

Mehr Raum für innovative Geschäftsmodelle

Neue Geschäftsmodelle über innovative Vertriebskanäle an neue Kunden bringen: Dieser Top-Trend der Versicherungswirtschaft wirkt sich auch massiv auf deren IT aus. Und umgekehrt. Erst Flexibilität an der Kundenschnittstelle ermöglicht neue Geschäftsmodelle und Multipartneransätze. Konfliktfrei sind neue Geschäftsmodelle zwar kaum realisierbar, aber es gibt Handlungsmöglichkeiten.



Von Ali Rahimi*

Verminderte Gewinnerwartungen am Markt, Preisdruck und das zwiespältige Liebäugeln damit, Kosten an Kunden weiterzureichen, bestärken viele Versicherer darin, ihre ökonomischen Expansionspläne – von einer dringlichen IT-Konsolidierung einmal abgesehen – voll und ganz auf deren

Kunden auszurichten. Etwa mit Low-Code- oder gar No-Code-Tools, in die sich mittlerweile zahlreiche Fachbereiche einarbeiten. Damit gelingt es Versicherern, zu automatisierten Entscheidungen zu gelangen und Kunden in der erweiterten Ausbaustufe nicht nur bessere, sondern auch neue, skalierbare Services zu bieten.

Automatisierung – ein enormer Hebel für Skaleneffekte – gestaltet sich in je-

der Versicherungssparte unterschiedlich komplex: Im Fahrzeug-Schadenbereich stützt sich die Fallbewertung auf eine Bilderkennung. Schon jetzt kann eine künstliche Intelligenz zuverlässig über eine Regulierung entscheiden. Die KI-Fehlerquote rangiert bei einfachen Geschäftsvorfällen derzeit bei etwa ein bis drei Prozent.

In der Sparte Betriebshaftpflichtversicherungen liegt die Fehlerquote wegen der weitaus komplexeren Datelage sogar im zweistelligen Prozentbereich. Tendenz jedoch sinkend. ►

*Ali Rahimi ist Experte für Systemintegration und Chief Product Owner bei Ikor.

Norbert Wolff,
Open-Insurance-Experte
bei Ikor:

„Man könnte OPIN
die Integration der
Integration nennen.“



Bildquelle: Ikor

S@PPORT: Open Insurance steht für die Bereitstellung von Versicherungsdaten für Partner, Communities und Start-ups. Worauf kommt es bei „OPIN“ an? Und was bringt es den Beteiligten?

Norbert Wolff: Open Insurance kreiert neue Dienste, Anwendungen und Geschäftsmodelle in einem innovativen Ökosystem – etwa die Notfallunterstützung bei Pannen und Diebstählen, Services zur Arztterminvereinbarung oder zu Energiesparprogrammen für das digitalisierte Zuhause. Solche Services wirken der schleichenden Preisdesensibilisierung entgegen und stärken die Kundenbindung. Auf einschlägigen Marktplätzen versammeln sich nicht nur Makler, sondern auch Service-Anbieter anderer Geschäftsfelder; sie profitieren von einem schnellen Marktzugang. Auf öffentlicher, fachlicher und technischer Ebene tragen nationale und internationale Standards der Bafin oder der internationalen EIOPA-Regulatorik Rechnung. Diese Standards machen die Teilnahme an Open-Insurance-Modellen investitionssicher, weil die Teilnehmer bei Kompatibilität und Compliance nicht jedes Mal das Rad neu erfinden müssen.

S@PPORT: Es existieren bereits die ersten Fallstudien. Warum ist die Zeit jetzt – etwa mit Blick auf das Schnittstellen-Management – reif für Open Insurance?

Wolff: Die Implementierung individueller Schnittstellen – sowohl „Distributed API“ als auch „Consumable API“ – ist schlichtweg zu aufwendig. Vor allem, weil ein bilaterales Aushandeln von Daten- und Prozessstandards sehr lange dauert. Zudem sind die dazugehörigen Funktionalitäten oft noch nicht End-to-End digitalisiert; die Gefahr von Medienbrüchen ist enorm. Daher lautet das Gebot der Stunde, auf professionelle Systemintegration bei Open-Insurance-Prozessen und damit verknüpfte Standards zu setzen.

