

Klaus-Peter Knieß

## Schnelle IT-Modernisierung mit Software as a Service (SaaS)

Der Druck zur Modernisierung der Legacy Systeme nimmt weiter zu: Veränderte Kundenanforderungen, neue Geschäftsmodelle und Technologien, steigende regulatorische Anforderungen sowie der hohe Kostendruck zwingen Versicherer, zu handeln. Verschärft wird die Situation noch durch den wachsenden Fachkräftemangel. Daraus ergeben sich erhebliche Risiken, vor allem im Hinblick auf die erhöhten Sicherheitsanforderungen an die IT-Systeme.

Die Modernisierung der IT war jedoch bisher in der Regel ein langwieriger Prozess, der erhebliche Ressourcen bindet und mit hohen Anfangskosten verbunden war. Der Einsatz einer modernen IT-Lösung im SaaS-Betrieb beschleunigt die IT-Modernisierung bei deutlich geringeren Einstiegskosten.

### Legacy Systeme beeinträchtigen digitale Transformation

Heterogene Systemlandschaften mit vielfach veralteten IT-Systemen bremsen die digitale Transformation und damit die Innovationsfähigkeit und das Wachstum eines Unternehmens. Die durch monolithische Anwendungen und Datensilos geprägten Systeme verursachen einen hohen Betriebs- und Wartungsaufwand. Notwendige Anpassungen und Erweiterungen sind zeit- und kostenintensiv. Selbst ein kleines Update kann zu einem großen Problem werden. Das liegt insbesondere auch daran, dass es immer weniger IT-Fachkräfte gibt, die über das erforderliche Know-how verfügen, um die komplexen Systeme am Laufen zu halten.

Legacy Systeme erschweren es, vielversprechende Technologien wie zum Beispiel Künstliche Intelligenz, Data Analytics oder Cloud Computing umfassend einzusetzen. Auch die Integration von Drittanbietern oder die Anbindung an Ökosysteme und Plattformen gestaltet sich sehr schwierig.

### Unternehmen müssen in IT-Sicherheit investieren

Legacy Systeme können zudem ein erhebliches Risiko bei der Einhaltung regulatorischer Anforderungen darstellen, zum Beispiel im Hinblick auf die Anforderungen an die IT-Sicherheit oder an die digitale operationale Resilienz, die bspw. aus der NIS2-Richtlinie oder aus dem Digital Operational Resilience Act (DORA) resultieren. Versicherer müssen „mehr

denn je in ihre operationelle Sicherheit und Stabilität investieren“, fordert BaFin-Präsident Mark Branson.

### Digitaler Versicherungsbetrieb: Welche Anforderungen müssen die IT-Systeme erfüllen?

Versicherer investieren bereits massiv in die Digitalisierung des bestehenden Kerngeschäfts, um ihre Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern. Für eine erfolgreiche Umsetzung der digitalen Transformation sollten IT-Systeme folgende Anforderungen erfüllen:

- Kundenzentrierung als Basis für zusätzliches Geschäft
- Kostensenkung durch Effizienzsteigerung und Automatisierung
- Integrationsfähigkeit in andere Systeme (Ökosysteme und Plattformen)
- Schnellere Entwicklungszyklen zur Stärkung der Innovationskraft
- Gewährleistung von IT-Sicherheit und Einhaltung regulatorischer Anforderungen

### Kundenzentrierung

Die Digitalisierung von Produkten, Prozessen und Interaktionen sowie der Einsatz innovativer Technologien unterstützen Versicherer dabei, den Kunden konsequent in den Mittelpunkt aller Aktivitäten zu stellen. Dieser Ansatz lässt sich nur auf Basis einer modernen IT-Lösung mit einer flexiblen und nachhaltigen Architektur, die auf fachlich definierten Microservices basiert, realisieren.

Voraussetzung für ein überzeugendes Kundenerlebnis mit Echtzeit-Interaktion, Omnichannel-Kompatibilität und 24/7-Verfügbarkeit sind End-to-End integrierte Geschäftsprozesse mit 360°-Kundensicht. So können Versicherer ihren Kunden analoge und digitale Kanäle vom Smartphone über E-Mail und App bis zum Chat(bot) rund um die Uhr anbieten und

sinnvoll miteinander verknüpfen. Eine einheitliche Datenbasis stellt sicher, dass alle notwendigen Informationen und Kundendaten an allen Touchpoints verfügbar sind.

