

# Zukunft gestalten mit SaaS

Innovative Technologie für eine nachhaltige  
Zukunft der Kompositversicherung





# Der Branche einen Schritt voraus sein

Die Kompositversicherung verändert sich rapide.

Der Kunde von heute erwartet sofortigen Service, nahtlose Interaktionen und einfache Prozesse. Um diese Erwartungen zu erfüllen, muss die technologische Infrastruktur flexibel, kosteneffizient und einfach zu verwenden sein. Unternehmen müssen sich an Regelwerke halten und zukünftige Änderungen möglichst antizipieren.

Das alles bewältigen zu können, bedeutet über ein starkes Fundament zu verfügen und sich für Digitalisierung und die damit verbundenen Technologien zu öffnen um morgen davon zu profitieren.

## Womit aber beginnen?

In diesem Whitepaper behandeln wir, wie sich Kompositversicherer in den nächsten Jahren entwickeln können, indem sie den Fokus auf innovative Technologie setzen, ihre Effizienz steigern und Kunden optimale End-to-End-Erlebnisse zuteilwerden lassen.

Wir stellen veraltete und neue standardisierte Systeme gegenüber und finden heraus, wie Letztere langsame manuelle Prozesse und teure Updates überflüssig machen können und so Ressourcen bei der Verwaltung und Wartung häufig überholter Systeme sparen.

Wir untersuchen Schwächen von on-premise Systemen und Technologien und erklären, wie Kompositversicherer Geschwindigkeit, Agilität und Flexibilität verbessern können, indem sie durch Automatisierung die Markteinführungszeit neuer Produkte und Dienstleistungen signifikant reduzieren.

Zudem beschreiben wir, wie die Branche das Management von regulatorischen und Compliance-Risiken zuversichtlich angehen kann.

## Die Zukunft zuversichtlich gestalten

Auf den folgenden Seiten zeigen wir einen klaren Weg auf, der Kompositversicherer bei ihrer digitalen Transformation helfen kann und Datensicherheit sowie die Einhaltung von Vorschriften gewährleistet. Damit kann sich die Branche dann optimistisch den zukünftigen Veränderungen stellen.

# 31%

**Anteil an Versicherungen, die angeben, in Bezug auf die Geschwindigkeit der technologischen Veränderungen „extrem besorgt“ zu sein.**

*Insurance trends 2019, PwC, 2019*

# Unternehmen nachhaltig aufstellen

**Wie veraltete Systeme, Optimierung, neue Kundentrends und innovative Technologien bereits heute die Kompositversicherung herausfordern**

Aktuelle Forschungsergebnisse der Beratungsfirma McKinsey & Company zeigen einen deutlichen Unterschied zwischen den Top-Performern und dem Rest des Versicherungsmarktes: „Das obere Fünftel sicherte sich den gesamten wirtschaftlichen Gewinn des Marktes mit durchschnittlich 764 Millionen US-Dollar pro Jahr. Die Unternehmen in den mittleren drei Fünfteln deckten gerade so ihre Kapitalkosten und das untere Fünftel schrieb Verluste von durchschnittlich 976 Millionen US-Dollar im Jahr.“

Der Wettbewerbsvorteil der Top-Performer zum Rest des Marktes liegt an der Fähigkeit, mehrere strategische Hebel gleichzeitig bedienen zu können. Die wirksamsten Hebel sind: reduzierte Markteinführungszeiten, niedrigere Kostenquoten, erhöhte Produktivität und bessere Kundenerlebnisse.

