

# Integrierte Gesamtarchitektur für umfassende Sicht auf Kunden

Eine 360-Grad-Sicht auf Endkunden herzustellen, individuelle Frontends aus einem Guss zu erzeugen und mit stabilen Backends zusammenzubringen, gleicht in Versicherungen einer Herkulesaufgabe. In deren heterogenen und regulierten Geschäftsfeldern gilt es als besonders anspruchsvoll, durchgängige Prozesse aufzusetzen, einen End-to-End Flow herzustellen und die verschiedenen Systeme so zu koppeln, dass die 360-Grad-Sicht tatsächlich möglich wird.



Bildquelle: Unsplash/Ikor

Von Julian Markopolsky\*  
und Sascha Koch\*\*

**A**pplikationen und Daten sollen Anwender und Kunden das Leben mithilfe passender Prozess- und Workflow Engines erleichtern. Nahtlose Prozesse und ein umfassender Blick am Frontend auf Endkunden gelingen jedoch ausschließlich über eine konsistente End-to-End-Integration.

Denn wenn sich keine durchgängigen Prozesse aufsetzen lassen, können Sach-

bearbeiter einerseits nicht bequem und nahtlos mit unterschiedlichen Systemen arbeiten – schnell erzeugt der Wechsel zwischen zahlreichen Oberflächen Reibungs- und Effizienzverluste. Portale und Apps andererseits, die Endkunden andererseits eine ruckelnde Antwort auf die online gestellten Fragen schicken, bereiten Kunden eine unerfreuliche Kommunikation mit dem Unternehmen. Das führt im schlimmsten Fall dazu, dass Kunden zur Konkurrenz abwandern. Zentrale Frontend Layer mit einer umfassenden Sicht auf Endkun-

den könnten helfen diese Gefahr einzudämmen. Sie unterstützen Mitarbeiter, Makler oder den externen Vertrieb sowie Endkunden entlang der gesamten Wertschöpfungskette von Versicherungsprozessen.

## Prozesse aus Kundensicht aufbauen

Beim Blick auf Prozesse für Endverbraucher fällt auf, dass sich Low-Interest-Themen – wie der Antragsprozess oder die aus Kundensicht viel dringlicher und wichtiger empfundene Schadenbearbeitung – sowie eine schnelle und reibungslose Onlinekommunikation scheinbar oft unvereinbar gegenüberstehen. Für verschiedene Kontaktanlässe mit einer Versicherung benöti- ►

\* Julian Markopolsky ist Dock Manager im Dock Finsure Integration bei Ikor.

\*\* Sascha Koch ist Crew Lead Subledger Accounting bei Ikor.

Julian Markopolsky, Dock Manager, Ikor:

## „Microservice-Architektur vergrößert Integrationspielraum“



Bildquelle: Ikor

Weil die technologischen Anforderungen an die unterschiedlichen Ebenen einer Layer-Architektur komplex sind, sollten Unternehmen ihr Soll-Ökosystem weg von einer – im schlimmsten Fall – monolithischen Architektur hin zu einer entkoppelten Microservices-Architektur entwickeln. Wenn eine Integrationsplattform die Systeme am Backend über einen zentralen Frontend Layer abstrahiert, ist das eine Chance. Die Frontend-Entwicklung erhält Freiheit und Flexibilität – weit über den Standard hinaus. Durch die Entkopplung können Frontend- und Backend-Entwickler dann auch unabhängig voneinander arbeiten. Integrationen können auf unterschiedlichen Architektur-Layern stattfinden und es lassen sich zahlreiche Integrationszenarien herausarbeiten.

gen Interessentinnen und Kunden sogar häufig verschiedene Apps. Vielleicht existiert nur ein Onlineformular auf der Website, das im schlimmsten Fall erst nach einigen Tagen manuell bearbeitet wird. Kurz: Kundenportale sind oft weder komfortabel noch nutzerfreundlich. Immer noch gibt es zu viele Medienbrüche.

Die Ursachen liegen weniger im Prozessdesign begründet als in der Systemarchitektur von Versicherern, die wiederum von Konzernstrukturen beeinflusst ist: Assekuranzen stehen wegen der regulatorisch begründeten, sogenannten Spartenrennung unter erheblichem Druck. Das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) verpflichtet sie dazu, Lebens-, Kranken- und Kompositversicherungen in jeweils eigenständigen Unternehmen zu führen.

