

Expertenkommentar

ANWENDUNGSLANDSCHAFT FÜR DIE KOMPOSITVERSICHERUNG

Concordia Versicherungen entscheiden sich für die msg.Insurance Suite P&C

Wachsende Kundenerwartungen, hoher Kostendruck, zunehmende Regulatorik, neue Geschäftsmodelle und Wettbewerber zwingen die Versicherer zur Modernisierung ihrer IT-Systeme.

Um die Herausforderungen zu bewältigen und die Chancen der Digitalisierung zu nutzen, sollte eine zukunftsfähige Anwendungslandschaft vor allem folgende Anforderungen erfüllen:

- **Überzeugende Customer Journey:** Omnikanal-Fähigkeit, Echtzeitreaktionen, hohe Servicequalität und Verfügbarkeit (24/7).
- **End-to-End-Bearbeitung und hoher Automatisierungsgrad:** Vollständig digitalisierter Versicherungsbetrieb mit durchgängigen (E2E) und hochautomatisierten Prozessen im Hintergrund.
- **Kurze Time-to-Market:** Flexibles Produktmanagementsystem mit marktgerechtem Standardcontent, hohe fachliche Vorfertigung der Systeme.
- **Umsetzung regulatorischer Anforderungen:** Rechtskonforme und termingerechte Umsetzung regulatorischer Anforderungen zu vertretbaren Kosten.
- **Integration in digitale Ökosysteme:** Cloud-Readiness, einfache Integration in bestehende Systeme und Ökosysteme/Fremdplattformen über definierte APIs.

Trend zur Nutzung von Standardsoftware

Angesichts hoher Kosten und großer Risiken einerseits, fehlender Ressourcen andererseits setzen Versicherer bei der Umsetzung dieser Anforderungen zunehmend auf Standardsoftware spezialisierter Anbieter. Eine schnellere Implementierung sowie die laufende Weiterentwicklung der Software inklusive regulatorischer Anpassungen durch den Dienstleister sind wesentliche Vorteile gegenüber einer Eigenentwicklung. Das schafft

Investitionssicherheit und Kostenvorteile, da sich die Aufwände für Entwicklung und notwendige Anpassungen auf zahlreiche Nutzer verteilen. Interne Ressourcen werden entlastet – es entsteht Freiraum, um sich auf wettbewerbsrelevante Themen zu konzentrieren.

Digitalisierung mit der msg.Insurance Suite

Das Allspartensystem msg.Insurance Suite ist eine vollintegrierte Komplettlösung, die alle Anforderungen an eine zukunftsweisende Anwendungslandschaft erfüllt. Das innovative, komponentenbasierte Komplettsystem ermöglicht die durchgängige (E2E) digitale Bearbeitung der Prozesse des Kerngeschäfts über alle Komponenten. Die Lösung besteht aus eigenständigen, vorkonfigurierten Standardsoftwarekomponenten, die einzeln oder in beliebiger Kombination verwendet und passgenau in die IT-Landschaft eines Unternehmens integriert werden können. Spartenübergreifend einsetzbare Cross-Systeme runden die Lösung ab.

Concordia entscheidet sich für msg nexinsure

Die Concordia Versicherungen setzen für die Erneuerung der „Anwendungslandschaft Komposit“ auf die msg.Insurance Suite P&C. Die neue IT-Plattform bietet einen vollständig digitalisierten Betrieb im Kern für das Vertrags-, Schaden- und Produktmanagement, ergänzt um die Cross-Komponenten Business Partner, Prozessmanagement und Zahlungsverkehr. Ausschlaggebend für die Entscheidung der Concordia war neben dem fachlichen Leistungsumfang der Lösung auch das Vertrauen in

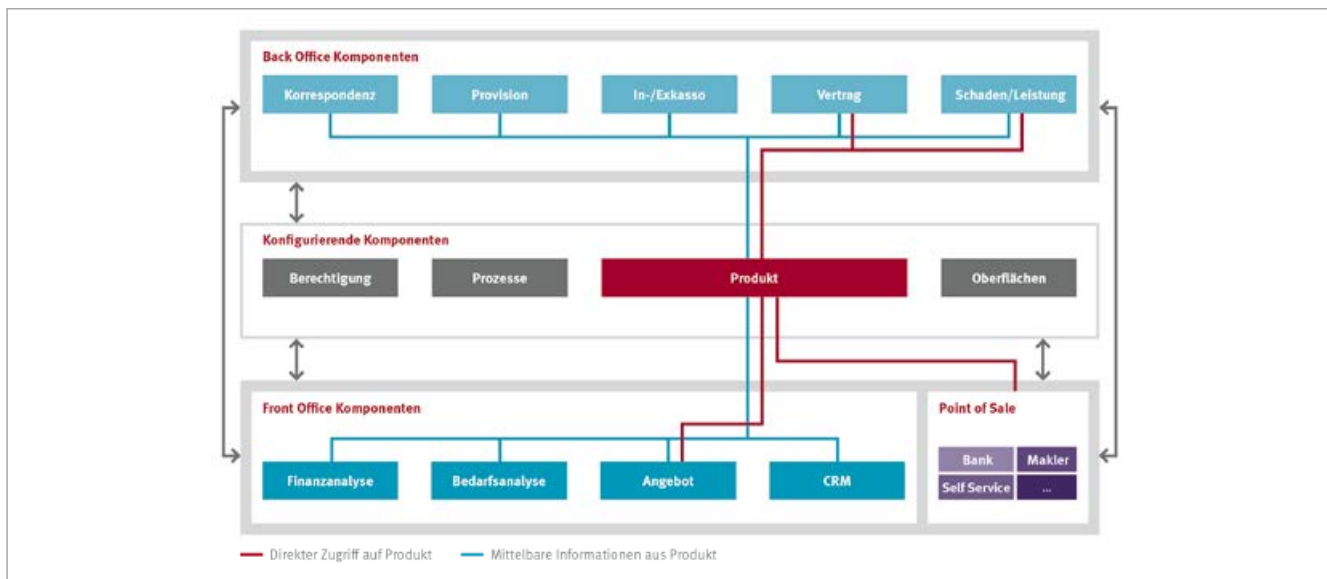
eine sehr langfristige und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der msg nexinsure.

