



IT • INSURANCE • INSIGHTS

Das Magazin zum
Messekongress IT für Versicherungen 2024

Vorwort

Willkommen zum 16. Messekongress IT für Versicherungen in Leipzig, dem führenden Branchentreff für IT-Verantwortliche der Versicherungsunternehmen und IT-Dienstleister. In diesem Jahr dürfen wir wieder zahlreiche Expertinnen und Experten begrüßen, die uns einen tiefen Einblick in die aktuellen Entwicklungen, Trends und Projekte der Branche geben werden.

Der Messekongress ist nicht nur eine Plattform für den fachlichen Austausch, sondern auch eine Gelegenheit, sich mit neuen Marktteilnehmenden zu vernetzen und wertvolle Geschäftskontakte zu knüpfen. Mit einem hochkarätigen Programm aus inspirierenden Keynotes und themenspezifischen Fachforen bieten wir Ihnen die Möglichkeit, sich umfassend über die drängendsten Fragen der IT in der Versicherungsbranche zu informieren.

Besonders freuen wir uns auf die Keynotes von Jens Becker, CIO der Zurich Gruppe Deutschland, und Rüdiger Maas, CEO des Instituts für Generationenforschung, die uns spannende Perspektiven auf die zukünftige Entwicklung der Branche geben werden. Darüber hinaus präsentieren über 80 Referentinnen und Referenten ihre Expertise in den verschiedenen Fachforen, begleitet von einer Ausstellermesse mit 50 Anbietern aus der IT-Branche. Insgesamt erwarten wir mehr als 500 Teilnehmende.

Neben dem Programm auf dem Kongress möchten wir Ihnen im Messemagazin vertiefende Inhalte anbieten. Freuen Sie sich auf Interviews mit den Keynote-Speakern, eine Infografik zum Ressourcenbedarf von Künstlicher Intelligenz sowie Fachartikel zur Generativen KI (GenAI). Zudem finden Sie Informationen zu den Start-ups, die sich auf dem Messekongress vorstellen, und natürlich weitere organisatorische Hinweise.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und eine erfolgreiche Veranstaltung!

Keine News zu Fachforen und weiterem Messegeschehen verpassen? Auf unserem LinkedIn-Kanal „Tech@Insurance“ berichten wir **live** vom Messekongress IT für Versicherungen.





HIGHLIGHTS2024

500 Teilnehmende

50 Aussteller

80 Referentinnen und Referenten

3 Guided Tours

5 Start-ups bei der Start-up-Session

1 Abendveranstaltung



2 Keynotes

Jens Becker, CIO Zurich Gruppe Deutschland

Rüdiger Maas, CEO Institut für Generationenforschung

7 Fachforen

KI in der Versicherungswirtschaft

Digitale Transformation

Entwicklung und Betrieb

Modernisierung von Legacy-Systemen

Moderne IT für Vertrieb und Kunden

Management, Governance & Compliance

Innovation und Trends in der Versicherungs-IT



„Automate Everything“



CIO Jens Becker über die CI/CD-Strategie der Zurich

Die Zurich Gruppe Deutschland ist auf dem Weg zur vollständigen Migration in die Cloud. Chief Information Officer (CIO) Jens Becker spricht im Interview über die Herausforderungen und Chancen dieses ambitionierten Vorhabens. Dabei beleuchtet er, wie Automatisierung durch CI/CD-Prozesse (Continuous Integration/Continuous Deployment) die Effizienz steigert, welche Skills für den Cloud-Umbau nötig sind und wie Zurich die IT-Teams darauf vorbereitet. Der CIO erklärt weiter, wie moderne IT-Lösungen nicht nur Kosten senken, sondern auch die Kundenerfahrung verbessern können. Zudem beschreibt er, wie Open Source als Schlüsseltechnologie in einer regulierten Branche genutzt werden kann.

Herr Becker, die Zurich Gruppe Deutschland will bis 2026 vollständig in die Cloud migrieren. Werden Sie das Ziel erreichen?

Yes, but. Ein Ziel unserer Cloud-Migration ist, zügig eine leistungs- und zukunftsfähige Computer- und Storage-Plattform für das Business aufzubauen. Geschwindigkeit steht jedoch nicht als Ziel allein, sondern in Balance mit dem Rückbau technischer Schulden und der Weiterentwicklung der IT-Landschaft. Da gilt auch schonmal „slow down to speed up“. Um mehr technische Schulden zu tilgen, haben wir uns entschieden, die Jahreszahl auf Ende 2027 anzupassen.

Sie sprechen in Ihrer Keynote beim Messekongress IT für Versicherungen über die fundamentalen Veränderungen im IT Operating Model durch die Cloud-Migration. Welche spezifischen Herausforderungen sehen Sie bei der Umstellung von On-Premises auf eine Cloud-basierte Infrastruktur in der Versicherungsbranche?

Die größte Herausforderung besteht darin, die nötigen Skills für Cloud-Ops-Engineering aufzubauen, um insbesondere Automatisierung und IT-Sicherheit voranzutreiben. Der größte Fehler wäre, die Nutzung der bisherigen Datacenter einfach in die Cloud zu transferieren. „Automate Everything“, also skriptgesteuerte Deployments über CI/CD Pipelines (Continuous Integration und Continuous Deployment) und ein „ZeroTrust“-Sicherheitskonzept sind essenziell. Hinzu kommt, dass wir die interne Fertigungstiefe für strategische Zielsysteme erhöhen und weniger Tätigkeiten in der Entwicklung und Infrastruktur auslagern als früher.

Und wie geht die Zurich Gruppe Deutschland konkret mit diesen Herausforderungen um?

Wir entwickeln die Organisation anhand von Objectives und Key Results – der OKR-Methode – kontinuierlich in allen Dimensionen weiter. Zur Fachkräftesicherung bilden wir mit regionalen Fachhochschulen sowie dualer betrieblicher Ausbildung Cloud Ops Engineers aus und stärken die betriebliche Fortbildung mit einem breiten und differenzierten Schulungsangebot. Zudem haben wir unser „Cloud Center of Excellence“ als Plattformteam und Treiber personell aufgestockt. Mit einer klaren Vision für Continuous Integration and Deployment (CI/CD) geben wir das Automatisierungsziel für alle Delivery Teams vor.

D

Gestalten Sie Ihre IT-Woche!

5.–9. Mai 2025 in Leipzig — 5 Tage, 5 Konferenzen

Sie betonen die Bedeutung von CI/CD Automation in Ihrem Vortrag. Wie hat die Implementierung dieser Technologien die Effizienz und Flexibilität Ihrer IT-Prozesse verändert?

CI/CD ist für mich die Industrialisierung in der Softwareentwicklung – die Automatisierung vom Code Commit bis zur Provisionierung in Test und Produktionsinstanzen. Ich verstehe Softwareentwicklung in erster Linie als kreativen Übersetzungs- und Problemlösungsprozess von einer Geschäftsidee zum Code. Es braucht anschließend viele administrative Schritte, die meine Entwickler wertvolle Zeit kosten: Code in GitHub einloggen, compilieren/builden, ins Repository einchecken, auf Test deployen, Unit Tests laufen lassen, auf Integrations- und User Acceptance Umgebungen stagen etc. Zeit, die für kreative Wertschöpfung, Problemlösung und das Schreiben von gutem Code fehlt bzw. durch CI/CD gewonnen wird.

Welche Rolle spielt die kontinuierliche Schulung Ihrer IT-Teams?

Wie oben skizziert, eine ganz zentrale! Nehmen Sie beispielsweise mich als Repräsentanten unseres Altersdurchschnitts. Die aktuellen Cloud-Technologien waren vor 20 Jahren, in meiner Uni Zeit, noch kein Thema. Künstliche Intelligenz wurde an neuronalen Netzen als ein theoretisches Konstrukt erklärt. Schauen wir auf das Mooresche Gesetz, das die technologische Entwicklung als nahezu exponentiell beschreibt. Wir müssen generell und insbesondere in der Technologie lebenslang lernen. Mit Inhouse-Tech-Konferenzen wecken wir Neugierde und bieten einen Blick über den Tellerrand. Unsere Spezialisten sind regelmäßig auf Konferenzen und Workshops unterwegs. Es besteht ein breites Online-Lernangebot, ergänzt durch Classroom Schulungen und „Training on the Job“. Mit der Uni Köln haben wir ein eigenes Schulungsprogramm für „Digital Design“ entwickelt. Klingt viel, braucht aber weiter Aufmerksamkeit, die richtigen Angebote und vor allem Zeit für das Lernen.

