



beta systems



ANOW! Automate

Strategischer Leitfaden zur Modernisierung der IT-Infrastruktur von Versicherungen Beschleunigung der Cloud-Nutzung und -Migration im EU-Versicherungssektor

Zusammenfassung

Die Versicherungsbranche in der EU befindet sich in einem tiefgreifenden Wandel, ausgelöst durch die Veränderung der regulatorischen Rahmenbedingungen, die Entwicklung der Kundenerwartungen und die dringende Notwendigkeit, veraltete IT-Systeme zu modernisieren. Auf der Suche nach Möglichkeiten, ihre betriebliche Flexibilität zu verbessern, die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

zu gewährleisten und die Anforderungen der Kunden zu erfüllen, erweisen sich die Nutzung und Migration in die Cloud als wichtige Komponenten ihrer gesamten IT-Strategie. Dieses Whitepaper beschreibt die aktuelle Situation, die besonderen Herausforderungen für Versicherer in der EU sowie Best Practices für eine erfolgreiche Cloud-Migration und IT-Modernisierung.



1. Die Versicherungslandschaft verändert sich

Versicherer stehen vor mehreren Herausforderungen, die eine IT-Modernisierung und Cloud-Einführung unterstreichen:

■ Regulierungsdruck

Neue Vorschriften wie Solvency II, DORA, DSGVO und NIS2 erfordern von Versicherern die Umsetzung robusterer Strategien für Datenmanagement und operative Belastbarkeit. Die Einhaltung der ESG-Kriterien (Umwelt, Soziales und Aufsichtsstrukturen) bedeutet zusätzlichen Aufwand, da Versicherer ihre Berichterstattung und Transparenz optimieren und erweitern müssen.

■ Wachsende Betriebskomplexität

Versicherer agieren häufig über mehrere juristische Bereiche (z. B. Lebensversicherungen, Sachversicherungen, Investmentbereich), von denen jeder unterschiedliche regulatorische und geschäftliche Anforderungen hat. Cloud-Lösungen können eine Architektur mit mehreren Instanzen ermöglichen, die die Datenisolierung unterstützt und gleichzeitig einen sicheren und effizienten Datenaustausch zwischen den Bereichen gewährleistet.

■ Zunehmender Wettbewerb

Versicherer erkennen zunehmend, wie wichtig ein proaktives Kündigungsmanagement für die Bindung bestehender Kunden ist. Wenn ein Versicherungsnehmer bereits über eine Kündigung nachdenkt, besteht eine Chance von weniger als 5 %, diese Entscheidung rückgängig zu machen. Das zeigt, wie wichtig es ist, schon subtile Anzeichen für die Abwanderung von Kunden frühzeitig und durchgängig zu erkennen. Dies erfordert IT-Flexibilität und die Einbettung von Datenanalysekapazitäten in die Geschäftsbereiche.

■ Einschränkungen durch veraltete Technologien

Viele Versicherer betreiben ihre Core Applikationen auf monolithischen, veralteten Systemen, die die Betriebseffizienz einschränken und die Kosten in die Höhe treiben können. Die Migration dieser Altsysteme oder zumindest die Auslagerung einiger Aufgaben auf moderne Cloud-basierte Plattformen kann die Skalierbarkeit verbessern, den Wartungsaufwand verringern und die Agilität fördern.

Angesichts dieses Drucks investieren Versicherungsunternehmen zunehmend in Cloud-Technologien, um ihre betriebliche Infrastruktur zu verbessern, den Kundenservice zu optimieren und die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu gewährleisten.

2. Wichtige Trends für die Cloud-Migration in der Versicherungsbranche

Mehrere Branchentrends sprechen dafür, die Cloud auch in der Versicherungsbranche zu nutzen:

Verbessertes Compliance- und Risikomanagement

Die Compliance-Anforderungen in der gesamten Versicherungsbranche steigen. Bei komplexen Abläufen mit mehreren Unternehmen sind Versicherer gezwungen, eine Vielzahl von Daten zu tracken und zu melden, darunter Finanztransaktionen, Kundeninformationen und Umweltkennzahlen. Cloud-Lösungen können Compliance-Workflows zentralisieren und so einen einheitlichen Ansatz zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften über verschiedene Funktionen und juristische Personen hinweg gewährleisten. Automatisiertes Reporting und Monitoring verringern ebenfalls den Aufwand und machen es einfacher, mit der Entwicklung der neuen Standards Schritt zu halten.

Datengestützte Entscheidungsfindung

Der Trend hin zu datengesteuerten Entscheidungen verändert das Versicherungsgeschäft. Versicherer können Analysen nutzen, um Underwriting, Preisgestaltung und Betrugserkennung zu verbessern. Cloud-Plattformen ermöglichen es Versicherern, Echtzeitdaten in großem Umfang zu verarbeiten und so umsetzbare Insights zu gewinnen. Durch die Konsolidierung von Kundendaten über Produktlinien hinweg helfen Cloud-Systeme Versicherern außerdem dabei, ein nahtloses, übergreifendes Kundenerlebnis zu schaffen und so die Kundenbindung und -zufriedenheit zu verbessern.

Finanzabschluss- und Berichtsprozesse

Der Finanzabschluss ist für Versicherer von entscheidender Bedeutung, da er einen Datenabgleich zwischen den Geschäftsbereichen und eine externe Berichterstattung zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften erfordert. Die Automatisierung von Finanzabschlussprozessen in einer Cloud-Umgebung kann den manuellen Aufwand reduzieren, Fehler minimieren und die rechtzeitige Einhaltung gesetzlicher Vorschriften sicherstellen. Darüber hinaus bietet Automatisierung eine besser vorhersehbare Arbeitsbelastung für die Finanzteams, was die Work-Life-Balance und die Zufriedenheit der Mitarbeiter verbessert.