In der Regel bündelt eine Holding oder eine Dachmarke ihre rechtlich eigenständigen Spartenöchter. So tragen die Lebensversicherung, die Hausratspolice, die Haftpflicht- und die Kfz-Versicherung eines Kunden, der einer einzigen Marke vertraut, zwar alle dasselbe Logo. Diese Versicherungen werden aber als eigenständige Unternehmen geführt. Und die jeweiligen Spartengesellschaften dürfen ihr Geschäft nicht vermischen – ähnlich wie bei Telefonanbietern, die TV, DSL und Mobilfunk unter derselben Marke anbieten.

### Medienbrüche aufgrund von unzureichender Systemarchitektur

Die Systemarchitektur bei Versicherungen gestaltet sich daher genauso heterogen. Jede Sparte arbeitet in der Regel

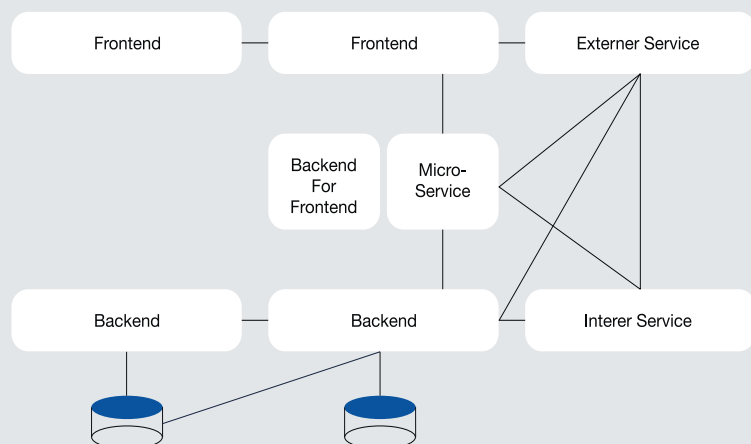
mit eigenen Vertragsverwaltungs- und Schadenssystemen. Ein Beispiel: Bei einem Versicherer mit Kompositversicherung, die sich aufteilt in Kfz-, Unfall- und Sachversicherung, Lebensversicherung und Krankenversicherung, kommt das Architektur-Ökosystem schnell auf bis zu acht verschiedene Softwaresysteme diverser Anbieter.

Neben SAP-Produkten, wie den Modulen SAP PM (Policy Management) und SAP CM (Claims Management), existiert eine Vielzahl weiterer Lösungen: etwa die Kernsysteme „Guidewire Insurance Suite“, „MSG Life Factory“, „Winsure“ sowie oft die über Jahr-

zehnte gewachsenen Host-Programme auf Basis der frühzeitlichen Programmiersprache Cobol aus den späten 1950er-Jahren. Fast alle Versicherungen sind derzeit damit befasst, insbesondere Host-Altsysteme auf Cobol-Basis abzulösen. Auch weil der Wartungsaufwand hier enorm ist und es immer weniger Entwickler gibt.

Systemvielfalt herrscht nicht nur in den Bestandsführungssystemen, sondern auch in Bereichen wie dem Zahlungsverkehr. Hier kommt oft die den hiesigen Versicherungsmarkt dominierende Standardsoftware SAP FS-CD zum Einsatz. Sie steht für die branchenspezifische Ausprägung von SAP FI-CA. Das In- und Exkasso-Modul und versicherungstechnische Nebenbuch SAP FS-CD befindet sich in der Mitte der Systemarchitektur. Es führt nicht nur den Zahlungsverkehr und die Hauptbuch-Aggregation des Buchungsstoffs durch. Sachbearbeiter erhalten, ähnlich wie in den Partnermodulen oder Customer-Relationship-Management(CRM)-Systemen, einen Blick auf einzelne Kunden über alle Sparten hinweg. Dies garantiert, dass Kundendaten konsistent und zentral verwaltet werden.

Dieser Gedanke zieht sich auch durch die zentralen SAP-Systeme – vor allem weil SAP mit SAP Fiori bereits eine Standardtechnologie für Frontends anbietet. Einzelne Fiori-Apps agieren immer auf Systemebene und nicht übergreifend. Dennoch liefern die Walldorfer gemeinsam mit S/4HANA Lösungen,



\*\* Die Stärke der Verbindung repräsentiert die Relevanz für den Einsatz einer Integrationsplattform

Viele Versicherungen arbeiten mit Hochdruck daran, ihre IT-Systeme von der monolithischen Architektur hin zu einer entkoppelten Microservices-Architektur zu transformieren.