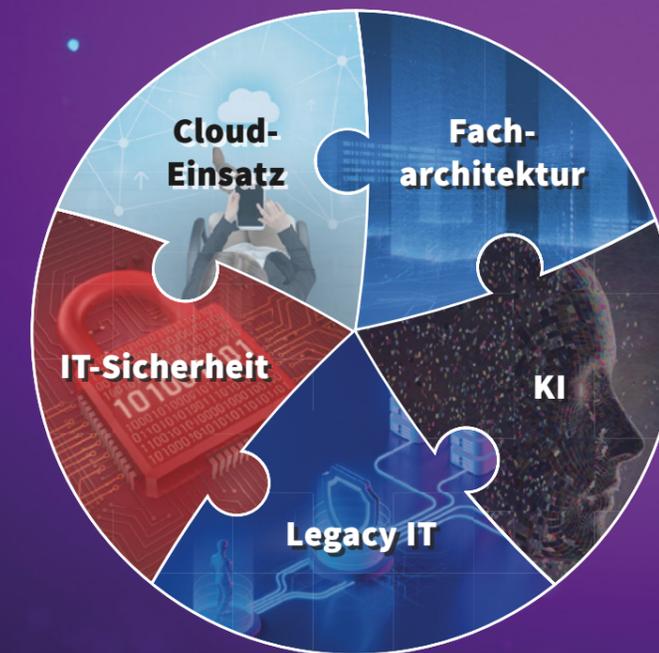
Sie haben in einem Gastbeitrag in der Fachzeitschrift „Versicherungswirtschaft“ geschrieben, dass Kosten sparen keine Strategie ist, sondern vielmehr die Schaffung von Mehrwerten im Vordergrund stehen

sollte. Wie stellen Sie sicher, dass durch technische Innovationen nicht nur Kosten gesenkt, sondern auch die Kundenerfahrung nachhaltig verbessert wird?

Mir geht es darum, deutlich zu machen, dass ein ganzheitlicher Ansatz hin zu einer modernen IT-Wertschöpfung in effektiver Zusammenarbeit mit den Fachbereichen die IT-Wertschöpfung regelrecht entfesseln kann. Dafür braucht es gute Fähigkeit in der Business-Analyse, Exzellenz in der Entwicklung, Shift Left im Testing, Effizienz durch CI/CD, leistungsfähige Cloud Infrastruktur as Code und Predictive Maintenance im Betrieb. Ein solcher Ansatz liefert viel substantziellere Ergebnisse als jede kurzfristige Kostenoptimierung und dafür muss man in den Aufbau dieser Fähigkeiten investieren.

Im Kontext Ihrer Strategie zur Nutzung von Open Source betonen Sie die kulturelle Weiterentwicklung und die Herausforderungen der Regulatorik. Wie gelingt es Ihnen, in einem stark regulierten Umfeld wie der Versicherungsbranche, die Vorteile von Open Source zu nutzen, ohne regulatorische Risiken einzugehen?

Open Source verstehe ich nicht nur als Lizenzmodell, sondern als Geisteshaltung, meinen Code firmenintern oder auch extern offen zu legen und Feedback dazu willkommen zu heißen. Das fängt beim Peer Programming an, bei dem man sich und sein Arbeitsergebnis gewissermaßen „entblößt“. Neben dem Vertrauen in eine respektvolle Feedbackkultur der Peers setzt es ein Verständnis dafür voraus, dass kollektive Intelligenz zu besseren Ergebnissen führt. Viele der Cloud-Technologien, wie Kubernetes und Red Hat OpenShift, sind Open Source. OpenShift nutzen wir als Abstraktionslayer auf AWS und Microsoft Azure, d.h. unsere Anwendungen in OpenShift Container können auf beiden Cloud-Plattformen laufen. Das ist wesentlicher Teil unsere Antwort auf die von der Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) geforderte Exit-Strategie, also die Vermeidung einer zu harten Abhängigkeit von einem Cloud-Anbieter. OpenSource hilft uns folglich sogar, damit regulatorische Anforderungen zu erfüllen.



MONTAG 5. Mai 2025	DIENSTAG 6. Mai 2025	MITTWOCH 7. Mai 2025	DONNERSTAG 8. Mai 2025	FREITAG 9. Mai 2025
Facharchitektur		IT-Sicherheit		
	KI		Cloud-Einsatz	
		Legacy IT		


Event connections
Wir verbinden 2 und 3 Konferenzen in einem Slot


Flexible Buchungsoptionen
Sie haben die Wahl 2, 3, 4 oder 5 Tage zu buchen


Working-Spaces
Wir schaffen Platz für Ihren Arbeitsalltag zwischen den Konferenzen

KEYNOTE Jens Becker zum Thema

„Automate Everything – Wie die Cloud-Migration das IT Operating Model grundlegend verändert“
am ersten Messetag um 10 Uhr in Saal 1.

www.versicherungsforen.net/it-woche

„Von Bewerbern zu Kunden: Die neue Macht der Generation Z im Jobmarkt“



Rüdiger Maas, CEO des Instituts für Generationenforschung

R

Rüdiger Maas, CEO des Instituts für Generationenforschung, erläutert im Interview, warum die Generation Z den Arbeitsmarkt revolutioniert. Er erklärt, wie die digitale Prägung das Verhalten beeinflusst, warum die GenZ trotz Smartphone-Affinität selten IT-Spezialisten hervorbringt und wie Unternehmen sich als attraktive Arbeitgeber positionieren können.

Herr Maas, Sie sagen, dass die jüngere Generation ganz anders tickt, als wir denken. Wie denken wir denn über die Generation Z?

Bezogen auf den Arbeitsmarkt zum Beispiel erlebt die Generation Z ein absolutes Novum, dass wir in dieser Form in Deutschland noch nie hatten. Die größte Kohorte seit der Nachkriegszeit, die sogenannte Generation der Babyboomer, verlässt jetzt in großen Teilen den Arbeitsmarkt und die kleinste Generation, die GenZ, betritt ihn. Es gibt nun mehr freie Arbeitsplätze als Nachwuchskräfte, als GenZ-ler kann ich mir also den Arbeitsplatz aussuchen. Sie sind somit keine Bewerber, sondern Kunden und als Kunde kann ich fordern. Die älteren Generationen haben bezogen auf den Arbeitsmarkt so eine Situation nie kennengelernt und können die Wahrnehmung und die „Denke“ der Jungen erstmal nicht nachvollziehen und interpretieren deren Verhalten oft aus ihrer Logik heraus. Schnell werden diese als faul, verwöhnt und leistungsunwillig bezeichnet. Doch würden wir uns nicht alle so verhalten, hätten wir so eine Auswahl?

Was macht die Generation Z tatsächlich aus?

Die GenZ-ler wuchsen quasi mit Smartphone und Social Media auf. Sie können eine Welt ohne gar nicht mehr nachvollziehen. Über 99 Prozent von ihnen besitzt ein Smartphone und geht damit täglich mehrere Stunden online. 95 Prozent von ihnen folgen Influencern. All dies hat es in der enormen Ausprägung so noch nie gegeben.

In der IT herrscht allerorten Fachkräfte- und Nachwuchsmangel. Dabei ist die Generation Z diejenige, die als erste komplett in einer digitalen Welt aufgewachsen ist. Wie passt das zusammen?

Da sie zu über 85 Prozent nur passiv konsumieren, kommen da eben keine Spitzenprogrammierer. YouTube, Instagram und TikTok funktionieren so intuitiv, dass es auch Kleinkinder bedienen können. Wieso sollten deswegen IT-Spezialisten entstehen? Eigentlich sogar genau das Gegenteil. Zum Verständnis eine Gegenfrage: Gab es in den 80ern Spitzentechniker, weil die Jugend so lange TV gesehen hat und wussten, wie die Fernbedienung geht? Nein, denn damals wie heute wird es nur angewendet, nicht hinterfragt oder gar verstanden.

Haben Sie einen Tipp für IT-Abteilungen von Versicherungen, wie sie von Jüngeren als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen werden können?

IT ist ein Sonderfall. Die Jungen wissen, dass man dort sehr viel verdient und die Firmen alles ermöglichen, was der Incentive-Markt hergibt. Hier wäre es besser, gleich von vorneherein auf intrinsische Motivation zu setzen: tolles Team, tolle Arbeitsatmosphäre, tolle Vorgesetzte. Idealerweise auch früher ansetzen, durch Praktika und Schnuppertage, da hat man schon den ersten Point of Sale.

KEYNOTE Rüdiger Maas zum Thema

„Warum tickt die Generation unserer Nachwuchskräfte anders, als wir denken?“
am zweiten Messetag um 13 Uhr in Saal 1.