Um das zu gewährleisten, braucht es eine IT-Lösung mit einer hohen API-Fähigkeit. Denn nur so ist eine reibungslose Zusammenarbeit und Kommunikation mit Systemen aus allen Unternehmensbereichen möglich. Über einen Mix aus offenen und standardisierten Schnittstellen können IT-Systeme schnell, robust und flexibel miteinander verbunden werden. Das ermöglicht den Austausch von Daten in Echtzeit, eine bessere Interaktion und schnelle Entscheidungsprozesse.

### Kostensenkung durch Effizienzsteigerung und Automatisierung

Ein hoher Automatisierungs- und Standardisierungsgrad ermöglicht schlanke, intuitive und effiziente Prozesse. Mit einer standardisierten IT-Lösung, die eine durchgängige digitale Bearbeitung aller Prozesse (End-to-End) erlaubt, lassen sich die Abläufe entlang der gesamten Wertschöpfungskette weitgehend automatisieren. Ein Großteil der Prozesse wird im Dunkeln verarbeitet, so dass manuelle Eingriffe durch Sachbearbeiter auf ein Minimum reduziert und die Bearbeitungszeiten erheblich verkürzt werden. Ein hoher Automatisierungsgrad trägt wesentlich dazu bei, die Effizienz zu steigern und die Kosten zu senken.

### KI-Potential ausschöpfen

KI-Anwendungen bieten ein großes Potenzial im Versicherungsumfeld, zum Beispiel bei der Kundenkommunikation, der Risikobewertung oder der Betrugserkennung. Auch für die Automatisierung von

Klaus-Peter Knieß

Produktmanager Leben bei msg insur.it

Geschäftsprozessen spielen KI-Anwendungen eine wichtige Rolle. So lassen sich mit KI-getriebener RPA (Robotic Process Automation) 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. Mit Hilfe von Machine Learning kann auch die Migration von Beständen in Teilen automatisiert und damit beschleunigt werden. Durch die effiziente Nutzung von Daten und Informationen durch KI können in Zukunft noch weitere Optimierungspotentiale in der Versicherungswirtschaft gehoben werden.

### **Integrationsfähigkeit in andere Systeme: Ökosysteme und Plattformen**

Schnittstellen spielen bei der digitalen Transformation eine zentrale Rolle, insbesondere mit Blick auf die wachsende Bedeutung von Ökosystemen und Plattformen. Eine hohe API-Fähigkeit stellt sicher, dass Versicherer ihre Produkte und Services zum Beispiel als Embedded Insurance in die Prozessketten branchenfremder Ökosysteme integrieren oder auch Services von externen Anbietern in die eigene IT-Infrastruktur einbinden können. So lassen sich z.B. im Schadenmanagement die eingebundenen Services spezialisierter Dienstleister zu flexiblen Schadenprozessketten verknüpfen und die Schadenabwicklung dadurch erheblich beschleunigen.

### **Stärkung der Innovationskraft: Mit Microservices schnell auf Trends reagieren**

IT-Lösungen auf Basis von Microservices ermöglichen es, neue Funktionen und Innovationen schnell bereitzustellen. Die Software ist so gebaut, dass Kernfunktionen innerhalb einer Anwendung unabhängig voneinander funktionieren. So können einzelne Komponenten, die über sorgfältig definierte APIs kommunizieren, unabhängig voneinander weiterentwickelt und verbessert 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.

### **SaaS-Modelle zur Gewährleistung von IT-Sicherheit und regulatorischer Compliance**

#### *Rasche Produktivsetzung*

Zur Umsetzung ihrer Ziele setzen Versicherungsunternehmen zunehmend auf Cloud-Lösungen. Die meisten Versicherer bevorzugen SaaS-Modelle. Mit der Auslagerung an einen spezialisierten IT-Dienstleister profitiert der SaaS-Nutzer – ohne hohe Anfangsinvestitionen – von einer modernen, technologisch ausgereiften IT-Lösung, die alle funktionalen und regulatorischen Anforderungen erfüllt. Gleichzeitig werden die eigenen IT-Ressourcen entlastet. Die nutzungsabhängigen Gebührenmodelle sind transparent und gewährleisten eine hohe Planungssicherheit. Wartung und Betrieb der Software übernimmt der SaaS-Anbieter, so dass hier keine weiteren Kosten anfallen. Auch kleinere und mittlere Versicherungsunternehmen profitieren, denn sie können bedarfsgerecht und ohne großes Investmentrisiko an komplexen Systemen partizipieren. Dieser Ansatz der IT aus der Steckdose erfordert bei der Auswahl des Dienstleisters allerdings besonderes Augenmerk im Hinblick auf die Erfüllung der datenschutz- und aufsichtsrelevanten Anforderungen.

