

Versicherungsforen-**Themendossier**

Nr. 19/2019

Versicherungs-IT im Fokus

Zwischen Low-Code, Dev-Sec-Ops
und Kernanwendungen

Auszug

Low-Code-Digitalisierungsplattformen: Was sie
können müssen und wie sie
Versicherungsunternehmen erfolg-reich machen

Low-Code-Digitalisierungsplattformen: Was sie können müssen und wie sie Versicherungsunternehmen erfolgreich machen

Endkunden und Vertriebspartner erwarten rund um die Uhr Erreichbarkeit über elektronische Kommunikationswege; Versicherungen und ihre Partner müssen immer schneller auf Marktanforderungen reagieren und kurze Produkt- und Time-to-Market-Zyklen einhalten. Gleichzeitig sollen sie individuelle Kundenwünsche erfüllen und ihnen exklusive Lösungen bereitstellen – das alles mit größtmöglicher Sicherheit und wenig Aufwand. Eine Mammutaufgabe, die sich mit einer zentralen Low-Code-Digitalisierungsplattform lösen lässt, die Menschen, Systeme, Geräte sowie Daten und Dokumente miteinander verbindet, Daten steuert und Geschäftsprozesse automatisiert. Doch was genau ist eine Low-Code-Digitalisierungsplattform, was muss sie leisten und wie integrieren Versicherungsunternehmen sie in ihre IT-Landschaft?

Vorneweg: Eine allgemeine Definition für den Begriff „Digitalisierungsplattform“ gibt es derzeit nicht. Daher nähern wir uns über den Nutzen, den ein Unternehmen durch den Einsatz einer Digitalisierungsplattform hat, etwa beschleunigte Ar-

beitsabläufe, verkürzte Reaktions- und Durchlaufzeiten sowie weniger Fehler und reduzierte Kosten. Das Ziel ist dabei immer, die Service- und Produktqualität und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Dabei unterstützen Anwendungen wie ein Chatbot, über den Kunden Versicherungen online abschließen können – jederzeit, von jedem Ort und automatisiert über ein intelligentes Dialogsystem, mit dem sie über Text- oder Spracheingabe kommunizieren können. Oder Anwendungen, die es dem Versicherer ermöglichen, fallabhängig mit Kunden zu kommunizieren. Per SMS oder E-Mail bekommt der Kunde eine Nachricht auf sein Smartphone geschickt. Der Kunde gelangt über einen in der SMS bzw. E-Mail mitgesandten Link auf die Webanwendung – ganz unkompliziert und ohne das Herunterladen einer App. Im Schadenfall können z. B. Mitteilungen, Bilder und Rechnungen elektronisch übermittelt werden. Beim Versicherer erfolgt die Bearbeitung der Deckungsprüfung ebenfalls vollständig automatisiert, während nach der Bewertung des Falls die Schadenhöhe in Sekundenschnelle durch künstliche Intelligenz

ermittelt wird. Regelbasiert wird die nächstgelegene Partnerwerkstatt genannt und das Fahrzeug online begutachtet. Der Kunde erhält wiederum einen Link auf sein Smartphone, über den er eigenständig einen Termin vereinbaren kann. Ein Zukunftsszenario? Nein, das muss jede fortschrittliche Digitalisierungsplattform können.

Der erste Schritt: Bestandsaufnahme und Analyse der aktuellen Situation

Bevor Digitalisierungsprojekte gestartet werden, muss ein Unternehmen Prozesse mit Verbesserungspotenzial identifizieren. Dazu haben sich Workshops mit Digitalisierungsexperten sowie ein „Proof of Concept“ bewährt.

Nach der Bestandsaufnahme folgt eine Einschätzung mit konkreten Maßnahmenvorschlägen, wie und an welchen Stellen Prozesse beschleunigt, die Arbeitsqualität verbessert und Kosten gesenkt werden können. Im Anschluss wird ein Prozess umgesetzt, um die Abhängigkeit der verschiedenen Anwendungen und die

Funktionalität von Schnittstellen zu demonstrieren. Hierdurch erhält das Projektteam eine konkrete Basis für seine weitere Arbeit.

Konnektivität: Daten müssen ungehemmt fließen!