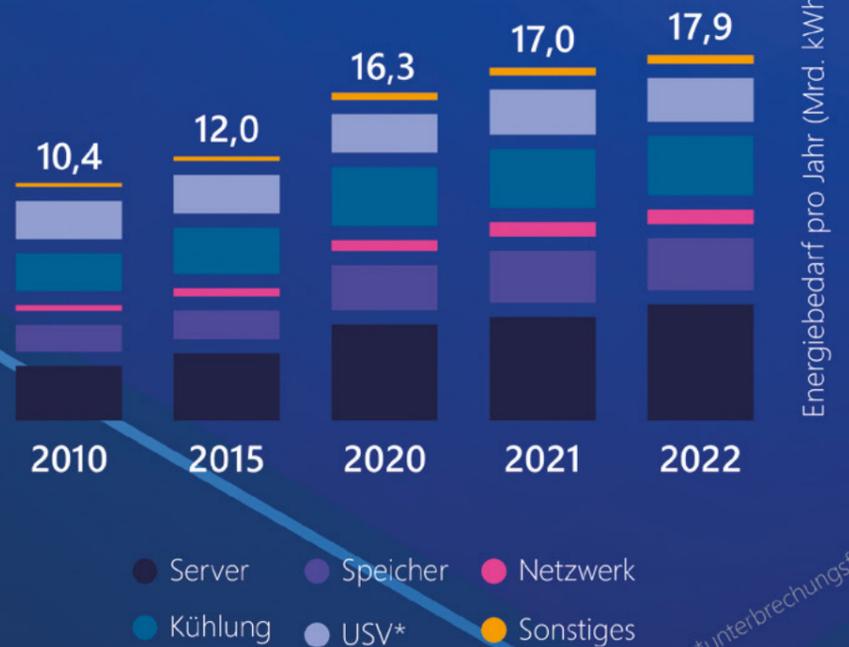
KI UND RESSOURCENBEDARF

Eine Berechnung der Umweltauswirkungen sollte den gesamten **Lebenszyklus** der KI einbeziehen.



Quelle: AlgorithmWatch

Energiebedarf der Rechenzentren in Deutschland



Energiebedarf pro Jahr (Mrd. kWh/a)

*unterbrechungsfreie Stromversorgung

Nachhaltigkeitskriterien (Beispiele)



wirtschaftliche Kriterien

- Marktvielfalt und Innovationspotential
- Arbeitsbedingungen und Arbeitsplätze
- Verteilungswirkung in Zielmärkten



soziale Kriterien

- Transparenz & Verantwortung
- Nicht-Diskriminierung & Fairness
- technische Verlässlichkeit & menschliche Aufsicht
- Selbstbestimmung & Datenschutz
- inklusives und partizipatives Design
- kulturelle Sensibilität



ökologische Kriterien

- Energieverbrauch
- CO₂- und Treibhausgasemissionen
- Nachhaltigkeitspotenziale in der Anwendung
- indirekter Ressourcenverbrauch (u. a. Rohstoffe für die Herstellung)

Quelle: Rohde et al. 2021

Ressourcen, die für das Training von ChatGPT-3 benötigt wurden



1.287 Megawattstunden Strom



5,4 Millionen Liter Wasser

University of California & University of Texas 2023
Quellen: AlgorithmWatch;

Wie entwickelt sich das Thema GenAI in der Branche?

 **Versicherungs**foren Leipzig

GenAI hat die Schwelle des Hypes überschritten und wird auch in den kleineren Versicherungshäusern aufmerksam hinsichtlich praktischer Potenziale analysiert. Alle Unternehmen scheinen derzeit an verschiedensten Einsatzmöglichkeiten zu arbeiten. Gleichzeitig betreten neben den großen Playern OpenAI und Microsoft weitere junge Dienstleister den Markt, einige von ihnen arbeiten bereits mit der Branche zusammen.

Es ist nicht immer einfach, bei den Entwicklungen auf dem neuesten Stand zu bleiben und dabei den Wettbewerb im Blick zu behalten. Das gilt gerade dann, wenn die KI-/GenAI-Kompetenzen im eigenen Haus außerhalb von spezialisierten KI-Abteilungen nicht breit aufgestellt sind. Worauf also konzentrieren? Im Beitrag stellen wir den Marktmonitor „GenAI für Versicherer“ vor, ein Angebot, das die Versicherungsforen Leipzig aufbauend auf ihrem breitem Marktwissen für den Bedarf der Branche entwickelt haben.



Grundlagen - worauf kommt es an?

Was bedeutet GenAI, was ist unter Prompting und LLMs zu verstehen und wie können die Potenziale von der Assekuranz genutzt werden? Solches und weiteres Grundlagenwissen sollte im Unternehmen verankert oder zumindest zugänglich sein, damit Mitarbeitende auch außerhalb der Tech-Abteilungen Einblicke in die Anwendungsmöglichkeiten von GenAI erhalten und mitgenommen werden.

Zwar wird viel über das Thema GenAI gesprochen, wie genau sich Begrifflichkeiten wie Machine Learning und Deep Learning, Natural Language Processing, GPT und Chatbot voneinander abgrenzen, ist in der Belegschaft dann häufig doch nicht bekannt.

Selbiges gilt für die Einsatzbereiche im Versicherungsunternehmen. Durch die fortschreitende Entwicklung eröffnen sich für GenAI inzwischen in sämtlichen Bereichen der Wertschöpfungskette verschiedene Szenarien – aber auch Herausforderungen.

Besonders wichtig beim Kompetenzaufbau: Prompting. Die Optimierung der Eingabeaufforderungen an das GenAI-Modell auf dem Weg zum gewünschten Ergebnis erfordert allerdings ausreichend Zeit und Übung. Die Mitarbeitenden für den Umgang mit der Technologie zu qualifizieren, bspw. Tipps und Techniken für das Prompting näherzubringen, schafft die aktuell in vielen Versicherungshäusern noch erforderlichen Grundlagen.

Features – von Text- und Bilderstellung über Coding und Datenanalyse

Zum Kompetenzaufbau gehört auch das Wissen zu spezifischen GenAI-Features, also den Aufgaben, die GenAI übernehmen kann. Nicht immer ist hier die Trennschärfe zwischen diskriminativer („klassischer“ künstlicher Intelligenz (KI oder AI), die vor allem zur Analyse und Klassifizierung vorhandener Daten eingesetzt wird) und generativer künstlicher Intelligenz (GenAI; Generierung neuer Inhalte) ersichtlich. Unabhängig vom jeweiligen Ansatz geht es in diesem Modul des Marktmonitors viel eher darum, verschiedene Arten von Features anhand von Praxisbeispielen kennenzulernen.

Use Cases – wo steht die Branche?

Im Jahr 2024 hat sich der Fokus der Branche von ersten Experimenten hin zur Umsetzung konkreter Use Cases verlagert. Wie unsere Marktrecherche zeigt, setzen viele Versicherer die Technologie vermehrt im Bereich Conversational AI ein, das gilt besonders an der Schnittstelle zu den Kundinnen und Kunden. Verschiedene Chat- und Voicebots sind inzwischen am Markt anzutreffen. Sie bereichern zum einen die Customer Experience, zum anderen entlasten Sie die Mitarbeitenden, indem sie viele Anfragen abfangen, eigenständig routen und teils auch selbst erledigen können, wie die Beantwortung von Anfragen, Aufnahme von Schadenmeldungen oder Änderung von Kontaktdaten. Auch für die Mitarbeitenden gibt es zunehmend GenAI-basierte Angebote, mit denen das interne Wissensmanagement verbessert wird. Für Beraterinnen und Berater werden teils Chatbots eingesetzt, die nicht nur Schulungszwecken dienen, sondern auch bei der Erstellung von Marketingmaterial und der Kundinnen-/Kundenansprache unterstützen. Details zu den an dieser Stelle nur skizzierten Use Cases stellen wir im Marktmonitor vor.

Dienstleister & Plattformen – welche Anbieter gibt es und worauf muss ich achten?

Das Angebot an Tech-Unternehmen, die verschiedenste Schwerpunkte im Bereich GenAI und darüber

hinaus anbieten, hat die vergangenen Jahre und Monate einen enormen Anstieg verzeichnet. Neben den großen Playern wie Open AI und Microsoft tummeln sich auch kleinere (z. B. muffintech (Conversational AI für die Versicherungsbranche) oder xaver (KI-Vertriebsassistent für die Versicherungsbranche) und teils hoch dotierte (z. B. Mistral AI (Angebot verschiedener Sprachmodelle) Start-ups auf dem Markt. Versicherer stehen nun im Kontext der „make-or-buy“-Entscheidung vor Herausforderung, Aspekte wie die technologische Grundlage und API-Zugänglichkeit, aber auch Faktoren wie Skalierbarkeit oder Kundensupport und nicht zuletzt Preismodelle und Datenschutzkonformität zu analysieren.

Fazit

Die Dringlichkeit des Themas für die Versicherungsbranche wurde in den meisten Häusern bereits erkannt. Große, aber auch kleine Versicherer sind bereits dabei, sich mit ihren Prozessen und möglichen Use Cases auseinanderzusetzen. Hier ist es entscheidend, an ganz konkreten Problemstellungen zu arbeiten und möglichst zügig in die Umsetzung zu kommen. Das muss nicht zwingend mit umfassenden Großprojekten einhergehen, sondern kann auch in kleinen Arbeitspaketen und mit Blick auf der Erprobung auf Basis bekannter und zugänglicher Sprachmodelle erfolgen.

