagegen ermöglichen vermehrt strengere rechtliche und regulatorische Erfordernisse Firmenarchiven und dem Records Management, der korrekten Ablageordnung interner, teils vertraulicher Dokumente, eine erhöhte Daseinsberechtigung.

Physische und elektronische Bestände

Bei grösseren Beratungsunternehmen und Wirtschaftsprüfern sind Informationsspezialisten traditionell nach Branchen ausgerichtet. Ein jeder Rechercheur ist für (s)eine Branche zuständig. Dabei kann es um Konkurrenzbeobachtung gehen, um Informationen zu Produktions- oder Marktvolumina, zu Segmentierungen in geografischer Hinsicht oder zur Produktionskette. Bei den grösseren Banken, die über Informations- und Dokumentationsstellen verfügen, sind die «Wissensarbeiter» eher Generalisten. Das führte dazu, dass auch physische Bestände zentral als «Dokumentation» und/oder als Bibliothek verwaltet wurden. Während solche physischen Be-

stände bei den Beratungsfirmen schon in den 1990er-Jahren verschwanden, hielten sie sich bei den Banken wesentlich länger. Doch auch hier forderte die Digitalisierung mittlerweile ihren Tribut. In den letzten fünf Jahren wurden bei mehreren Banken die Bestände der Dokumentationen und Bibliotheken aufgelöst. Über eine firmeneigene zentrale und an das Informationszentrum angebundene Bibliothek verfügt von den drei grössten Schweizer Banken mittlerweile nur noch eine.

Die meisten I+D-Stellen von Banken waren bei ihrer Entstehung in den 1970er- und 1980er-Jahren an die ökonomischen Research-Abteilungen angeschlossen. Ihr Service bestand in der Hauptsache darin, den Ökonomen und Analysten Statistiken und Informationen zu Märkten, Firmen, Branchen und Ländern zu liefern, möglichst aus vertrauenswürdigen Quellen. Das war damals nicht so leicht und selbstverständlich. Dazu mussten auch die relevante Tagespresse und die einschlägigen Fachzeitschriften durchforstet werden. Man schnitt – zum Teil auf Vorrat – aus, was wichtig schien, klebte es auf Karton oder scannte es später in ein – rückblickend – altertümliches System ein, legte es richtig verschlagwortet am richtigen Ort ab. Auch als in den 1990er-Jahren der PC in die Büroräume Einzug hielt und Online-Hosts abgefragte Daten an Retrieval-Terminals sandten, waren fachtechnische Fertigkeiten wichtig. Jeder Host verlangte eine eigene Abfragesprache, die sich der Informationsspezialist erst aneignen musste. Daneben verfügten die grösseren Banken über eine umfangreiche Sammlung von physischen Geschäftsberichten fast aller publizierenden Schweizer und grossen ausländischen Firmen, die man auf Wunsch den Kunden aushändigte. Je nach Institut waren damit bis zu einem Dutzend Mitarbeiter beschäftigt.

Vereinfachter Information Retrieval

Mit dem Siegeszug des Internets Ende des letzten Jahrhunderts änderte sich

dies. Die kotierten Firmen publizierten ihre Geschäftsberichte im Internet. Die Informationsdatenbanken waren nun auch webbasiert, die Morphologie der Abfragesprache glich sich immer mehr den Boole'schen Operatoren der Internetsuchmaschinen an. Anders gesagt: Die Informationssuche wurde immer einfacher. Immer mehr Informationen waren – auch kostenlos und teils sogar einigermaßen verifizierbar – elektronisch vorhanden. Nicht nur virtuell vorhanden, sondern auch für Endnutzer ohne spezifische Fachkenntnisse leicht erhältlich, ausdrückbar und für den Eingegebrauch speicher-, verarbeit-, weiterverwend- und verwertbar.

Parallel dazu erschienen auf dem Informationsmarkt vermehrt spezialisierte Anbieter elektronischer Fachmedien, für fast jedes ökonomisch relevante und einträgliches Segment. Wer stets dieselben Länder-, Branchen- oder Börseninformationen brauchte, konnte sich bei einschlägigen externen Providern direkt ein Abonnement mit vorgefertigten standardisierten Informationen oder Reports besorgen. Dies war zumindest bis zur Finanzkrise vor sechs Jahren trotz horrender Kosten dieser Angebote noch möglich. In der Folge nahmen solcherlei wiederkehrende und häufig weniger anspruchsvolle Anfragen und Rechercheaufträge an den internen Informationsdienst ab.