Bildquelle: Ikor

die Kundenportale mit einer einheitlichen Customer Experience bedienen. Über CDS-Views kann ein Versicherer seinen Kunden die gewünschten Informationen rund um den Zahlungsverkehr mit deutlich geringerem Aufwand bereitstellen. So gelingt es, Daten mit SQL-Befehlen aus diversen SAP-Systemen zu selektieren und in Portalen anzuzeigen. Hier geht der Trend hin zu einer entkoppelten Microservices-Architektur. Diese macht aufwendige Schnittstellen obsolet, die viele Anforderungen erfüllen sollen, aber zu komplex und aufgeblasen daherkommen: Es werden Schnittstellen überflüssig, die schwer zu pflegen, zu warten und schlichtweg zu intransparent sind.

### User Interface für End-to-End-Integration

Um eine End-to-End-Sicht über Systemgrenzen hinweg zu bieten, sind zwei Aspekte erforderlich: einerseits die Möglichkeit, sämtliche relevanten Daten zur richtigen Zeit auf dem richtigen Stand und im richtigen Format sowie im entsprechenden Kontext erhalten zu können. Andererseits ein Frontend, das Daten so abbildet, dass die Anwender diese Daten lesen, analysieren, anlegen, verändern und löschen – kurz: verarbeiten – können.

Für die systemübergreifende Datenbearbeitung empfehlen sich integrationsnahe Lösungen und Frameworks. Sie übersetzen die technischen und fachlichen Brüche und entkoppeln gleichermaßen die einzelnen Fach- und Integrationslogiken voneinander. Je nach Komplexität lässt sich diese Integrationsebene für eine End-to-End-Orches-

Sascha Koch, Crew Lead Subledger Accounting, Ikor:

## „Komplexe IT-Landschaften behindern die digitale Transformation“



Bildquelle: Ikor

Die meisten Unternehmen im Bankensegment und in der Versicherungswirtschaft melden bei ihrer Informationstechnologie deutlichen Verbesserungsbedarf. Gerade die traditionell geführten Player sehen sich mit gealterten IT-Landschaften konfrontiert: Oft fehlt es bei einzelnen IT-Systemen und Datenbanken an Schnittstellen für gegenseitigen Datenaustausch. Und viele aktuelle Architekturen erschweren Projekte, die darauf abzielen, digitale Geschäftsmodelle umzusetzen und Prozesse zu automatisieren. Ein Drittel aller Digital- und IT-Entscheider bezeichnen komplexe, verzweigte IT-Landschaften im eigenen Unternehmen als Hindernis für die digitale Transformation.

trierung um prozessnahe Tools wie „Pega“ oder „Camunda“ erweitern.

### Daten konsolidieren und splitten

Ist eine solche Integrationsebene erst einmal gebaut, fällt es Unternehmen zunehmend leicht, ihren Nutzern diverse Frontends als intuitive Anwenderoberflächen zur Verfügung zu stellen. Bei Versicherern handelt es sich um heterogene Nutzer wie Sachbearbeiter, Makler, Callcenter-Agents im Inbound-Geschäft, externer Vertrieb, weitere Power User sowie – das Maß aller Dinge in Service und Vertrieb – Endkunden.

Dafür sind nicht nur Datensammlungen erforderlich, sondern vor allem Wissen aus Daten: Weil Versicherungen datengetrieben sind, strukturieren und kategorisieren sie Informationen. Sie wollen

Zusammenhänge erkennen und Prognosen ableiten – etwa im Hinblick auf Kundenentwicklung und Kundenwert, Risiken, Absprungpunkte und vieles mehr. Gelingt es ihnen nicht, destilliertes Wissen auch an den Frontends zur Verfügung zu stellen, scheitern diese. Umgekehrt: Frontends mit echtem 360-Grad-Blick auf diese Endkunden im vielschichtigen Nutzerkontext verdienen die Bezeichnung Frontend tatsächlich. Somit umfasst der Kern eines funktionierenden Datenaustauschs die Kopplung der Systeme via Integration. Der Erfolg steht und fällt mit dem Zusammenspiel einer Gesamtarchitektur – mit flexiblen Frontends, stabilen Backends, einem insgesamt funktionalen IT-Ökosystem und einer gelungenen End-to-End-Integration. (ch) @