Erst im nächsten Schritt sollten die spezifischen Anforderungen festgelegt und eine Entscheidung für oder gegen eigene (und damit aufwendige) GenAI-Modelle getroffen werden. Voraussetzung ist, dass im Unternehmen das nötige Grundlagenwissen verfügbar ist sowie Informationen zu den aktuellen Entwicklungen am Markt als Inspiration für eigene Ideen herangezogen werden. Der Wettbewerb verändert sich unter den dynamischen Bedingungen stetig, umso wichtiger, hier am Ball zu bleiben.

Sie interessieren sich für weitere Details zu den im Beitrag angerissenen Entwicklungen? Dann schauen Sie gerne bei unserem „Marktmonitor GenAI für Versicherer“ vorbei!

<https://www.versicherungsforen.net/marktmonitor-genai-fuer-versicherer>



Erfahren Sie mehr zum Thema IT für Versicherungen!

MEHR FACHTHEMEN, INTERVIEWS UND PODCAST-FOLGEN RUND UM DAS THEMA IT FÜR VERSICHERUNGEN FINDEN SIE AUCH AUF DEM FACHBLOG FÜR DIE ASSEKURANZ DER VERSICHERUNGSFOREN LEIPZIG.

Cloud Computing in der Versicherungsbranche: Agilität und Flexibilität als Erfolgsfaktor

Die Digitalisierung hat die Versicherungsbranche grundlegend verändert. Cloud Computing spielt dabei eine zentrale Rolle. Versicherungsunternehmen weltweit setzen zunehmend auf Cloud-Technologien, um ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, Innovationen voranzutreiben und ihre IT-Infrastruktur effizienter zu gestalten. Dieser Artikel beleuchtet die Marktentwicklung von Cloud Computing, die Besonderheiten des deutschen Marktes und die spezifischen Herausforderungen der Versicherungsbranche.

<https://www.versicherungsforen.net/analytik-it/cloud-computing-der-versicherungsbranche>

Podcast #59: Risikotransfer 4.0: Kann bald jeder ein Versicherer sein?

In dieser Folge sprechen Prof. Dr. Gottfried Koch und Dr. Marco Peisker über Disruption in der Versicherungsbranche und wie Plattformtechnologien und KI den Risikotransfer revolutionieren könnten.

<https://www.versicherungsforen.net/strategie-innovation/podcast-risikotransfer-40>

Low Code/No Code in der Praxis: „Power Platform“ und „Maker“ bei HDI Global

Low-Code-/No-Code-Plattformen ermöglichen die Entwicklung von Softwareanwendungen mit wenig bis keiner Programmierkenntnis. Solche Plattformen können Innovation und Effizienz fördern, indem sie technische Barrieren senken und die Zusammenarbeit zwischen IT und Fachabteilungen erleichtern. Wie das Konzept in der Praxis umgesetzt werden kann, zeigt das Beispiel HDI. Dr. Jan Jöhnk, Product Owner Microsoft Power Platform bei der HDI AG, spricht im Interview über das Konzept der „Citizen Developer“, bereits entwickelte Low-Code-/No-Code-Anwendungen und ob dadurch bereits Entlastungseffekte bei der IT spürbar sind.

<https://www.versicherungsforen.net/analytik-it/low-codeno-code-der-praxis-interview-jan-joehnk-hdi>

Jetzt vorbeischaun auf dem FACHBLOG FÜR DIE ASSEKURANZ!



Herausforderung Anwendungsmodernisierung: Warum KI Ihr Legacy-Problem nicht (von allein) löst – und wie Code-Analyse helfen kann



V

Vielleicht tragen Sie als Führungskraft oder als Experte Verantwortung für unternehmenskritische Aufgaben in der Anwendungsentwicklung oder im IT-Betrieb. Oder Sie sind im Fachbereich eines Versicherungsunternehmens auf die Verfügbarkeit und Verlässlichkeit der IT-Anwendungen angewiesen.

Die Applikationen müssen stabil und sicher laufen, damit die fachlichen Endanwender ihre Arbeit erledigen können: Beispielsweise hängen Vertrags- und Schadensservices der Versicherungsunternehmen kritisch von der Verfügbarkeit zentraler Systeme ab. So zuverlässig und robust diese Anwendungen auch sein mögen, sind sie doch oft schon zwanzig, dreißig oder sogar vierzig Jahre alt – die sogenannten „Legacy-Anwendungen“. Viel Kopfwissen hierzu geht den Unternehmen durch Verrentung verloren – und die jüngeren IT-Fachkräfte „erben“ Anwendungen, die kaum dokumentiert sind. Denn die sogenannten Baby-Boomer haben das Arbeitsleben oft überwiegend in einer Konkurrenzkultur erlernt – „wer dokumentiert, verliert!“ Außerdem hat man sich unter Zeitdruck als erstes der lästigen Pflicht der Dokumentation entledigt.

Die Syntax einer einzelnen COBOL-, PL/I- oder RPG-Zeile ist schnell erschlossen, aber die fachliche Programmlogik von Millionen Codezeilen – das Business-Know-how des Unternehmens – ist kaum oder nur mit riesigem Aufwand zu erschließen. Das grundlegende Verständnis über Zusammenhänge und damit der Durchblick fehlt.

Nun könnte man geneigt sein, das Problem auszusitzen. Diese Haltung hat allerdings in den vergangenen Jahrzehnten nicht geholfen. Denn Modernisierungs- wie auch Ablösevorhaben haben eine Gemeinsamkeit: Sie funktionieren nur, wenn man die Bestandsanwendungen versteht und sich mit Ihnen beschäftigt. Das erfordert Ressourcen und üblicherweise eine Investition.

Und doch bekommen trotz markiger Innovationsversprechen oder ambitionierter Ablöseankündigungen die „Altanwendungen“ von den Budgetentscheidern oftmals keine Priorität.

Daher verbergen sich in der komplexen, jahrzehntelang gewachsenen Anwendungslandschaft neben technischen Schulden zunehmend große Risiken. Und aus technischen Risiken werden operative Risiken für den Unternehmensbetrieb.

Aber nun ist doch KI in aller Munde – und die vollmundigen Verheißungen vermeintlicher IT-Gurus liegen Ihnen in den Ohren: Wie ein Zauberstab wird KI schon dafür sorgen, die alten Anwendungen vollautomatisch in die Neuzeit zu überführen, quasi mit KI-Convertern.

Oder?

KI hat zweifellos immer mehr Einsatzfelder und die vortrainierten Anwendungsfälle entwickeln sich weiter. Sie unterstützt die Anwender, ersetzt aber nicht die Softwareentwickler. Ohne menschliche Interaktion kann sie heute auch für keine praktischen Zwecke korrekten und pflegbaren Code vollautomatisch generieren.

Dies wird auch dadurch belegt, dass neuerdings Anbieter ihre Dienste zum Überprüfen des von KI erzeugten Codes anbieten – „der Meister weist den Zauberlehrling in seine Schranken“! Realitätssinn ist gefragt. Die Wahrheit Ihrer Geschäftslogik liegt immer noch im Sourcecode. Und für das Verstehen

Gemeinsam geht's besser!

summit

Deine Weiterbildungen in der Community

und Verändern dieses Codes ist 100 Prozent korrekte Erkennung der Abhängigkeiten und Strukturen in den Legacy-Anwendungen erforderlich.

Diese Aufgabe erfordert präzise und deterministische Verfahren, bei denen Wahrscheinlichkeiten oder „Halluzinationen“ nicht vorkommen dürfen. Zudem erfordert der Einsatz von KI infrastrukturelle Vorarbeiten und interne Freigaben, da ja typischerweise der komplette Sourcecode in die Cloud transferiert wird. Anders sieht es im Bereich des User Interfaces aus: Hier kann KI, z. B. in Form eines Chatbots, eine Rolle spielen. So können Nutzer gezielt Fragen stellen und Informationen abfragen, ohne die bisherige Menüstruktur durchlaufen zu müssen oder für eigene Abfragen zum Code inhaltliche Strukturen kennen zu müssen. Im Ergebnis kann damit unter Nutzung von natürlicher Sprache z. B. ein Wissensrepository zum Einsatz kommen, auch für sehr komplexe rekursive Abfragen. Die Security-Thematik, wie oben beschrieben, ist hier nicht relevant, da kein Sourcecode als Ganzes in die Cloud transferiert werden muss.

Welcher Ansatz ist also zielführend?

Aus unserer Erfahrung sind Modernisierungs- oder Ablöseprojekte dann erfolgreich, wenn sie den Dreiklang Mensch – Strategie – Technik optimal berücksichtigen. Schließlich müssen Menschen überzeugt und einbezogen werden. Dies deckt sich auch mit Erkenntnissen der Lünendonk-Studie 2024 „Anwendungsmodernisierung und Cloud-Transformation“.