Anpassung der Dienstleistungen

Diese Abnahme des Informationsbedarfs bewirkte auch einen markanten Stellenschwund. Besonders bei den Beratungsunternehmen verschwanden ganze Abteilungen. Es gibt auch Finanzinstitute, welche ihre Informationszentren und Bibliotheken vor einiger Zeit merklich verkleinert oder endgültig geschlossen haben. Bestehen blieben hingegen ursprünglich benachbarte Abteilungen, die sich auf die Erstellung firmeninterner Pressespiegel fokussiert haben (Media Intelligence & Analysis). Dieser Spiegel erscheint täglich und enthält die wichtigsten Artikel der Tagespresse, die

über das eigene Unternehmen berichten. Auf dieser Schiene fahren einigermaßen erfolgreich auch entsprechende Abteilungen deutscher Banken. Diese Ressorts sind denn in der Regel auch bei der Unternehmenskommunikation angesiedelt.

Einige Banken und Versicherungen haben ihre Angebotspalette im Gegensatz dazu eher ausgeweitet: Neben der Bibliothek und dem Firmenarchiv werden so bei der Wirtschaftsinformation auch grössere Themengebiete bearbeitet und regelrechte Analysen erstellt. Konkurrenzbeobachtung, Auswertungen von Umfragen sind gerne nachgefragte Dienstleistungen mit klar qualifiziertem Mehrwert. Sie haben die einfachen Anfragen über Kennzahlen von Firmen oder historische Kurse von Wertpapieren in den Hintergrund gedrängt. Oder wie der Angelsachse es kurz auf den Punkt bringt: «From information to intelligence». Auf diese Mehrwertdienste haben sich insbesondere auch die Informationsspezialisten in grösseren Industrieunternehmen verlegt. Bei den grossen Chemieunternehmen spielt nebst der Patentrecherche diese Art der Trend- und Konkurrenzbeobachtung eine ebenso wichtige Rolle.

Chancen und Risiken

Wie dem Records Management haben bei Finanzinstituten die Finanzmarktaufsicht und andere staatliche Regulatorien auch den Recherchen

über Personen zu einem Wiederaufleben verholfen. Das Informationszentrum einer grösseren Schweizer Bank konnte sich bislang halten, weil es sich auf Personenrecherchen spezialisierte. Waren um die Jahrtausendwende noch Anfragen zu Firmen, Branchen, Ländern und Managementthemen in der Überzahl, so änderte sich dies in den letzten Jahren markant. Unter dem Motto «Know your customer» (KYC) auferlegen sich Bankkundenberater die Pflicht, sich über ihre Klientel gründlich zu informieren. Dazu gelangen sie ans Informationszentrum, das in den einschlägigen kommerziellen Datenbanken weltweit (potenzielle) Kunden identifizieren und überprüfen hilft. Konkret geht es darum, mittels Personen-, Firmen- und Pressedatenbanken Hintergrundinformationen über potenzielle Kunden in Erfahrung zu bringen. Ziel ist es zu verhindern, dass Schwarzgeld oder Gelder aus kriminellen Machenschaften in die Bank gelangen und ihre Reputation gefährden. Die

Einbettung in diesen Prozess verleiht dem Informationszentrum eine stärkere Position, die es sich auch durch die Beachtung besonderer Qualitätskriterien (vgl. *arbido* 12 (2003), S. 22–24), die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit involvierten Abteilungen und das Engagement in speziellen Projekten erarbeitet hat. Das Umfeld im Finanzsektor kann sich aber schnell wieder ändern, in Stein gemeisselt ist nichts.

Es ist deshalb von Wichtigkeit, gleichgültig, welche Richtungen die einzelnen Abteilungen eingeschlagen haben, sich möglichst rasch neuen Gegebenheiten anzupassen, auf die spezifischen Bedürfnisse der Nachfrage einzugehen, sich gut zu vernetzen, möglichst mit benachbarten Abteilungen gemeinsame Projekte zu verfolgen und eine gute Visibilität innerhalb der Firma zu erlangen bzw. zu erhalten.

Kontakt: thierry.duc@credit-suisse.com

ABSTRACT

Les centres d'informations des services financiers à un tournant

Ces dernières années, de nombreux centres d'informations ont été fermés dans des entreprises privées. Cet article en explique les raisons et comment certaines de ces entités se sont adaptées aux nouvelles conditions de travail et comment elles ont pu se maintenir.

(traduction: gk)

Wissen als Grundlage des Versicherungsgeschäfts

Ingo Titschack, Swiss Reinsurance Company Ltd, Zürich

Wozu braucht ein Versicherungsunternehmen Informationen, die über alltägliche Nachrichten hinausgehen? Warum ist Information hier besonders wichtig, um die Versicherungsdienstleistung zur gegenseitigen Zufriedenheit von Versicherungsgeber und Nehmer zu gestalten?