Digitalisierungsvorhaben sind durchaus komplex und bei falscher Herangehensweise auch kostenintensiv. Eine Umsetzung ohne Experten ist daher kaum möglich. Dreh- und Angelpunkt sind funktionierende Schnittstellen zwischen den bestehenden IT-Systemen und den anzubindenden Digitalisierungskomponenten. Ohne einen ungehinderten Im- und Export von Daten ist Prozessautomatisierung nicht möglich. Spezielle Adapter, die Formate umwandeln und Systeme kompatibel machen, sorgen dabei für einen reibungslosen Datenfluss. Bei der Auswahl der Digitalisierungsplattform ist es also entschei-

dend, dass diese über branchenspezifische Adapter- und Konnektoren verfügt. Ansonsten kann es schnell zu digitalen Patchwork-Landschaften mit isolierten Informationssilos und prozesshemmenden Medienbrüchen kommen.

Zentrale Helfer: Low Code und No Code sichern Wettbewerbsvorteile

Low Code beziehungsweise No Code bedeutet, dass die Komplexität der Digitalisierungsplattform soweit reduziert ist, dass sowohl Fachanwender als auch Prozessverantwortliche voll funktionsfähige, automatisierte Prozesse oder Systemanbindungen auf einer grafischen Oberfläche modellieren, direkt ausführen und anhand von Dashboards prüfen und analysieren können, ganz ohne Programmieren. In Zeiten des demografischen Wandels, in denen gut ausgebildete IT-Mitarbeiter fehlen,

die komplexe Prozesse und Services umsetzen könnten, sind Werkzeuge, mit denen Prozesse und Regeln auch von Nichtentwicklern grafisch umgesetzt werden können, gefragt wie nie zuvor. Durch sie können Unternehmen knappe Entwicklungsressourcen kompensieren und skalieren. Mit einer Low-Code- bzw. No-Code-Digitalisierungsplattform lassen sich so die steigenden Anforderungen an Agilität, Flexibilität, rasche Kurswechsel durch Marktveränderungen und selbst Themen wie Big Data oder künstliche Intelligenz sicher meistern. Entscheidend ist, dass die grafische Oberfläche der Digitalisierungsplattform nicht aus reinen Zeichenwerkzeugen für die Prozessmodellierung besteht, sondern über Digitalisierungsbausteine mit direkt ausführbaren Funktionen und leistungsstarken Process Engines verfügt.

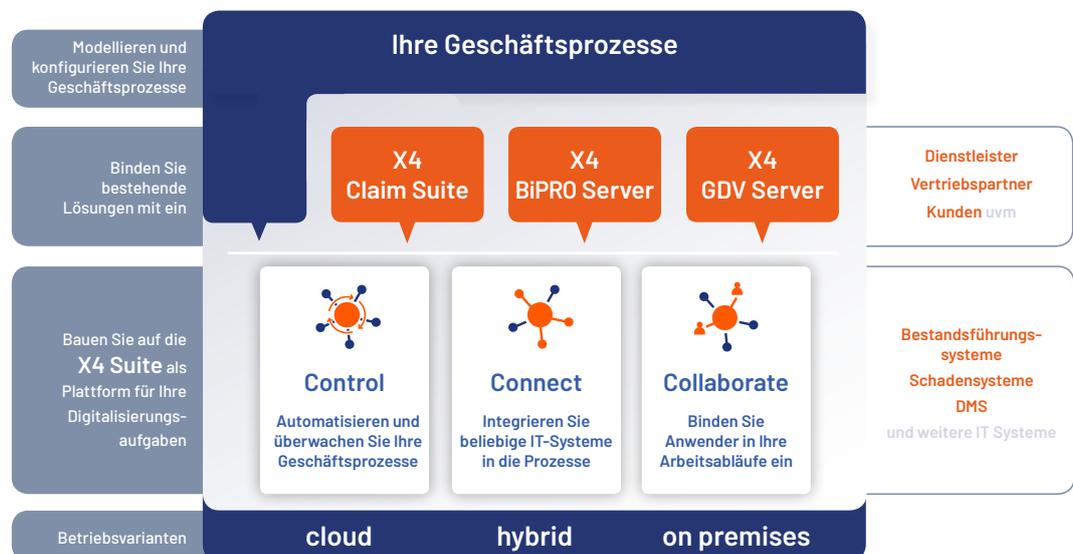


Abbildung 1: Die Low-Code-Digitalisierungsplattform X4 Suite automatisiert Geschäftsprozesse

Kompatibel: Einfach zwischen verschiedenen Plattformen und Betriebsvarianten wechseln