Gefragt nach den Herausforderungen bei der Anwendungsmodernisierung sind „hoher Aufwand durch hohe Komplexität der bestehenden Anwendungslandschaft“, „mangelnde Priorität bei Entscheidern“ und „fehlende Bereitschaft zur Modernisierung in Fachbereichen und/oder der IT“ die Top-3-Antworten.

Unsere Erfahrung zeigt, dass ein State-of-the-Art Code-Analyse-Tool das wesentliche Werkzeug für die Befähigung und Begeisterung der mit der Umsetzung betrauten Personen darstellt.

Es ermöglicht die technische und fachliche Analyse des originalen Programmcodes einschließlich seiner verzweigten Aufruf- und Datenflüsse. Komfortable Visualisierungen erleichtern die Arbeit der Entwickler und machen diese produktiver. Qualitätsanforderungen können automatisch nachgehalten werden. Neue Kolleginnen und Kollegen werden 50 Prozent schneller eingearbeitet und greifen auf ein umfas-

sendes Wissensrepository zu. Dabei kommt KI schon reichlich zum Einsatz. Darüber hinaus erfolgt die technische Dokumentation in weiten Teilen automatisch und ist auditkonform.

Wie gezeigt, wird KI Ihre Modernisierungs- oder Ablöseprojekte nicht wegzaubern. Betreiben Sie die Modernisierung als seriöse Disziplin und nutzen Sie das Beste aus den innovativen Welten der Code-Analyse und der KI. Erstere mit ihren exakt arbeitenden Parsern, die losgelöst von einzelnen Programmiersprachen die Strukturen der Programme verlässlich erschließen, letztere als hocheffizientes Assistenzsystem für die Softwareentwickler.

Lassen wir zum Schluss noch einmal die ca. 160 Unternehmen (davon je 12 Prozent Versicherer und 12 Prozent Banken) sprechen, die im Rahmen der zitierten Lünendonk-Studie ihre Sicht auf KI und Anwendungsmodernisierung geäußert haben: 54 Prozent bejahen die Aussage „Anwendungsmodernisierung wird in Zukunft stärker gewichtet, da die Anwendungsmodernisierung durch AI erleichtert wird“. Und beachtliche 82 Prozent verneinen die Aussage „Wir priorisieren derzeit Investitionen in GenAI höher und reduzieren Budgets für die Anwendungsmodernisierung“. Offenbar wird ein solides Zusammenspiel beider Disziplinen gesehen, keine Zauberei. Das lässt hoffen.



Agilität

IT-Security

Requirements Engineering

IT-Management

IT-Operations

Softwaretest



summit-community.de

DORA aus der Sicht eines IKT-Drittdienstleisters



SEVEN PRINCIPLES

D

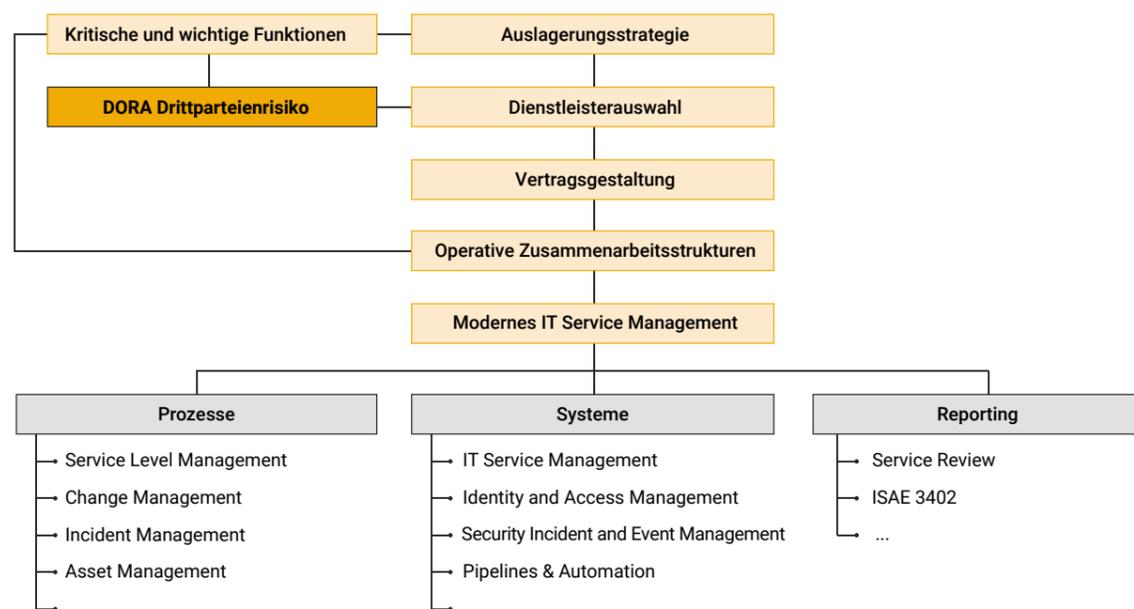
Die Versicherungsbranche sieht sich mit neuen regulatorischen Anforderungen konfrontiert: Ab Januar 2025 tritt der Digital Operational Resilience Act (DORA) in Kraft, der alle Unternehmen des Finanzsektors betrifft – auch Versicherer. Die IT-Sicherheit und Resilienz von Versicherungsunternehmen werden durch diese Regelungen auf eine neue Stufe gehoben. Während viele Versicherer bereits „DORA-Projekte“ gestartet haben, um die neuen Anforderungen umzusetzen, stehen sie vor der Herausforderung, die richtigen Maßnahmen zu identifizieren, ohne ihre operativen Abläufe und Innovationsfähigkeit zu beeinträchtigen.

Ein zentraler Aspekt von DORA ist die Zusammenarbeit mit IKT-Drittdienstleistern. Die Anforderungen an diese Dienstleister sind erheblich gestiegen, und Versicherungsunternehmen müssen nun sicherstellen, dass ihre externen Partner nicht nur verlässlich, sondern auch vollständig DORA-konform sind. Dieser Beitrag beleuchtet die wichtigsten Aspekte, die Versicherer bei der Auswahl und Zusammenarbeit mit IKT-Drittdienstleistern berücksichtigen müssen.

DORA und die Nutzung von IKT-Drittdienstleistungen

Mit DORA werden Unternehmen verpflichtet, u. a. ein umfassendes Informationsregister über alle eingesetzten Dienstleister zu führen. Für kritische und wichtige Funktionen müssen zusätzliche Risikobewertungen und Überprüfungsmechanismen etabliert werden. Das stellt viele Versicherer vor die Frage: Lohnt sich die Nutzung von IKT-Drittdienstleistungen überhaupt noch? Die Antwort lautet, wie so oft: „Es kommt darauf an.“

Zu beachten ist, dass DORA auch konzerninterne Leistungen (z. B. von Mutter- oder Tochtergesellschaften) als IKT-Drittdienstleistungen definiert. Das bedeutet, dass auch Leistungen, die nur intern erbracht werden, den gleichen regulatorischen Anforderungen unterliegen wie die Inanspruchnahme externer Dienstleister.



Auslagerungsstrategie unter DORA

DORA fordert eine bewusste Auswahl der eingesetzten Dienstleister und setzt klare Anforderungen an die Vertragsgestaltung. Sobald ein Dienstleister kritische oder wichtige Funktionen unterstützt, wird eine spezielle Risikobewertung erforderlich, und die Verträge müssen so angepasst werden, dass die DORA-Konformität gewährleistet ist. Dies führt bei Neuverhandlungen oft zu der Erkenntnis, dass nicht alle bisherigen Dienstleister die Anforderungen ohne weiteres erfüllen können oder wollen.

Versicherungsunternehmen sollten bei der Auswahl ihrer Dienstleister einige Schlüsselkriterien berücksichtigen:

- Der Dienstleister sollte seinen Sitz in der EU haben, einschließlich der Muttergesellschaft.
- Eine hohe Fertigungstiefe (geringes Outsourcing) und relevante Zertifizierungen sind entscheidend.
- Eine Multivendor-Strategie, die Zusammenarbeit mit anderen Anbietern unterstützt, kann von Vorteil sein.

Zusätzlich sollten Versicherer auf Exit-Szenarien vorbereitet sein. Es ist sinnvoll, Dienstleister zu wählen, die ein breites Portfolio an Dienstleistungen bieten, damit bei einem Exit auf andere Leistungen zurückgegriffen werden kann. Auch der Compliance-Ansatz des Dienstleisters ist relevant: Versicherer sollten

prüfen, ob der Dienstleister bereits eigene DORA-Trainings und -Schulungen für das Management durchgeführt hat, ein eigenes Risikomanagement-Rahmenwerk aufgebaut hat, über eine eigene interne Revision verfügt und operativ ein Standard-Reporting wie ISAE 3402 out of the box anbietet.