Auf der Geberseite, also von der Versicherungsgesellschaft aus gesehen, geht es zunächst einmal darum, besser zu sein als der Wettbewerb, aber auch darum, schneller als der Wettbewerb zu sein. Um die dazu notwendigen Entscheidungs- und Handlungsoptionen zu generieren, bedarf es umfangreicher, gesicherter Informationen. Letztendlich geht es im Versicherungsgeschäft um die Entschärfung (Mitigation) von Risiken, also um die Fähigkeit, Schadensereignisse zumindest finanziell für die Betroffenen abfedern zu können. Damit das funktioniert, brauchen Versicherungsgeber wie -nehmer eine saubere Kalkulation der Prämien und eine gründliche Risikoanalyse. Die Möglichkeit, Profit für die Finanziers des Unternehmens zu generieren, sorgt dafür, dass die notwendigen Rücklagen für das Versicherungsgeschäft entstehen – ohne «Funding» keine Versicherungsdienstleistung. All dies zusammengenommen macht Versicherungen hochgradig abhängig von der richtigen Information zur rechten Zeit am rechten Ort.

Wie jedes wissensbasierte Unternehmen leben auch Versicherungen vom Wissensvorsprung und der Qualität ihres Wissens, neudeutsch von ihrem «Brainpool» und ihren Daten. Letztere sind z. B. Zeitreihen, Statistiken zu Eintrittswahrscheinlichkeiten, Sterbetafeln und nicht zuletzt die Archive, in denen frühere Geschäftsvorfälle und die Erfahrung des Unternehmens aufbewahrt werden. Da Versicherungen ein vergleichsweise langfristiges Geschäft sind, ist der Erfahrungsschatz von besonderer Bedeutung, auch wenn

elektronische Daten und deren Auswertung eine immer grössere Rolle spielen (Stichwort: «Big Data»). Hinzu kommt (insbesondere bei einer Rückversicherung, die Versicherungen versichert) eine Armada von hochqualifizierten Fachspezialisten. Ingenieure, Meteorologen, Naturwissenschaftler, Mathematiker, aber auch Sozial- und Geisteswissenschaftler sind im ständigen Einsatz, um das Wissen zu generieren, das Unternehmen braucht, um seinem Auftrag gerecht zu werden, nämlich mithilfe der Produktexperten, Versicherungsmathematiker und Kundenbetreuer Versicherungsprodukte für die verschiedensten Situationen, Objekte oder Verfahren bereitzustellen.

Den mit dem Informationsfluss befassten Abteilungen kommt dabei besondere Verantwortung zu. Einerseits muss die Information stichhaltig, schnell verfügbar und gleichzeitig «konsumierbar» sein. Letzteres bedeutet, dass sie so formatiert und aufbereitet ist, dass sie ohne Zeitverlust angewandt werden kann. Dies entweder in einer persönlichen Präsentation des Kundenbetreuers beim externen Kunden oder in einem automatisierten Prozess. Hier wird die Information zur Weiterverarbeitung automatisch in einen Arbeitsablauf (workflowsystem) eingespeist. Naturgemäss sind Verfügbarkeit der Rechercheure und Antwortzeiten hier der kritische Punkt – bei grösseren Versicherungen rund um die Uhr, zumindest für erste brauchbare Ergebnisse. Bei der Swiss Re sind die Recherchekapazitäten entsprechend rund um den Erdball aufgestellt: Zürich/Bratislava, Hongkong und New York und noch weitere Orte auf der Welt mehr beispielsweise beherbergen Informations-Rechercheure (die verwendete Begrifflichkeit bezeichnet hier Frauen und Männer). Hierbei gibt es Generalisten (20 an den genannten Orten), aber auch Rechercheure, die auf bestimmte Gebiete spezialisiert sind und direkt in den Niederlassungen der Swiss Re den Geschäftsprozess unterstützen.

