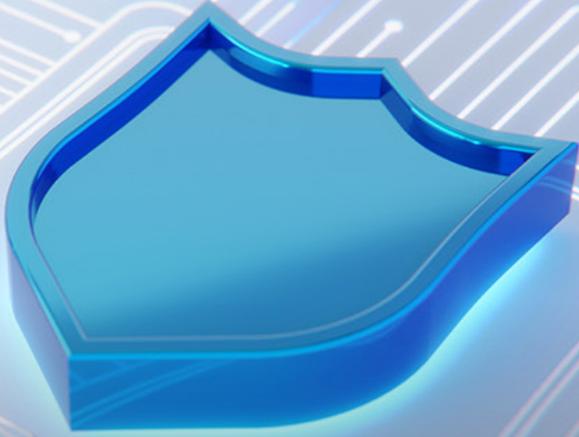


Zukunftssichere Versicherungs-IT:

Erfolgsfaktoren und Fallstricke

Versicherungsforen-**Themendossier**

Nr. 19/2024 15. Oktober 2024



Auszug

Erfolgsfaktoren für ein zukunftssicheres digitales Ökosystem

Versicherungsforen **THEMENDOSSIER**

Eine Publikation der

 **Versicherungsforen** Leipzig

Erfolgsfaktoren für ein zukunftssicheres digitales Ökosystem

von Franz Schaal, msg insur:it

Versicherer stehen unter einem hohen Transformationsdruck. Sie sind mit wachsenden Kundenbedürfnissen, hohem Kostendruck, neuen digitalen Geschäftsmodellen, einer Vielzahl neuer Technologien sowie umfassenden Sicherheits- und regulatorischen Anforderungen konfrontiert – und das vor dem Hintergrund des zunehmenden Fachkräftemangels. Was sind die Erfolgsfaktoren für ein zukunftssicheres, skalierbares digitales Ökosystem, das Versicherer in die Lage versetzt, schnell auf Veränderungen bei Technologien, Kundenbedürfnissen, regulatorischen Anforderungen und Markttrends zu reagieren?

Customer First

Versicherer müssen ihre Aktivitäten konsequent an den Bedürfnissen der Kunden ausrichten. Die Kunden von heute erwarten mehr denn je eine nahtlose und attraktive Customer Journey ohne Medienbrüche über alle Kanäle hinweg. Einmal

bereitgestellte Informationen müssen unabhängig vom Eingabekanal (digital wie analog) an allen Touchpoints zur Verfügung stehen. Eine attraktive, vollständig digitale Customer Journey spielt bei der Kundengewinnung und -bindung eine zentrale Rolle. Dazu gehören digitale Vertriebskanäle mit der Möglichkeit der Policing am Point of Sale ebenso wie umfangreiche, komfortable (personalisierte) Self-Service-Angebote bei bestehenden Verträgen. Kunden erwarten Echtzeitreaktionen und 24/7-Verfügbarkeit der Systeme wie bei den großen Digitalkonzernen. Als „Moment of Truth“ in der Kundenbeziehung gilt die Schadenregulierung. Neben der Transparenz hinsichtlich des Stands der Schadenbearbeitung kommt es für die Kunden vor allem auf eine schnelle Abwicklung an.

Time-to-Market

Geschwindigkeit bzw. eine kurze Time-to-Market ist auch bei der Entwicklung neuer, innovativer Produkte und bei der Reaktion

auf Markttrends oder Kundenbedürfnisse erfolgsentscheidend. Neue digitale Geschäftsmodelle oder vielversprechende Technologien müssen schnell in die Systemlandschaft integriert und nutzbar gemacht werden.