Relevante Vertragsinhalte

Zu den vertraglichen Anforderungen gehören unter anderem:

- Regelungen zur Weiterverlagerung: Versicherungsunternehmen müssen die gesamte Kette der Weiterverlagerung überwachen.
- Datenverarbeitung und -speicherung sowie Datenrückgabe: Diese Aspekte müssen besonders sorgfältig geregelt werden.
- Prüfrechte für den Auftraggeber sowie Überwachungs- und Inspektionsrechte
- Meldepflichten und Meldezeiten bei Vorfällen durch den Dienstleister an die BaFin sowie Transitions- und Exit-Vereinbarungen

Zusammenarbeit und Reporting:

Prozesse und Tools

Die operative Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern erfordert unter DORA ein besonderes Augenmerk auf klar definierte und dokumentierte Prozesse sowie eingesetzte Tools und Systeme. Es hat sich bewährt, dass der Dienstleister die Prozesse und Werkzeuge des Auftraggebers nutzt, damit dieser die

Prozessverantwortung und Informationshoheit behält. Eine klare Rollenverteilung mit benannten Verantwortlichen auf beiden Seiten wird unter DORA noch wichtiger.

Ein internes Kontrollsystem (IKS) war schon vor DORA Pflicht, erfährt aber nun zusätzliche Kontrollen und Prüfschritte. Versicherer, die mit ihrem Dienstleister bereits die Lieferung eines Reportings nach ISAE 3402 vereinbart haben, sind im Vorteil und müssen voraussichtlich nur geringe Anpassungen vornehmen. Für andere ist es ratsam, bei der Auswahl neuer Dienstleister darauf zu achten, dass diese ein ISAE 3402 Reporting „out of the box“ anbieten.

Ein modernes IT Service Management

Ein modernes, DORA-konformes IT Service Management (ITSM) ist aus der IT von Versicherungsunternehmen nicht mehr wegzudenken. Es kombiniert regulatorische Anforderungen mit einem angemessenen Grad an Automatisierung, kontinuierlicher Prozessreife und starker Integration in umliegende Prozesse und Systeme.

Prozesse wie Incident und Change Management, die in der IT von Finanz- und Versicherungsunternehmen bereits etabliert sind, müssen nun aktualisiert werden, um das geforderte Risikobewusstsein in allen Prozessschritten zu gewährleisten. Weitere Prozesse, wie das Service Configuration Management und die Nutzung einer CMDB (Configuration Management Database), sollten in das ITSM integriert werden. Informationen aus der CMDB können beispielsweise im Incident Management genutzt werden, um Auswirkungen schneller zu bewerten, während das Change Management die Versionierung von Configuration Items dokumentiert und auf Configuration Items zurückgreift, um die Changes hinsichtlich Approvals und dokumentierter Fallback-Szenarien zu steuern.

Automatisierung spielt hier eine entscheidende Rolle: Sorgfältig eingesetzt, reduziert sie manuelle Aufwände und minimiert Risiken.

Fazit

DORA stellt die Versicherungsbranche vor neue Herausforderungen, insbesondere in der Zusammenarbeit mit IKT-Drittdienstleistern. Die Anforderungen an die Auswahl, Überwachung und Vertragsgestaltung von Dienstleistern sind erheblich gestiegen. Versicherer müssen nun sicherstellen, dass ihre externen Partner nicht nur verlässlich, sondern auch vollständig DORA-konform sind. Gleichzeitig bietet DORA die Chance, Prozesse effizienter zu gestalten, Risiken zu minimieren und die IT-Sicherheit zu stärken. Mit einer strategischen Herangehensweise können Versicherungsunternehmen nicht nur die regulatorischen Anforderungen erfüllen, sondern auch langfristig Wettbewerbsvorteile erzielen.

Carolin Sauer

Service Delivery Manager, SEVEN PRINCIPLES

Ihr DORA-konformer Managed Service Provider mit Hauptsitz in Deutschland!

Fachbeitrag SEVEN PRINCIPLES DORA: So meistern Sie die neuen Anforderungen an IKT-Dienstleister
Am zweiten Messtag um 9 Uhr in Saal 4

Besuchen Sie uns am **Stand 2** oder schreiben Sie uns eine E-Mail: mobility@7p-group.com

IT-Offshoring auf dem Prüfstand: Ein Praxisbericht der ERGO

tcs TATA
CONSULTANCY
SERVICES

D

Demografischer Wandel und Fachkräftemangel machen der Versicherungsbranche zu schaffen. Besonders brisant: Viele Unternehmen stehen gerade jetzt vor drängenden Aufgaben. Prozesse und IT müssen modernisiert, das Servicemodell weiterentwickelt und die Time-to-Market verkürzt werden. Die ERGO-Gruppe baut eine der Lösungsstrategien weiter aus – das Offshoring.

ERGO ist einer der führenden Versicherer in Deutschland und Europa, mit weltweit mehr als 38.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Das breite Portfolio reicht von Lebens- und Krankenversicherungen bis hin zu Schaden- und Unfallversicherungen. Mit Millionen von Kunden in mehr als 30 Ländern steht das Unternehmen vor der Herausforderung, sich kontinuierlich an den digitalen Wandel anzupassen und seine IT-Infrastrukturen neu zu justieren.

Diese Transformation stellt ERGO vor interne Hürden, insbesondere im IT-Bereich. Das überdurchschnittlich hohe Alter der Belegschaft führt dazu, dass in den nächsten zehn Jahren viele wertvolle Mitarbeiter aus dem Berufsleben ausscheiden werden. Brisant dabei ist, dass zentrales Wissen rund um Systeme und Prozesse teilweise noch in eben diesen Schlüsselressourcen steckt. Obwohl die Rekrutierung neuer Mitarbeiter möglich ist und für bestimmte Qualifikationen weiterhin praktiziert wird, ist es aufgrund des Fachkräftemangels schwierig, ausreichend Ressourcen für den Aufbau ausschließlich deutschsprachiger Teams bereitzustellen. Im Kampf um die wenigen Talente am Markt konkurriert ERGO – nicht nur innerhalb der Versicherungsbranche – mit den Top-Unternehmen weltweit und eine Trendwende auf dem Arbeitsmarkt ist nicht in Sicht. Hinzu kommt, dass die IT-Systeme des Unternehmens mehrere



Jahrzehnte alt sind und es in Deutschland kaum noch junge Talente mit den erforderlichen Fähigkeiten gibt.

ERGO musste die Skalierbarkeit deutlich erhöhen. Da der Versicherer bereits gute Erfahrungen sowohl im Nearshoring als auch mit Indien gemacht hatte, lag der nächste Schritt zum Offshoring auf der Hand. Um dem drohenden Wissensverlust vorzubeugen, Synergien zu nutzen und ihren Kunden weiterhin digitale Innovationen bieten zu können, startete ERGO gemeinsam mit Tata Consultancy Services (TCS) ein tiefergehendes Offshoring-Projekt: Im ersten Schritt übernahmen TCS-Experten von Indien die Wartung und Weiterentwicklung der Systeme, im zweiten Schritt wurde das Wissen strukturiert an ein eigenes, neu aufgebautes ERGO-Team in Indien übermittelt. Warum TCS? „Das Durchschnittsalter in Deutschland liegt bei über 44 Jahren und IT-Talente sind schwer zu finden“, sagt Natascha Bell, Bereichsleiterin CIO Organisation bei ITERGO. „In Indien liegt es bei 28 Jahren und es gibt viele hervorragend ausgebildete Fachkräfte, dort ist die digitale Zukunft. Die Entscheidung für TCS fiel uns daher leicht, zumal es sich um einen globalen Top-Anbieter von IT-Dienstleistungen handelt.“

Wissenstransfer strukturiert gemeistert

Das Ziel war klar definiert: Ein skalierbares Team aufbauen, eine nachhaltige Know-how-Basis schaffen und digitalen Herausforderungen flexibler begegnen. Die Verantwortlichen der ERGO standen vor der Frage: Wie bekommen wir das Wissen der deutschen Experten zu den indischen Kollegen? Die Aufgaben waren groß: Die Dokumentation der Systeme ist komplex und überwiegend in deutscher Sprache verfasst, ebenso das Datenmodell. Darüber hinaus hatten die internen Wissensträger neben dem Tagesgeschäft nur wenig Kapazitäten, um die Offshore-Kollegen zu schulen. Und nicht zuletzt sind Versicherungsthemen komplex, länderspezifisch und schwer zu vermitteln.

Um das Offshore-Team schnell und effektiv zu integrieren, ging TCS von Beginn an konsequent sys-

tematisch vor, basierend auf der Methodik und der langjährigen Erfahrung von TCS aus vergleichbaren Projekten. Der Wissensaufbau erfolgte in mehreren Phasen: Zunächst baute TCS im indischen Chennai ein sogenanntes Workbench-Team für das Segment Komposit- bzw. Sachversicherung auf, das eng mit den Mitarbeitern der ERGO-IT in Deutschland zusammenarbeiten und diese entlasten sollte. So wurde ein Modell der Zusammenarbeit etabliert, das für klare Verantwortlichkeiten innerhalb des Offshore-Teams in den Bereichen Requirements Engineering und Testing sorgte. Die Kommunikation wurde hierbei durch einen deutschsprachigen „Brückenkopf“ bei TCS gesteuert, der als Bindeglied zwischen den Fachexperten der ERGO und dem Offshore-Team fungierte und so einen schnellen Austausch ermöglichte.