Neben längerfristig geplanter Begleitung von Marketinginitiativen und Projekten gibt es das tägliche Informationsgeschäft, welches einen Grossteil der täglichen Arbeit ausfüllt. Im Bereich der Generalisten der Abteilung «Information Research», von dem ich berichten kann, läuft diese alltägliche Recherche von Informationen wie folgt ab: Via E-Mail oder Telefon geht eine Anfrage von einem Kundenbetreuer, Abschlussagenten (Underwriter), Projektleiter oder irgendeinem anderen Kollegen aus der Swiss Re ein. Diese Anfrage wird in einem allen Rechercheuren zugänglichen Repository festgehalten. Morgens und abends (Zürcher Zeit) gibt es jeweils eine computerunterstützte Telefonkonferenz, in der die auflaufenden Anfragen besprochen und die notwendigen Arbeiten aufgeteilt werden. Es gibt verschiedene Kategorien von Komplexität der Anfragen und verschiedene Dringlichkeiten – auch diese werden in den Telefonkonferenzen adressiert. Alle Rechercheure im Dienst nehmen an diesen Konferenzen teil. Durch ihre Arbeit in verschiedenen Zeitzonen wird ein Höchstmass an Geschwindigkeit gewährleistet. Die Ergebnisse werden dem (internen) Kunden kommuniziert und zusammen mit allen Arbeitsschritten über einen gewissen Zeitraum in dem erwähnten Repository festgehalten. Die Dauer der Aufbewahrung richtet sich nach den Verwertungsvereinbarungen, die mit den Copyrightinhabern geschlossen wurden. Aufgrund der Bedeutung, die authentische Informationen für das Versicherungsgeschäft haben, wird be-

Ingo Titschack M.A., MM

Neben Philosophie-Studium und Ausbildung zum Konflikt Manager hat Ingo Titschack über 20 Jahre Erfahrung in unterschiedlichen Bereichen des Informations- und Wissensmanagements. Zur Zeit arbeitet er bei der Swiss Re in Zürich als «Head Information Research Hong Kong, Zürich, Armonk» und nimmt einen Lehrauftrag an der HTW Chur im Bereich Information Science wahr.

sonderer Wert auf Datenqualität und damit verbunden auf die Verwertungsrechte gelegt. Das «Information Sourcing», der Einkauf, sowie der regelkonforme Umgang mit den Rechercheergebnissen ist ein unabdingbarer Bestandteil dieser Informationskultur.

Darüber hinaus ist es aber natürlich auch wichtig, die Grundlage dafür zu legen, dass überhaupt interne Kunden zu uns kommen, oder anders ausgedrückt, uns ihr Recherchebudget anvertrauen. Grundvoraussetzung hierfür ist es, präsent zu sein. Der interne Kunde muss wissen, dass es einen Recherceservice gibt und wie er ihn nutzen kann. Das bedingt eine gute Präsenz auf dem unternehmenseigenen Intranet und Präsenz bei Anlässen wie den regelmässig stattfindenden Einführungsveranstaltungen für neue Kollegen. Zusätzlich organisieren wir Trainings via Web zur effektiveren Nutzung von Google oder anderen Portalen/Datenbanken, die im Unternehmen zur Verfügung stehen. Auch das regelmässige Präsentieren von neuen Entwicklungen und firmeninterne Newsletter werden verwendet, um die Visibi-

lität des Recharteteams zu gewährleisten. Letztlich sind alle Rechercheure auch interne Kundenbetreuer, was bedeutet, dass die internen Auftraggeber auch regelmässig besucht werden, um Informationsunterstützung bei neuen Produkten oder Kampagnen anzubieten. Persönlicher Kontakt bleibt bei aller Technik ein Eckstein unseres Informationsgeschäfts. Wir als Generalisten haben meistens weniger Kenntnis über das zu recherchierende Gebiet als unsere Auftraggeber, aber wir haben

die Quellenkompetenz und wissen sie effektiv zu nutzen – in erster Linie sparen wir dem Unternehmen und dem internen Kunden damit Zeit. Zeit, die am besten mit der jeweiligen Kernkompetenz gefüllt wird. Die ist beispielsweise bei einem Kundenbetreuer in erster Linie die Geschäftsanbahnung und nicht das Beschaffen von Informationen dazu.

Kontakt: Ingo_Titschack@swissre.com

ABSTRACT

La connaissance comme base des activités d'assurance

Pourquoi une compagnie d'assurance a-t-elle besoin d'informations? Pour s'améliorer et disposer de plusieurs options de décision et d'action, pour être plus rapide que la concurrence. Au bout du compte, l'information sert à la mitigation des risques, elle permet de réduire les dommages, à tout le moins financiers, pour la partie concernée. Afin que cela fonctionne, il est nécessaire de se baser sur un calcul correct des primes et sur une culture informationnelle de grande qualité. Chez Swiss Re, on s'appuie sur un réseau d'experts et d'unités de soutien. L'une d'entre elles, Information Research, fournit des informations externes, des rapports d'entreprise, de marché, de secteur et de pays. Les spécialistes Research travaillent à Armonk (New York), Zurich, Bratislava et Hong Kong et assurent ainsi un service 24 heures sur 24. (traduction: gk)