Versicherer und ihre Partner können die Low-Code-Digitalisierungsplattform X4 Suite cloudbasiert, als Hybrid-Lösung oder On-Premises einsetzen: Während einige Unternehmen ihre Anwendungen, Dienste und Daten komplett über Cloud-Computing-Plattformen wie Google cloud platform, Amazon Web Services AWS, Red Hat OpenShift Online oder Microsoft Azure bereitstellen – beispielsweise um von Flexibilität und reduzierten Wartungsaufwänden zu profitieren – bevorzugen andere einen hybriden Ansatz. Ein hybrides Betriebskonzept hat den Vorteil, dass die Anbindung der Back-End-Systeme und unternehmensspezifischen Abläufe im eigenen Rechenzentrum betrieben werden, während typische Branchenprozesse wie die Anbindung von beliebigen Dienstleistern oder Vermittlern sich in die Cloud auslagern lassen, dass im Idealfall ISO-zertifiziert und in Deutschland betrieben wird – ohne auf eine beschleunigte, agile Performance verzichten zu müssen. Sollten sich bei Unternehmen, die derzeit auf eine reine On-Premises-Lösung setzen, Anforderungen, die strategische Ausrichtung oder wirtschaftliche Abwägungen ändern, können diese mit der X4 Suite jederzeit auf eine Hybrid- oder Cloud-Lösung erweitern. Über 200 Adapter

machen sämtliche Schnittstellen kompatibel.

Perfektes Zusammenspiel: Branchenspezifische und -neutrale Lösungen

Je mehr Teilprozesse bei einem Versicherungsunternehmen automatisiert sind, desto einfacher gestaltet sich die weitere Digitalisierung. Etwa durch bereits digitalisierte Prozesse, die wiederverwendet werden können, wodurch die Aufwände der weiteren Digitalisierungsvorhaben sinken. Zahlreiche zukunftsorientierte Unternehmen digitalisieren bereits branchentypische Prozesse und setzen auf eine durchgängige elektronische Schadenabwicklung, eine automatisierte Dienstleistersteuerung sowie Portal- und Self-Service-Lösungen für ihre Kunden oder eine automatisierte Umsetzung von BiPRO- und GDV-Anforderungen und eNormen. Vorgefertigte Branchenlösungen, die sich auch aus der Cloud beziehen lassen, stellen bis zu 80 Prozent der zu automatisierenden Funktionen umgehend bereit, während nur 20 Prozent individuell angepasst werden müssen. Der Entwicklungsaufwand sinkt gegenüber Individualentwicklungen erheblich, Aufwände und Kosten werden reduziert, und Services wie Web-Anwendungen und Portallösungen sind direkt einsatzbereit. Parallel zu den Branchenlösungen beschleunigen Unternehmen die digitale Transformation durch die

Automatisierung allgemeiner, branchenübergreifender Geschäftsprozesse wie Prozesse in der Finanzbuchhaltung oder im Personalwesen.

Augen auf! Digitalisierungsplattform ≠ Digitalisierungsplattform

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass jedes Versicherungsunternehmen eine Low-Code-Digitalisierungsplattform nutzen kann und diese auch nutzen sollte, um die aktuellen Herausforderungen im Griff zu behalten und wettbewerbsfähig zu bleiben. Die Ausgestaltungen, Definitionen und Funktionen am Markt unterscheiden sich stark. Ein genauer Blick lohnt sich vor der Auswahl. Entscheidend sollte letztendlich sein, dass eine zentrale Plattform alle Digitalisierungsaufgaben lösen kann, praxiserprobt ist und Daten sicher steuert, sie alle Beteiligten – vom Versicherer über den Dienstleister bis zum Endkunden – miteinander verbindet und über einen Low-Code-, beziehungsweise No-Code-Ansatz sowie entsprechende Sicherheits-Tools und eine entsprechende Prozesstiefe verfügt.

Autor



Dirk Weingärtner

Director Insurance Solutions
SoftProject GmbH

Impressum

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Vincent Wolff-Marting et al.

T +49 341 98988-281

E vincent.wolff-marting@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.

Downloadbereich mit aktuellen Zahlen und Fakten zur Versicherungswirtschaft

Im Downloadbereich unter www.versicherungsforen.net/daten-fakten finden unsere Partner aktuelle Zahlen, Daten und Fakten zu verschiedenen versicherungswirtschaftlichen Themen. Diese werden fortwährend erweitert und regelmäßig aktualisiert. Aussagekräftige Charts sorgen für einen schnellen und detaillierten Überblick über relevante Branchenthemen. Sie möchten diese Informationen in Ihre Präsentationen einbinden? Dann stellen wir Ihnen die Zahlen, Daten und Fakten gern im neutralen Power-Point-Format zur Verfügung, das Sie mit einem Klick in das eigene Corporate Design überführen können.

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.