Auf ein Basistraining folgte der Wissensaufbau nach dem Vorbild agiler Projektansätze: In kurzen Sprints ging das Know-how schrittweise von Deutschland nach Indien über. Dafür erarbeitete sich das Offshore-Team zunächst im Selbststudium die Dokumentation der Systeme. Unterstützt wurden die Experten durch regelmäßige Q&A-Sessions mit den deutschen Wissensträgern, in denen offene Punkte geklärt und Inhalte vertieft wurden. „Der Vorteil war, dass unsere IT-Abteilung viel Zeit sparen und sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren konnte“, sagt Kerstin Berger, Abteilungsleiterin CIO Organisation Schaden/Unfallversicherung bei ITERGO. „Außerdem sind für Q&A-Sessions weniger Englischkenntnisse erforderlich als für Vorträge im Rahmen von Volls Schulungen.“ Parallel dazu baute das Offshore-Team einen Knowledge Hub auf, der das erworbene Wissen dokumentiert und der kontinuierlich erweitert wird. Der Vorteil: Auch wenn sich das Team durch Skalierung oder Fluktuation verändert, bleibt das erworbene Wissen erhalten.

Ein weiterer wichtiger Schritt des Projekts war die Skalierung des bestehenden ERGO Tech Hubs in Mumbai im Februar 2024. Hier wandten ERGO und TCS die gleiche Integrationsmethode an wie in Chennai – wieder

mit Erfolg. Im Mai 2024 besuchte ein Großteil des Offshore-Teams die Kollegen in Deutschland, wodurch der Austausch von Know-how gefördert und die persönliche Bindung zwischen den Teams gestärkt wurden. Mitte Mai übernahmen die Offshore-Mitarbeiter dann, gecoacht von den Kollegen in Deutschland, eigenständig kleinere Aufträge. So konnten die indischen Experten ihr neues Wissen in der Praxis anwenden, unter anderem bei der Konzeption, der Planung und der Durchführung von Softwaretests. Im Juli 2024 startete schließlich ein strategisches Projekt im Segment Gesundheit mit einem sehr hohen Offshore-Anteil. Dabei wurden die bereits in der Sachversicherung bewährten Prozesse für ein gemischtes Offshore-Team von ERGO und TCS umgesetzt. „Es ist sehr erfreulich, dass wir die Erfolgsgeschichte aus der Sachversicherung innerhalb kurzer Zeit auch für das Segment Gesundheit fortschreiben konnten“, sagt Kai Schulze, Programmleiter und Abteilungsleiter CIO Organisation Personenversicherung. „So können wir die Transformation auch in diesem Segment weiter erfolgreich fortsetzen.“

Was ERGO aus dem Projekt gelernt hat

Aus den bisherigen Erfahrungen hat ERGO einige wertvolle Lehren gezogen:

- Kulturelle Trainings haben sich als hilfreich dafür erwiesen, das gegenseitige Verständnis und die Akzeptanz zwischen den Teams zu fördern. Das erleichterte den Wissensaustausch erheblich.
- Der persönliche Kontakt zwischen Onshore- und Offshore-Teams, insbesondere durch Besuche vor Ort, trug entscheidend dazu bei, Hemmschwellen abzubauen, und macht eine engere Zusammenarbeit möglich.
- Enge Zusammenarbeit auf allen Hierarchieebenen und zwischen Business und IT schafft

Vertrauen und ermöglicht eine schnelle und zielgerichtete Kommunikation zwischen allen Beteiligten.

- Dokumentation ist das Herzstück des Wissenstransfers. Ohne eine vollständige, klare und strukturierte Wissensbasis wäre es schwierig, die Teams zu skalieren.
- Innovative Tools, etwa KI-basierte Übersetzungs- und Kommunikationsplattformen wie ChatGPT und DeepL, helfen dabei, Sprachbarrieren zu überwinden.
- Kleinere Aufträge und Wartungsarbeiten sind idealer Startpunkt für Offshore-Teams. Sie ermöglichen es, sukzessive Wissen aufzubauen und entlasten gleichzeitig das Onsite-Team.

Stabiles Fundament für zukünftige Innovationen

Das Offshoring-Projekt von ERGO und TCS zeigt, wie wichtig ein strukturiertes Vorgehen für den Erfolg eines interkulturellen Wissenstransfers ist. Die Teams arbeiteten agil und eng zusammen, was zu nachhaltigen Ergebnissen führte. ERGO hat den ersten Meilenstein auf dem Weg zu einer skalierbaren Wissensbasis erreicht – ein entscheidender Faktor für den zukünftigen Geschäftserfolg.

Für die Zukunft plant ERGO, die im Projekt gewonnenen Erkenntnisse weiter auszubauen und die Zusammenarbeit mit dem Offshore-Team zu intensivieren. Die multinationale Lösungsstrategie wird eine zentrale Rolle dabei spielen, noch flexibler auf digitale Herausforderungen zu reagieren. Mit dem zentral gesteuerten Offshore-Team und dem stetig wachsenden Knowledge Hub ist ERGO bestens gerüstet, den Markt mit digitalen Innovationen zu überraschen.

Die Underwriting- Workbench der Zukunft: Präzisionsnavigation für Versicherungsprofis



INN

In der dynamischen Welt des Underwritings ist die Underwriting-Workbench vergleichbar mit dem Cockpit eines Piloten. Sie gibt dem Underwriter die notwendigen Werkzeuge an die Hand, um Risiken präzise einzuschätzen und strategisch zu managen. Wie ein Cockpit verarbeitet und ergänzt sie Daten, warnt vor Risiken und fungiert als Autopilot zur Automatisierung von Prozessen und Workflows

Underwriting Workbench: Ein kurzer Überblick

Die Underwriting Workbench ist ein leistungsstarkes Werkzeug, das Versicherern dabei hilft, den Underwriting-Prozess zu optimieren und damit Produktivität, Konsistenz und Effizienz verbessert. Sie vereint verschiedene Funktionen in einem Dashboard und unterstützt den gesamten Prozess von der Ausschreibung bis zum Versicherungsabschluss. Im Mittelpunkt steht die KI-gestützte Automatisierung der Risikoidentifizierung und -bewertung. Je nach Branche und Risikoprofil variieren die Anforderungen und Werkzeuge, daher gibt es verschiedene Workbenches. So ist für Gewerbeimmobilien beispielsweise eine GIS (Geografisches Informationssystem)-Integration nötig. Eine moderne Workbench muss daher anpassungsfähig sein und die digitale Transformation des Underwritings vorantreiben.

Welchen Nutzen bietet eine Underwriting Workbench

1. Zentralisiertes Dashboard zur Konsolidierung von Vorgängen

Die Workbench konsolidiert alle Daten, Informationen, Tools und Aufgaben für Underwriter in einem zentralen Dashboard. Diese Bündelung rationalisiert die Prozesse und stellt sicher, dass standardisierte Arbeitsabläufe eingehalten werden. So können Anträge effizient geprüft, Angebote erstellt, Klauseln verwaltet und Aufgaben nachverfolgt werden. Dies führt zu einer konsistenten Einhaltung der Unternehmensrichtlinien, präziseren Angeboten und einem verbesserten Portfoliomanagement.



2. Automatisierung zur Reduzierung des Verwaltungsaufwands

Automatisierung ist ein wesentlicher Bestandteil einer Underwriting-Workbench. Automatisierungstools erfassen und extrahieren Daten, KI-Tools verbessern die Datenqualität und automatisieren Teile des Underwriting-Prozesses gemäß den Geschäftsregeln des Versicherers. Laut McKinsey verbringen Underwriter 30 bis 40 Prozent ihrer Zeit mit administrativen Aufgaben. Automatisierung reduziert diesen Aufwand, steigert die Produktivität und ermöglicht den Underwritern, sich auf die Analyse komplexer Risiken zu konzentrieren.

3. Risk Management

Das effiziente Management von Versicherungsrisiken ist in der heutigen komplexen Geschäftswelt von entscheidender Bedeutung. Die zunehmende Vielfalt und der ständige Wandel von Risiken stellen Versicherer vor die Herausforderung, diese zu erfassen, zu verstehen und angemessen zu bewerten. Insbesondere die Anpassung von Versicherungsbedingungen an unterschiedliche Regionen und Branchen erfordert einen präzisen und effizienten Ansatz.