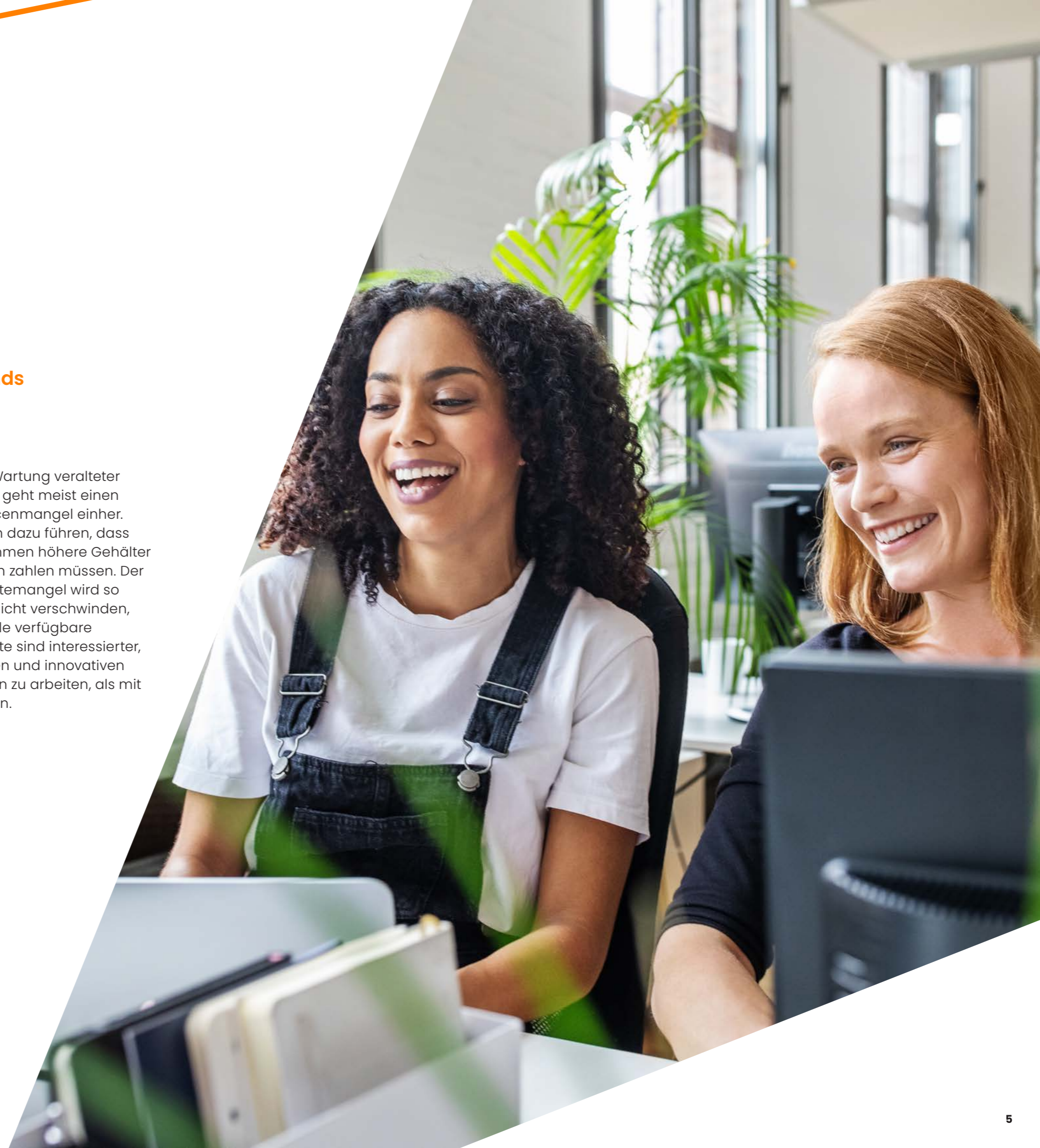
Da in der IT der Hebel liegt, ist die Wahl der richtigen Software-Lösung anhand einer zukunftsfähigen Strategie der Schlüssel zum Erfolg.

## **Kosten veralteter Systeme**

Derzeit ächzen viele Kompositversicherer noch unter der Last von Wartung und Verwaltung ihrer komplexen, aus zahlreichen selbst erstellten oder stark individualisierten on-premise Anwendungen bestehenden IT-Landschaft.

Die Nutzung einer on-premise Software erfordert von den IT-Abteilungen eine ständige Aktualisierung der sich immer wieder verändernden Vorschriften und Marktsituationen. Dies stellt eine große Verantwortung dar. Der Benefit besteht aber in der ständigen Überprüfung der Wettbewerbsfähigkeit der Systeme.