Produktzentrierte Architektur

Die msg.Insurance Suite P&C verfolgt mit der Integration des Produktmanagementsystems msg.PMQ einen produktzentrierten Ansatz. Das gesamte Produktwissen wird an einer Stelle abgelegt. Das gewährleistet, dass Produktinformationen nicht nur im Bestand, sondern auch von allen anderen Systemen wie Schaden, Vertrieb etc. strukturiert und effizient genutzt, verwaltet und verteilt werden können. In Verbindung mit regelbasierten Prozessabläufen (auf Basis von BPMN) schafft dies die Voraussetzung für die Automatisierung von Geschäftsprozessen, da diese direkt durch das Produkt gesteuert werden. Dadurch erhöht sich die Dunkelverarbeitungsquote signifikant, was zu einer enormen Effizienzsteigerung und deutlich niedrigeren Kosten führt.

Kurze Time-to-Market

Die Time-to-Market verkürzt sich erheblich – neue Produktdefinitionen sind redundanzfrei direkt in allen Komponenten verfügbar. Binnen kürzester Zeit können mit dem Produktmanager bedarfsgerechte Produkte erstellt, auf den Markt gebracht, angepasst und gepflegt werden. Auch spartenübergreifende Produktentwicklungen werden einfach modellierbar. Dabei lässt sich präzise steuern, welche Produkte welcher Zielgruppe angeboten werden. Gerade im stark umkämpften Komposit-Markt sind kurze Entwicklungszyklen ein Muss, um kundennah und bedarfsorientiert agieren zu können. Zudem kann der Versicherer via msg.PMQ jederzeit auf Schadenregulierung, Ermessensspielraum und Kulanz Einfluss nehmen, insbesondere über produktspezifische Regeln.



msg Insurance Suite P&C: Produktzentrierte Architektur

Bildquelle: msg nexinsure

Konsequente End-to-End-Verarbeitung

Die neue „Anwendungslandschaft Komposit“ ermöglicht eine durchgängige (E2E) digitale Bearbeitung aller Prozesse des Kerngeschäfts. Die Bereitstellung des Produktwissens am Point-of-Sale in Verbindung mit der Integration digitaler Kommunikationskanäle ermöglicht Echtzeitreaktionen für Kunden und Vertriebsmitarbeiter und unterstützt eine automatisierte, fallabschließende Antragsbearbeitung. So kann die Concordia ihren Kunden zukünftig eine überzeugende Customer Journey bieten.

Effizientes Schadenmanagement

Für Kompositversicherer sind die Schadens- und Leistungsprozesse ein erheblicher Kostenfaktor. Für den Endkunden (Versicherungsnehmer) sind sie ein zentrales Differenzierungsmerkmal. Die Schadenbearbeitung ist somit einer der wichtigsten Touchpoints in der Customer Journey, der sich entscheidend auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. Die neue IT-Plattform zeichnet sich durch eine enge Verzahnung von Bestandsverwaltung und Schadenabwicklung aus, die eine effiziente und schnelle Schadenbearbeitung erlaubt. Das hilft der

Concordia, die Kundenerfahrungen auch in diesen Prozessen deutlich zu verbessern. Die Lösung verfügt zudem über integrierte offene Standardschnittstellen, um externe Dienstleister, Handwerker, Lieferanten oder Gutachter anzubinden. Dabei kann die Concordia bestehende Partner einfach in die neue Plattform integrieren. So kann zum Beispiel im Falle eines Schadens direkt über das System ein Handwerker beauftragt werden, der den Schaden so schnell wie möglich behebt, was wiederum die Schadenkosten deutlich senkt.

Zusammenarbeit mit dem Dienstleister msg nexinsure

Die Erneuerung eines Kernsystems gleicht einer Operation am offenen Herzen. Deshalb spielt das Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des Dienstleisters sowohl hinsichtlich seines Know-hows, aber auch mit Blick auf die Ressourcen eine zentrale Rolle bei der Auswahl. Concordia arbeitet bereits seit vielen Jahren erfolgreich im Bereich Krankenversicherungen mit der msg nexinsure zusammen. Nicht nur in diesem Projekt, sondern in zahlreichen anderen Großprojekten hat die msg nexinsure ihre „ability to execute“ unter Beweis gestellt. Die noch engere Verzahnung mit der Schwesterfirma msg life unter dem

neuen gemeinsamen Branding msg insur:it mit rund 2000 Mitarbeitenden stellt die Skalierbarkeit des Projektteams über den gesamten Projektverlauf sicher. Und nicht zuletzt passt auch die Kultur des Dienstleisters, wie der Projektleiter der Concordia, Alexander Busche, feststellt: „Für uns war es entscheidend, einen leistungsstarken Partner zu finden, der neben einer hohen Abdeckung unserer Anforderungen auch gut zu den Arbeitsweisen und der Philosophie der Concordia Versicherungen passt.“

Autor: Thomas-M. von Zelewski



Thomas-M. von Zelewski ist Head of Sales bei msg nexinsure

Autor: Stefan Reifeld



Stefan Reifeld ist Lead Business Analyst bei msg nexinsure