4. Kapazitätsmanagement

Eine moderne Underwriting-Workbench ermöglicht Versicherern die effiziente Kontrolle über das Risiko, das sie für bestimmte Policen oder Portfolios übernehmen durch die Integration von Funktionen wie Kapazitätsverfolgung in Echtzeit, Quotemanagement, Compliance-Überwachung, Rückversicherung und mehr in den Underwriting-Workflow.

5. Bessere Zusammenarbeit

Eine Underwriting Workbench fördert die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Teams, Underwritern, Maklern und Kunden durch eine zentrale, transparente Plattform.

6. Verbesserte Compliance

Es erfolgt eine zentrale Dokumentation, so dass alle Entscheidungen und Aktivitäten nachverfolgbar und transparent sind. Workflows und Regeln stellen sicher, dass jeder Antrag bei der Bearbeitung eine Compliance-Prüfung durchläuft. So wird sichergestellt, dass das Risiko genau bewertet und gleichzeitig eine umfassende Versicherungspolice erstellt wird.

7. Ein Baukastensystem mit zahlreichen Funktionen

Die AdInsure Underwriting Workbench von Adacta unterstützt Versicherungsunternehmen bei der Neugestaltung und Optimierung ihrer Underwriting-Prozesse und ist als Baukastensystem konzipiert. Diese Struktur bietet verschiedene Module und Komponenten, die flexibel kombiniert und an die spezifischen Bedürfnisse eines Versicherungsunternehmens angepasst werden können.

Fazit

Ein Cockpit muss dem Piloten alle Informationen an einem einzigen Ort zur Verfügung stellen, damit er adäquat handeln und das Flugzeug sicher landen kann. Wie das Cockpit eines Flugzeugs muss auch die Workbench eines Underwriters den Underwritern die Daten zur Verfügung stellen, die sie für eine effektive Risikobewertung benötigen. Gleichzeitig muss sie aber auch Automatisierungsfunktionen bieten, die Effizienz und Genauigkeit fördern. Die Effizienz des Underwritings kann über Gewinn oder Verlust entscheiden. Aus diesem Grund sollten Underwriting-Teams mit den geeigneten Tools arbeiten.



Der Autor:

Michael Breidenband ist Geschäftsführer der deutschen Niederlassung von Adacta und verfügt über langjährige Erfahrung in der Versicherungsbranche und in der Einführung von Standardsoftwarelösungen. Durch seine Expertise stellt er sicher, dass die AdInsure-Implementierungen den höchsten Industriestandards entsprechen und den Kunden von Adacta einen echten geschäftlichen Mehrwert liefern.

Über Adacta und AdInsure

Adacta ist ein führender Anbieter innovativer Softwarelösungen, die es Versicherern ermöglichen, ihre Abläufe und Prozesse zu transformieren und zu digitalisieren. Im Zentrum unseres Angebots steht AdInsure, eine preisgekrönte digitale Versicherungsplattform, die für Lebens- und Sachversicherer, Gewerbeversicherer, Groß-Makler und MGAs/Makler entwickelt wurde.

AdInsure ist bei über 30 Unternehmen in 10 europäischen Ländern erfolgreich im Einsatz und bietet eine umfangreiche Palette an sofort einsatzbereiten Funktionen. Neben den Kernprozessen der Policenverwaltung, Schadenbearbeitung und Finanzprozessen umfasst dieses Angebot auch Produktentwicklung, Underwriting, Abrechnung und Inkasso sowie Mit- und Rückversicherung sowie Compliance – und bietet somit eine End-to-End-Abdeckung für das Versicherungsgeschäft

START-UPS stellen sich vor



Das Schweizer Cybersecurity-Unternehmen Brightside AI hilft Unternehmen dabei, sich vor personalisierten KI-Angriffen zu schützen und Mitarbeitende auf reale Bedrohungen aufmerksam zu machen, die für sie persönlich relevant sind.

Pitch: „Brightside AI – empowering each employee to fight AI cyber attacks“

Brightside AI SA www.brside.com

Gründung: 2023 / Sitz: Prilly (CH) / Mitarbeitende: 1-10



DeepOpinion liefert eine No-Code-All-in-one-Lösung für KI-gestützte Dokument- und Texterkennung sowie Prozessautomatisierung.

Pitch: „KI & Automatisierung: Transformation des Versicherungsbetriebs“

Deep Opinion (Intelligent NLU GmbH) www.deepopinion.ai

Gründung: 2020 / Sitz: Innsbruck (AT) / Mitarbeitende: 11-50



Kern AI bietet eine LLM-Plattform mit nach eigenen Angaben branchenweit führenden Datenmodellierungsfunktionen. Kern AI verspricht, jedes LLM (wie ChatGPT) zuverlässiger und vertrauenswürdiger zu machen, indem die Daten des Unternehmens so modelliert und integriert werden, dass das LLM sie versteht.

Pitch: „Third-Party Risk Management with AI: Regulierungskonformität und Lieferantenprüfung optimieren“

Kern AI GmbH www.kern.ai

Gründung: 2020 / Sitz: Eichwalde / Mitarbeitende: 11-50



Das FinTech Xaver bietet Partnern eine KI-Plattform für mehr Effizienz beim Vertrieb von Lebensversicherungen und Altersvorsorgeprodukten und White-Label-Lösungen für Altersvorsorge in Form des europäischen Rentenprodukts PEPP.

Pitch: „AI at Scale – Maximierung der Vertriebseffizienz durch Künstliche Intelligenz“

Xaver Group www.xaver.com

Gründung: 2023 / Sitz: Köln / Mitarbeitende: 11-50



Softwarebasierte Geschäftsprozessoptimierung auf Basis marktführender Standardsoftware-Komponenten. Die cloudbasierte Process Mining Plattform mpmX ist weltweit bei namhaften Kunden aus verschiedenen Branchen erfolgreich im Einsatz.

Pitch: „Innovative Lösungsansätze für Versicherer in preissensiblen Märkten: Mehrwert statt Preiswettbewerb“

Mehrwerk GmbH <https://mehrwerk.net>

Gründung: 2008 / Sitz: Karlsruhe / Mitarbeitende: 11-50

Am 1. Messtag stellen sich die Start-ups von 14:45 bis 15:30 Uhr mit ihren Ideen und Geschäftsmodellen in Saal 1 vor.

DIGITAL ODER PRINT –

MEIN KOMPLETTES OUTPUTMANAGEMENT

AUS EINER HAND

Das DATEV Digital & Print Solution Center unterstützt Sie mit klassischen Output-Dienstleistungen, smarten digitalen Angeboten und umfangreichen Portallösungen.

2025 kommt die E-Rechnung. Mit DATEV bin ich auch darauf perfekt vorbereitet.

2025 kommt die verpflichtende E-Rechnung für alle betrieblichen Umsätze. Wir bieten Ihnen individuelle Unterstützung und ein umfassendes „Sorglospaket“ an, damit Sie die Umstellung problemlos meistern können. Vertrauen Sie auf DATEV, Ihren zuverlässigen Partner in allen Fragen rund um die E-Rechnung.

WWW.DATEV.DE/DIGITAL-PRINTSOLUTIONS



Zukunft gestalten.
Gemeinsam.

Folgen Sie unserem
Messekongress IT
auf **LinkedIn**



W-LAN

Netzwerk: Leipziger Messe

Passwort: mkit24

Benutzername: mkit24

Ihr Feedback

Geben Sie uns Ihr Feedback
unter Menti.com (Code: 66853091)



Vorträge

Die freigegebenen Vortragsdokumente finden Sie in dem Reiter „Bibliothek“ in Ihrem Kundenportal unter www.versicherungsforen.net/dashboard. Insofern Sie noch nicht registriert sind, können Sie dies unter diesem Link www.versicherungsforen.net/register nachholen.

Impressum

Herausgeber: Justus Lücke, Jens Ringel, Versicherungsforen Leipzig GmbH, Hainstraße 16, 04109 Leipzig

Redaktion: Nadine Marquardt

Artredaktion: Monique Beauvais, Andreas Fischer, LF Services

Kontakt: Versicherungsforen Leipzig GmbH, Hainstraße 16, 04109 Leipzig, kontakt@versicherungsforen.net, 0341-98988-0

Copyright: Die im Magazin enthaltenen Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte werden vorbehalten.

Hinweis: Redaktionelle Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung des Herausgebers wieder.

Druck: IT- und Drucklösungen von:



Aussteller

				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
		Alle Informationen zu unseren Ausstellern finden Sie hier: www.versicherungsforen.net/mk-it		



Messekongress
Schadenmanagement & Assistance
18./19. März 2025



Messekongress
Kundenmanagement in Versicherungen
24./25. Juni 2025

Versicherungsfunk

Der Podcast von **Versicherungsbote**

Wie sieht die
Zukunft der
Versicherungsbranche
im Jahr 2030 aus?

der tägliche
#VersicherungsfunkUpdate



Messekongress
IT für Versicherungen

**SAVE
THE
DATE**

25./26.
November
2025