S@PPORT: Auf welchen Technologien basieren die Umsetzungen von OPIN-Plattformen?

Wolff: In der Regel kommen Java und modernere eventbasierte Systeme wie Kafka zum Einsatz. Für Schnittstellentechnologien wie REST sind diese eher Standard. Für dynamische Schnittstellen, an denen Konsumenten selbst definieren, was sie jeweils benötigen, nutzen Plattformen bevorzugt GraphQL. Hier lassen sich Filter setzen und für bestimmte Felder auslesen. Unterstützen mehrere Schnittstellen GraphQL, sind ernsthafte Datenbankabfragen möglich. Und es entstehen die tatsächlich benötigten Datenobjekte. Man könnte es die Integration der Integration nennen. Ein weiterer Bestandteil von Open Insurance ist künstliche Intelligenz. Die Technologie trifft auf Basis der an den Schnittstellen gelieferten Informationen autonome Entscheidungen.

Automatisierte, ausgeklügelte Prozesse sowie die vollständige Integration diverser Plattformen verbessern sukzessive die Verarbeitungsfähigkeit unstrukturierter Informationen. Smarte Prozess- und Systemarchitekturen markieren darüber hinaus unterschiedliche Kundengruppen mit verschiedenartigen Risiken. Datenbasiert sorgen sie dafür, diese Menschen zielgruppengerecht zu adressieren und erfolgreich an Marke und Vertrag heranzuführen.

Skaleneffekte zu erzielen, erfordert flexible Systeme

Spannend für Versicherer ist die Möglichkeit, auch die IT-seitigen Konzepte zu hebeln: Komplette Systeme für ein ähnliches Vorgehen zu duplizieren und auf andere Bereiche und Sparten zu übertragen, hilft nicht nur der IT, sondern auch dem Marketing. Mit Containern dynamisch zusammengestellte Softwarepakete enthalten alle erforderlichen Komponenten und Abhängigkeiten, sodass sich Infrastruktur inklusive Software mit Kubernetes, einer Open-Source-Verwaltung und Orchestrierung von Containern, vollständig automatisieren lässt. Container, die in einer „cloudifizierten“ und damit gut skalierbaren Infrastruktur orchestriert sind, verleihen dem Geschäft und dessen Prozessen enorme Flexibilität. Weil sich Bestandsausgliederungen schneller und einfacher umsetzen und Systeme autark und damit regulatorikfreundlich führen lassen, profitiert einerseits die Compliance. Systemische Veränderungen sind – als Ergebnis einer vollwertigen Plattformintegration – per Mausklick anpassbar. Indem Systeme interne und externe Daten automatisiert erheben, verarbeiten und nutzen, sprechen Unternehmen andererseits Zielgruppen-Cluster individuell und über passende Customer Journeys an.

Kundenschnittstellen ermöglichen neue Geschäftsmodelle

Über neue Customer Journeys und eine effektive Kundenschnittstelle expandieren Versicherer am wirkungsvollsten in neue Märkte und angrenzende Branchen. Vergleichs- und Maklerportale oder Industrie-, Banken- und Financial-Service-Partner gilt es anzubinden – von Check24 über Klarna bis hin zu Paypal und wie sie alle heißen. So ergeben sich neue Möglichkeiten für strategische Abverkäufe. Indes sind Zukäufe durch monolithische IT-Architekturen beschränkt: Für künftige Diversifizie-

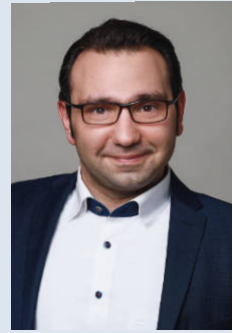
rungen müssen Versicherer sie von den Grundstrukturen auf der Ebene der Software und der Organisation befreien. Lösungsszenarien umfassen die Bestandsübernahme in vorhandene Kernsysteme.