Effizienz steigern, Kosten senken

Der hohe Kosten- und Wettbewerbsdruck zwingt Versicherer, Prozesse entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu standardisieren und automatisieren. Ein Großteil der Prozesse wird im Dunkeln verarbeitet, sodass manuelle Eingriffe durch die Sachbearbeitung auf ein nötiges Minimum reduziert und die Bearbeitungszeiten erheblich verkürzt werden. In diesem Zusammenhang spielen KI-Technologien eine immer wichtigere Rolle: KI-gestützte Lösungen können zum Beispiel für die Ausführung von Routineaufgaben, Datenanalyse oder Prozessoptimierungen eingesetzt werden und die Arbeitslast von Sachbearbeitung und IT-Abteilung verringern.

Compliance und Sicherheit gewährleisten

Die wachsenden regulatorischen Vorgaben auf nationaler und europäischer Ebene stellen Versicherer vor große He-

rausforderungen. Die rechtssichere und termingerechte Umsetzung ist für viele Versicherer ein Kraftakt, der enorme Ressourcen bindet. Die wachsende Bedrohung durch Cyberangriffe rückt das Thema Sicherheit mehr und mehr in den Fokus. Versicherer benötigen eine IT-Infrastruktur, die die Einhaltung der Anforderungen an die IT-Sicherheit und an die digitale operationale Resilienz (DORA, NIS-2-Richtlinie) gewährleistet und gleichzeitig den Aufwand für die Umsetzung der komplexen Regelwerke senkt.

Integration in Ökosysteme und Plattformen

Kunden interessieren sich zunehmend für branchenübergreifend integrierte Produkte und Lösungen, sprich für Servicenetzwerke wie digitale Ökosysteme, die rund um Mobilität, Gesundheit, Wohnen oder Reisen angeboten werden. Ökosysteme und Plattformen bieten die Chance, mit einem erweiterten Leistungs- und Serviceangebot die Customer Experience zu verbessern, neue Märkte zu erschließen und Cross- und Upselling-Potenziale zu heben. Versicherer können ihre Produkte als Embedded Insurance in die Angebote branchenfremder Ökosysteme integrieren bzw. umgekehrt branchenfremde Services in das eigene Angebot einbinden.

Intelligente Datennutzung

Die Assekuranz verfügt über enorme Datenmengen. Mit der zunehmenden Vernetzung über alle Bereiche hinweg kommen weitere große Datenmengen hinzu. Mit Hilfe von Data Science lassen sich die Daten effizient strukturieren und auswerten. Die intelligente Analyse und Nutzung von Daten verspricht tiefgreifende Erkenntnisse und Vorhersagen, die zum Beispiel in die Produktgestaltung oder in die Risiko- und Schadenprävention einfließen können.

Die IT als Enabler

Für die Sicherung der Zukunftsfähigkeit der Versicherer spielt die IT die zentrale Rolle. Die Digitalisierung von Produkten, Prozessen und Interaktionen sowie der Einsatz innovativer Technologien unterstützen Versicherer dabei, die beschriebenen Anforderungen umzusetzen. Eine moderne, cloudfähige IT-Lösung mit einer flexiblen und nachhaltigen Architektur, die auf fachlich definierten Microservices basiert, bietet ein Höchstmaß an Flexibilität und Innovationsfähigkeit. Die Software ist so aufgebaut, dass die einzelnen Elemente innerhalb einer Anwendung unabhängig voneinander funktionieren. Auf diese Weise können einzelne Komponenten, die über sorgfältig definierte APIs kommuni-

zieren, separat gewartet und weiterentwickelt werden. Microservice-Architekturen erlauben es, schnell auf Trends und veränderte Kundenanforderungen zu reagieren. Sie vereinfachen die Skalierbarkeit, verringern die Entwicklungszeit und verkürzen die Time-to-Market.

Grundlage für eine überzeugende Customer Journey mit Echtzeit-Interaktion, Omnichannel-Fähigkeit und 24/7-Verfügbarkeit sind End-to-End integrierte Geschäftsprozesse mit 360°-Kundensicht. Eine einheitliche Datenbasis stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen und Kundendaten an allen Touchpoints verfügbar sind. Für eine reibungslose Zusammenarbeit und Kommunikation mit Systemen aus allen Unternehmensbereichen muss die IT-Lösung über eine hohe API-Fähigkeit verfügen, um den Austausch von Daten in Echtzeit zu gewährleisten. Dies ist auch erforderlich, um Produkte und Services zum Beispiel als Embedded Insurance in die Prozessketten branchenfremder Ökosysteme zu integrieren oder auch Services von externen Anbietern in die eigene IT-Infrastruktur zu integrieren.