Mit der Wartung veralteter Systeme geht meist ein Ressourcenmangel einher. Das kann dazu führen, dass Unternehmen höhere Gehälter als üblich zahlen müssen. Der Fachkräftemangel wird so schnell nicht verschwinden, denn viele verfügbare Fachkräfte sind interessierter, mit neuen und innovativen Systemen zu arbeiten, als mit veralteten.



So werden Änderungen oder Updates für Inhouse-Lösungen teurer. Unternehmen warten deshalb oft das Lebensende der Software ab, bevor sie an Neuerungen denken und ihr gesamtes IT-System aktualisieren oder verändern. Darunter leiden wiederum die Fachbereiche und die Kosten steigen.

Legacy Systeme stellen bedeutende Herausforderungen für CIOs und CFOs dar. Da sich überholte Systeme nur schwer aktualisieren lassen und nur begrenzt in der Lage sind manuelle Prozesse zu automatisieren wird die operative Ebene meist genauso beeinträchtigt. Wenn Änderungen am System vorgenommen werden, konzentrieren sich diese meist auf Einhaltung neuer Vorschriften und weniger auf ganzheitliche Effizienzsteigerung.

Mit Inhouse-Lösungen zu arbeiten, ist eine risikoreiche Investition – besonders für Kompositversicherer, die eine preiswerte Möglichkeit suchen, um ihre IT zu standardisieren und die Wartung komplexer Infrastrukturen zu erleichtern. Zur Effizienzsteigerung und Förderung der Agilität sollte die Vereinfachung und Verbesserung der IT-

Landschaft ganz oben auf der Prioritätenliste stehen.

### **Der Kunde der Zukunft ist bereits da**

Der Kunde hat sich inzwischen an eine deutlich andere (d.h. einfachere, direktere und schnellere) Art der Interaktion mit Dienstleistern gewöhnt und erwartet ähnliche Erfahrungen nun auch von den Versicherungsunternehmen. In einem Markt, wo die Messlatte bei der Kundenansprache derzeit niedrig liegt, bleibt ein optimales Kundenerlebnis einen brachliegenden Wettbewerbsvorteil.

Veraltete Systeme können die Geduld des Kunden überstrapazieren, da dieser immer weniger Medienbrüche und unnötige und damit ineffiziente Interaktionen duldet. Die Änderung dieser Prozesse, sofern überhaupt möglich, ist meist kostenintensiv und erfordert erheblichen Programmieraufwand sowie komplizierte Integrationen. Die Reaktionsgeschwindigkeit bleibt dann auf der Strecke, obwohl sie zu den wichtigsten Prioritäten der Kunden gehört.

### **Wo starten?**

Für Kompositversicherer ist es oft schwierig, Kunden zu aktivieren und deren

Bedürfnisse und Bedarfe zu erkennen und umzusetzen: das wiederum kann an überholten Mainframe und veralteten Systemen, die aus mehreren Anwendungen bestehen, unzählige Schnittstellen oder ineffiziente Datenübertragungen zwischen Anwendungen und Wechsel zwischen mehreren Systemen und Anbietern liegen.

Unsicherheit und mangelnde Flexibilität mindern die Marktanpassungsfähigkeit der Kunden, diese zufriedenzustellen und neue, aktuelle Produkte schnell auf den Markt zu bringen. Alt-Systeme sind in modern anmutenden Unternehmen eher hinderlich.

Insurtechs oder digitale „Schnellboote“ einiger Versicherer haben sich Datenanalyse und neue Technologien zunutze gemacht. Hierbei sind sie Vorreiter mit von innovativen Lösungen und besseren Kundenerlebnissen. Kompositversicherer, die noch nicht den State of the Art erklommen haben, können diesen Vorsprung durch die Vorteile von Standardisierung und SaaS aufholen.