Neue Vertriebskanäle von Partnern und Drittanbietern wie Automobilherstellern, Tierfutterproduzenten oder Banken lassen sich im Sinne des Open-Insurance-Gedankens ebenfalls aufnehmen: Es ist nicht nur möglich, neue Sparten in bestehende Portale einzubinden. Es lassen sich auch Schnittstellen für direkte Kundenanfragen über neue Plattformen wie Flink oder Gorillas integrieren. Versicherer können ihre Bestände in einem neuen System ansiedeln, während der Bereich Finance im vorhandenen SAP-System verbleibt.

Denn selbst wenn viele Versicherer auf weitere Kernsysteme zurückgreifen, kommt im Finanzbereich hiesiger Assekuranzen oft die Standardsoftware SAP FS-CD zum Einsatz. Sie steht für die branchenspezifische Ausprägung von SAP FI-CA. Das Modul für In- und Exkasso (und das versicherungstechnische Nebenbuch SAP FS-CD) befindet sich im Zentrum der Finanzsysteme. Es organisiert den Zahlungsverkehr und die Hauptbuch-Aggregation des Buchungsstoffs. Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter erhalten, so wie bei den Partnermodulen oder Customer-Relationship-Management-Systemen, einen konsistenten Überblick über die zentral verwalteten Einzelkunden – und das über alle Versicherungssparten hinweg.

Ali Rahimi, Experte für Systemintegration bei Ikor:

„Über neue Customer Journeys und eine effektive Kundenschnittstelle expandieren Versicherer in neue Märkte und angrenzende Branchen. Es gilt Vergleichs- und Maklerportale oder Industrie-, Banken- und Financial-Service-Partner anzubinden – beispielsweise Check24, Klarna oder Paypal.“



Bildquelle: Ikor

Neue Geschäftsmodelle fördern Multipartneransatz

Eine Versicherung, die Produkte als Plattform und per Open-Insurance-Ansatz verkauft, wird schnell und automatisch selbst zum IT-Anbieter. Allerdings sollten Code und Plattform nicht durch eine einzelne Partei kontrolliert werden. Nutzen hingegen alle die Plattform – und geben regelmäßig Updates und Fixes zurück an die Community – partizipieren alle Partner technisch und geschäftlich von erfolgreichen Transaktionen. Die geschäftliche Autonomie einzelner ist nicht gefährdet. Es gibt allerdings auch Ausnahmen. Etwa dann, wenn ein Unternehmen sich einzig auf dieses Modell ausrichtet. Oder wenn es sein ursprüngliches Kerngeschäft mit dem Plattform-Business kannibalisiert. Obwohl der technische Betrieb die Wertschöpfung sicherstellt, ist die klassische IT auf derart agile IT-Transformationen oft nicht vorbereitet. Um das Risiko im Betrieb zu minimieren,

verlagern Versicherer ihr Dritt- und Partnergeschäft zunehmend auf Plattformen.

Dort ist nur eine einzige Wartung erforderlich; es kommt auch nur eine einzige Hosting-Technik zum Einsatz; skaliert wird mithilfe von Hyperscalern oder in hybriden Clouds. Feine Unterschiede wie abweichende Marktregularien lassen sich technisch und integrationsagnostisch beherrschen. Passgenaue Systeme vereinfachen die Prozesse dahinter – idealerweise Systemintegrationsplattformen wie die Open-Source-Lösung SIP.

Schnittstellen zu heterogenen Systemen wie SAP-, msg-, Guidewire und weiterer Infrastruktur lassen sich effizient und ohne Reibungsverluste aufbauen. Dies ermöglicht sowohl autarke, polyzentrische als auch crossfunktionale Systeme. Deren entkoppelte Strukturen verbessern die Agilität durch einen End-to-End-Verantwortlichen pro Prozess – auf diese Weise wird die Organisation vertikalisiert. (ch) @