Auf Basis einer standardisierten IT-Plattform mit durchgängig digitaler Bearbeitung aller Prozesse (End-to-End) lassen sich die Abläufe entlang der gesamten

Wertschöpfungskette weitgehend automatisieren – manuelle Eingriffe durch die Sachbearbeitung sind auf ein nötiges Minimum reduziert. Das ermöglicht es, die Effizienz zu steigern und die Kosten zu senken. Mit KI-getriebener RPA (Robotic Process Automation) lassen sich nicht nur einfache Abläufe, sondern auch komplexe Prozesse automatisieren und somit nachhaltig optimieren. Die KI-Anwendung trifft dann auf Basis vorhandener Informationen aus Vertragsdaten und Kundenanliegen Entscheidungen über die durchzuführenden Geschäftsprozesse.

Veraltete IT-Systeme bremsen die Innovationsfähigkeit

Diese Anforderungen treffen in Versicherungsunternehmen häufig auf veraltete Technologien und heterogene Systemlandschaften. Diese Systemlandschaften sind oft fachlich sehr gut auf die Anforderungen des jeweiligen Versicherungsunternehmens ausgerichtet, verursachen aber hohe Kosten in der Wartung und Weiterentwicklung mit Blick auf Anpassungen an vertriebliche Erfordernisse und die Umsetzung der Anforderungen aus der Regulierung. Hinzu kommt die Abwanderung von Know-how zur Wartung der Systeme und der wachsende Fachkräftemangel. Das erschwert die dringend erforderliche

Modernisierung der IT-Systeme, die langwierig und mit hohen initialen Kosten verbunden ist.

Nutzung einer modernen IT-Plattform „as a Service“

Einen Ausweg aus dieser Situation bietet die Nutzung einer modernen IT-Plattform „as a Service“. Versicherer profitieren unmittelbar von einer modernen, technologisch ausgereiften IT-Plattform – und das bei geringen Einstiegskosten. Der SaaS-Anbieter übernimmt Wartung und Betrieb der Software, sodass hier keine weiteren Kosten anfallen. Nutzungsabhängige Gebührenmodelle sorgen für Transparenz und Planungssicherheit. Die Lösungen lassen sich nach Bedarf skalieren und bieten so ein hohes Maß an Flexibilität. Auch bei der Erfüllung regulatorischer Pflichten und der Gewährleistung von Sicherheit sorgen SaaS-Modelle für Entlastung: Die gesetzekonforme Umsetzung aller Vorgaben übernimmt der Betreiber der SaaS-Lösung, der über geeignete Prozesse und Mittel verfügt.

Die Auslagerung des IT-Betriebs an einen spezialisierten Dienstleister schont die eigenen IT-Ressourcen und erlaubt es den Unternehmen, sich auf das Kerngeschäft zu fokussieren. Auch kleinere und middle-

re Versicherungsunternehmen profitieren, denn sie können bedarfsgerecht und ohne hohes Investmentrisiko schnell an modernen Systemen partizipieren.

Autor



Franz Schaal

Division Manager Sales
msg insur:it

Mehr Informationen zu msg insur:it finden
Sie auf www.msg-insurit.com

IMPRESSUM

Autoren des vorliegenden Themendossiers

Magdalena Dröse et al.

E magdalena.droese@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Magdalena Dröse | T +49 341 98988-225 | E magdalena.droese@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier.

Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

© 2024 Versicherungsforen Leipzig GmbH

Ein Unternehmen der LF Gruppe | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig |

T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@versicherungsforen.net | I www.versicherungsforen.net

Geschäftsführung: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803

Ust.IdNr.: DE268226821