# Digitale Transformation für Kompositversicherer

Wie die Branche Kunden zufriedenstellt, sich schneller anpassen und mit SaaS und Standardisierung zukunftsfähig werden kann



## Fokus auf strategische Aufgaben

SaaS entlastet das gesamte Unternehmen (v.a. IT und Fachbereiche), damit mehr Fokus auf wichtige Aufgaben und Kundenbedürfnisse gelegt werden kann. Der SaaS Anbieter übernimmt das Hosting, das technische Anwendungsmanagement, Releases sowie Regressionstest und Entwicklung.

## Mehr Geschwindigkeit, höhere Skalierbarkeit

Die Kombination aus SaaS und Standardisierung bedeutet, dass Upgrades häufiger durchgeführt werden können, wodurch Markteinführungszeiten verkürzt werden. So können Versicherer schnell aktuelle Funktionalitäten erhalten und neue Produkte und Dienstleistungen entwickeln und bereitstellen – auch über verschiedene interne Bereiche, angegliederte Unternehmen oder Niederlassungen im Ausland hinweg.

## Niedrigere Kosten

Da mehrere Versicherer gemeinsam an Entwicklungen und Infrastruktur teilhaben, können Wartungs- und Entwicklungskosten gesenkt werden. Dies führt per se zu einer Entlastung der Mitarbeiter und schafft mehr Raum für Investitionen in andere kritische Bereiche. Außerdem wird SaaS als Abonnement-Modell angeboten. Der Käufer profitiert so von einer flexibleren Preisgestaltung und die Notwendigkeit eigener Rechenzentren – mit zugehörigem Aufwand und Kosten – entfällt.

## Einfachere Prozesse, zufriedene Kunden

Zum einfachen und sicheren Management von Produkten, Policen, Schäden und weiteren Dienstleistungen bieten Standardplattformen 100% digitale Best-Practice End-to-End Prozesse an. Sie umfassen alle wichtigen Teile der Wertschöpfungskette in einem Kernsystem – was letztlich zu einfacheren Prozessen und damit zu zufriedenen Kunden führt. Völlig unabhängig von bestehenden Vertriebskanälen können Kunden zu jeder Zeit auf jedem Gerät betreut werden. Durch die damit verbundene höhere Produktivität und die freien Mitarbeiterkapazitäten, können

Versicherungsunternehmen ihre Mitarbeiter dort einsetzen, wo sie am meisten gebraucht werden, z.B. bei Kundenberatungen und –Services oder bei der Entwicklung von innovativen Lösungen.

## Ein flexibleres, agileres Unternehmen

Um flexibler und agiler zu sein, müssen Versicherungsunternehmen (VU) ihre Kunden, ihr Portfolio und ihre Prozesse besser kennen. Der Kern einer Standard-Plattform bildet ein 360°-Blick auf die Kunden – mit brauchbaren Erkenntnissen über sie und ihr Verhalten. Dadurch können Unternehmen ihre Kunden besser verstehen, Chancen und Risiken schneller erkennen und der Konkurrenz einen Schritt voraus sein. Standard-Systeme bieten außerdem Datamarts mit Echtzeit-Daten sowie Visualisierung und „Predictive Analytics“ an. Alle diese Daten machen z.B. das Testen neuer Dienstleistungen oder Produkte effektiver und effizienter, weil Fachbereiche sofort Feedback erhalten.

## Transformation von Geschäftsmodellen

Standardisierte SaaS-Plattformen sind offen und können so interne und externe Anwendungen einfach und schnell integrieren. Oft handelt es sich dabei um eine Kombination aus einer einheitlichen, schnittstellenbasierten SOAP- (Simple Object Access Protocol) oder REST- Architektur (Representational State Transfer). Der größte Hebel besteht darin, Plug-ins entwickeln zu können, die die Standardfunktionalitäten mit maßgeschneiderten Drittanwendungen kombinieren. So können Unternehmen ihr Geschäftsmodell unabhängig vom Kernsystem-Anbieter weiterentwickeln und es stärker auf ihre Kundenbedürfnisse anpassen.

## Zukunftsfähiges Design

Mit einer, auf einer modernen Programmiersprache (Java) basierenden und regelmäßig aktualisierten, Standardplattform wird das System nie ein „Endstadium“ erreichen. Stattdessen werden Performance, Funktionalitäten, Compliance und Sicherheit kontinuierlich überwacht und aktualisiert, damit sie weiterhin den branchenführenden Standards entsprechen.