#### *SaaS-Modelle entlasten beim Thema Regulatorik und Compliance*

Die Einhaltung von Schutzziele der Informationssicherheit (Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität) und operationale Resilienz zählen zu den wichtigsten Entscheidungskriterien für oder gegen die Cloud. Den regulatorischen Pflichten und Auflagen gerecht zu werden, ist aufwendig und kostenintensiv. SaaS-Modelle bieten hier Entlastung, denn die rechtskonforme Umsetzung aller Vorgaben übernimmt der Betreiber der SaaS-Lösung, der über geeignete Prozesse und Mittel verfügt.

Regelmäßige Sicherheits-Updates seitens des Cloud-Providers sorgen auch dafür, dass Schwachstellen und Sicherheitslücken schnell behoben werden. Cloud-Provider bieten hohe Datenschutz- und Sicherheitsstandards, die mit entsprechenden Zertifikaten nachgewiesen werden können. Versicherer sollten sich nur für Cloud-Lösungen entscheiden, die ihren Ansprüchen und Anforderungen an IT-Sicherheit, Compliance, Risikomanagement und Datenschutz entsprechen.

### *Schnelle Reaktion auf Marktentwicklungen und Sicherheitsprobleme mit Continuous Delivery*

Die Anwendung von Continuous Integration und Continuous Delivery ermöglicht, Software-Releases täglich oder in nur wenigen Stunden mit hoher Qualität bereitzustellen. Ein vollständig automatisierter Softwareentwicklungs- und -bereitstellungsprozess gewährleistet eine kurze Time-to-Market. Bei jeder Änderung einer Komponente, zum Beispiel aufgrund von gesetzlichen Änderungen, wird eine neue Version erstellt und vollständig (End-to-End) getestet. Die fortlaufende Bereitstellung von Sicherheits-Updates bietet zudem einen hohen Schutz vor Cyberattacken.

#### *Multi-Instance-Architektur zur Umsetzung regulatorischer Anforderungen*

Für den Betrieb von Softwarelösungen in der Cloud sind im hochregulierten Umfeld der Versicherungen hohe Anforderungen zu erfüllen: Neben der Einhaltung kartellrechtlicher Anforderungen und Compliance mit DSGVO, DORA und NIS2 sind Nachweise auf Basis gängiger Standards zur Informationssicherheit und Cloud (z.B. ISO 27001, BSI C5, SOC2, CSA CCM) notwendig, die nach allgemein anerkannten Prüfungsstandards (z.B. SSAE 18, ISAE 3402, IDW PS 951) oder durch akkreditierte Prüfer erstellt wurden.

Die Erfüllung der hohen rechtlichen und sicherheitstechnischen Anforderungen an Cloud-Lösungen sowie der Markt- und Geschäftsanforderungen kann unseres Erachtens nur durch eine Multi-Instance-Architektur gewährleistet werden. Dieser Ansatz erhöht die Sicherheit, Anpassbarkeit und Skalierbarkeit und ermöglicht es jedem Kunden, in seiner eigenen isolierten Umgebung zu arbeiten, um spezifische Geschäftsanforderungen umzusetzen. Noisy-Neighbor-Effekte werden vermieden, die Stabilität und Betriebssicherheit der Umgebung wird erhöht. Der hohe Grad an Standardisierung und Automatisierung der Lösung ermöglicht die schnelle Reproduzierbarkeit einer neuen Instanz - quasi auf Knopfdruck. Versicherungsunternehmen profitieren von einer schnellen Markteinführung, einer kosteneffizienten Implementierung sowie von der Sicherheit und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.

## Fazit

Mit dem Einsatz einer modernen Standardsoftware as a Service wie der End-to-End integrierten msg.Insurance Suite gewinnen Versicherer die Flexibilität, schnell auf Markt- und Kundenanforde-

rungen zu reagieren sowie Sicherheitsupdates bereitzustellen. Versicherungsunternehmen profitieren zeitnah von den Vorteilen einer modernen IT-Plattform - bei deutlich geringeren Einstiegs- und laufenden Kosten. Die Übernahme von Betrieb und Wartung durch spezialisierte Dienstleister entlastet die personellen

Ressourcen der Versicherungsunternehmen und hilft so, den Fachkräftemangel zu lindern.

<sup>1</sup> Wie aus der Studie „Digital Outlook: Insurance“ des Marktforschungsinstituts Lünendonk von Februar 2024 hervorgeht, investieren 72 % der befragten Versicherungsunternehmen im deutschsprachigen Raum stark in die Digitalisierung des bestehenden Kerngeschäfts.