# Eine Gratwanderung

## Sicherheit und Einhaltung von Regelwerken mit SaaS

In den letzten zwanzig Jahren ist die Regulierungslast für die Kompositversicherer erheblich größer und damit ressourcenintensiver geworden.

Die DSGVO regelt bspw. die Nutzung persönlicher Daten, deren Übertragung und auch das Recht auf „Vergessenwerden“. Außerdem fordert die DSGVO, Kunden fair zu behandeln indem die Transparenz im Kaufentscheidungsprozess gewährleistet ist und die Produktqualität stimmt.

Solvency II hat bereits bedeutende Regelwerke geschaffen und der immense

Aufwand, diesen Vorschriften zu entsprechen, beeinträchtigt Kompositversicherer bei deren Wachstum massiv. Die Einführung weiterer regulatorische Vorschriften in den nächsten Jahren, etwa IFRS 17, wird den Fokus auf Bereiche wie Datenverwaltungsstrategie und Risikoprozesse lenken.

Die Digitalisierung zentraler Prozesse durch SaaS zählt lt. Solvency II zu kritischem Outsourcing. Unsere Erfahrungen in Deutschland zeigen, dass die regulatorische Hürde hierzu niedriger ist, als Versicherer vermuten.

Die Regelwerke sollten in die Datenverarbeitungs- und Datenmanagementsysteme des VUs integriert sein damit weitere Anpassungsprozesse schnell und unkompliziert erfolgen können.

Wir gehen außerdem davon aus, dass die Migration von VU zu stärker servicebasierten Angeboten (wovon viele derzeit nicht reguliert sind) mit der Zeit die Aufmerksamkeit der Regulierungsbehörden auf sich ziehen wird – insbesondere im Hinblick auf Compliance-Richtlinien.

**„Die Compliance-Vorgaben sind für Kompositversicherer sehr streng. Sie investieren viel Zeit, Geld und Ressourcen, um alle Regeln einzuhalten.“**

*Roy Smeets, Senior Vice President IT, PD & Hosting, Keylane*



## Unter die Lupe genommen

Führungskräfte müssen sich regulatorischen und Compliance-Herausforderungen stellen.

Allerdings sind strengere Regeln auch eine Wachstumschance für einige Kompositversicherer. Etwa könnte ein VU sich von anderen Marktteilnehmern dadurch absetzen und darüber hinaus regulatorische Versicherungsdienste an Dritte anbieten, z.B. im Rahmen von einem Insurance as a Service-Angebot.

Damit schnell ändernden, unterschiedlichen nationalen Richtlinien entsprochen werden kann, müssen VU ihr Produktangebot, ihre Benutzererlebnisse und ihre Daten in Höchstgeschwindigkeit konfigurieren können.

### Eine Frage des Vertrauens

Die Befürchtung, bei externen Anbietern die Kontrolle über die eigenen Kundendaten aufzugeben, führt teilweise zu Bedenken hinsichtlich Datensicherheit und Regelkonformität.

Die Sicherheit der Kundendaten ist tatsächlich die größte Hürde für Kompositversicherer.

Das liegt an dem enormen Ausmaß der Daten, aber auch an der Tatsache, dass die gespeicherten Informationen oft äußerst sensibel und privat sind – ein attraktives Ziel also für Cyberkriminelle.

Doch auch die Business Continuity darf nicht außer Acht gelassen werden. Unternehmen müssen die Sicherheit haben, dass ein SaaS-Betrieb keinen negativen Einfluss auf Kundendaten und Dienstleistungen hat und, dass diese bei Ausfällen oder Katastrophen schnell und ganzheitlich wiederhergestellt werden können.

Das erklärt zum Teil, warum Kompositversicherer ein hohes Maß an Risikobewertung bei Investitionen in eine SaaS-Plattform legen. Sich auf eine in der Cloud betriebene IT-Landschaft eines Anbieters zu verlassen, erfordert viel Vertrauen – sogar wenn die Cloud erwiesenermaßen privat und sicher ist.



**47%**

Der Anteil an Versicherungen, die der Meinung sind, ein „Mangel an Systemintegration oder -kompatibilität“ sei das größte Hindernis, erfolgreich in Technologien zu investieren.

*Get comfortable outside your comfort zone, Accenture, 2019*

# Vorteile der digitalen Transformation



## Immer am neuesten Stand

Im Gegensatz zu Legacy-Systemen, ist bei SaaS-Lösungen Compliance „by Design“ integriert. Das spart Aufwand und Kosten. Dank ihrer Flexibilität und Agilität können sie sich umgehend an wechselnde Regeln, Vorschriften und Branchenstandards anpassen.



## Ein gutes Gewissen

Der Anbieter kümmert sich um Updates, sorgt dafür, dass Richtlinien und Datensicherheitsmaßnahmen auf dem neuesten Stand sind und garantiert einen effektiven Notfallwiederherstellungsplan.



## Mehr Zeit, weniger Kosten

Da sich SaaS-Anbieter der Compliance, Sicherheit und Regulierungen widmen, können sich die Unternehmen auf ihr eigenes Wachstum konzentrieren sowie ihren Zeit- und Ressourceneinsatz für Compliance minimieren.



## Differenzierung durch Standardisierung

Dank Standard-Plattformen können sich VU besser vom Wettbewerb abheben. Moderne Standard-Plattformen sind stark konfigurierbar. Für den individuellen Kundenservice bietet eine Plug-in-Architektur den VU weit mehr als reine Standardfunktionen.

# Die Zukunft mit Zuversicht gestalten

Die Versicherungsbranche ändert sich rapide und ist bestens damit beraten, sich so gut und schnell wie möglich an Veränderungen anzupassen bzw. diese möglichst sofort zu antizipieren.

Standardisierte SaaS-Kernsysteme versetzen Kompositversicherer in die Lage, ihr Geschäftsmodell zu transformieren und damit mehr Agilität und Flexibilität sowie geringere Markteinführungszeiten zu erreichen. Der Kunde tritt damit wieder ins Zentrum ihres Handelns.

## Starten Sie mit Keylane

Wir bieten als branchenführender Anbieter für SaaS-Kernsysteme eine einzigartige Reihe von Merkmalen, mit den Sie Ihre Zukunft mit Zuversicht gestalten können:

- ◆ Sie können sich auf Ihre Kernaufgaben konzentrieren und setzen Ressourcen frei. Wir entlasten Sie und übernehmen durchgehend Verantwortung, von der Implementierung bis zum Hosting.
- ◆ Mit unserer Standard-Lösung entwickeln Sie schnell und einfach neue Produkte durch Konfiguration.

- ◆ Sie profitieren von jeder Investition anderer Kunden: 100% der Entwicklungen sind im Core unserer Plattform vorhanden.
- ◆ Sie erhalten jeden Monat inkrementelle Verbesserungen Ihrer Software und Updates werden zur Routine dank unserem Frequent Release-Programm.
- ◆ Sie kombinieren Sicherheit mit Kosteneffizienz und Flexibilität. Mit unserem Hybrid Cloud-Ansatz hosten wir Ihre Daten in unserer Private Cloud und skalieren sie bei Bedarf mit Public Cloud.

Wir arbeiten mit Ihnen zusammen, um sichere und flexible Lösungen zu entwickeln, die Konformität bieten, wechselnden Branchenanforderungen entsprechen und Ihnen einen Wettbewerbsvorteil verschaffen.

Bereit, in die Zukunft zu blicken? Besuchen Sie unsere Website oder kontaktieren Sie unser Team, um herauszufinden, wie Keylane Ihr Unternehmen durch SaaS unterstützen kann.







[keylane.com](https://www.keylane.com)



[info.dach@keylane.com](mailto:info.dach@keylane.com)



**#MorgenFreischalten**  
[www.keylane.com](https://www.keylane.com)

 **Keylane**

**IBM**  
Gold Partner