3. Vorteile der Cloud-Nutzung und -Migration für Versicherungsunternehmen

A. Verbesserte Skalierbarkeit und Flexibilität

Eine Cloud-basierte Architektur mit mehreren Instanzen ermöglicht es Versicherern, isolierte Umgebungen für verschiedene juristische Bereiche wie Lebens-, Sach- und Unfallversicherungen zu unterhalten. Dieser Ansatz verbessert Skalierbarkeit, Sicherheit und Compliance und minimiert Betriebsunterbrechungen. Versicherer können die Skalierbarkeit der Cloud nutzen, um den Ressourcenbedarf während Spitzenzeiten zu bewältigen und so einen nahtlosen Service für Kunden zu gewährleisten.

B. Verbesserte Datenökosysteme und integrierte Dateiübertragungen

Mit der Cloud-Migration können Versicherer einen sichereren und effizienteren Datenaustausch zwischen Geschäftsbereichen, Kunden, Agenten und Drittpartnern gewährleisten. Cloud-Plattformen unterstützen auch die Schaffung umfassender Datenökosysteme, die ein effizientes Kundenmanagement, die Bearbeitung von Schadensfällen und die Kundenbindung erleichtern. Dieses Datenökosystem ist besonders wertvoll für das Tracking von Kundeninteraktionen, die Unterstützung von personalisiertem Marketing und die Verfeinerung von Kundensegmentierungsstrategien.

C. Umsetzung von Automatisierung über Kosteneinsparungen hinaus

Die Senkung der Betriebskosten ist ein Vorteil, doch durch die Cloud-basierte Automatisierung können Versicherer auch betriebliche Stabilität erreichen und ihre Servicequalität verbessern. Automatisierte Workflows reduzieren den manuellen Arbeitsaufwand in verschiedenen Bereichen, von der Schadensabwicklung bis zur regulatorischen Berichterstattung, sodass sich Versicherer auf strategische Ziele wie ein verbessertes Kundenerlebnis und eine gesteigerte Agilität konzentrieren können.

D. Verbesserte Mitarbeiterzufriedenheit und Work-Life-Balance

Die Automatisierung kann den manuellen Aufwand für Versicherungsangestellte verringern, vor allem bei kritischen Prozessen wie dem Finanzabschluss. Durch den Wegfall sich wiederholender Aufgaben fördert die Automatisierung eine bessere Work-Life-Balance, steigert die Mitarbeiterzufriedenheit und verringert die Abhängigkeit von bestimmten Mitarbeitern. Diese Verlagerung kann betriebliche Risiken im Zusammenhang mit der Abhängigkeit von Mitarbeitern minimieren und eine gleichbleibende Leistung sicherstellen, auch dann, wenn wichtige Mitarbeiter ausfallen sollten.





4. Wichtige Überlegungen für eine erfolgreiche Nutzung und Migration in die Cloud

Bewertung der Anforderungen von Altsystemen und Integration mit Cloud-Plattformen

Die Migration von Altsystemen kann komplex sein, vor allem für Versicherer mit langjähriger Mainframe-Technologie. Ein schrittweiser Ansatz für die Migration ist oft ideal und ermöglicht es den Versicherern, ihre Kernfunktionen schrittweise in die Cloud zu verlagern, ohne dass es zu erheblichen Betriebsunterbrechungen kommt. Dieser Ansatz kann Folgendes umfassen:

■ **Hybride Cloud-Modelle**

Hybride Modelle ermöglichen es Unternehmen, bestehende Systeme vor Ort beizubehalten und gleichzeitig Cloud-basierte Lösungen für neue Funktionalitäten zu nutzen.

■ **APIs und Middleware**

API-gestützte Integrationsstrategien können Altsysteme mit Cloud-Lösungen verbinden, den nahtlosen Datenaustausch unterstützen und die Kontinuität während der Migration aufrechterhalten.

Sicherheit und Compliance

Datensicherheit und die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften sind in Cloud-Umgebungen einzuführen. Die Einhaltung von DORA, DSGVO, Solvency II und lokalen Datenschutzbestimmungen sollte zentraler Bestandteil jeder Cloud-Strategie sein. Durch die Entscheidung für Anbieter mit Zertifizierungen in den Bereichen Datenschutz und Sicherheit können Versicherer Risiken minimieren und gleichzeitig die betriebliche Stabilität verbessern

Kundenorientierte Architektur

Versicherer, die die Kundenorientierung in den Vordergrund stellen, sollten sich darauf konzentrieren, eine einheitliche End-to-End-Ansicht der Kundendaten zu erstellen. Das erfordert eine IT-Architektur, die Omnichannel-Interaktionen unterstützt und Kunden den Zugang zu Dienstleistungen über digitale und analoge Kanäle ermöglicht. Cloudbasierte Lösungen mit robusten API-Funktionen ermöglichen Versicherern die abteilungsübergreifende Integration, bieten eine 360°-Ansicht der Kundeninteraktionen und verbessern die allgemeine Servicequalität.

Das heißt aber nicht, dass ein Versicherer denselben Cloud-Anbieter für all seine Cloud-Anforderungen nutzen muss. Es können problemlose Datenübertragungen zwischen mehreren Cloud-Anbietern ermöglicht werden und je nach betrieblichen und finanziellen Kriterien ist die Entscheidung, ob und in welcher Reihenfolge die einzelnen Cloud-Anbieter über die Cloud bereitgestellt werden, sofort umsetzbar.



5. Der Business Case für die Cloud-Migration: Erkenntnisse aus der Praxis



Fallstudie – Aviva's Weg in die Cloud

Aviva, ein führender europäischer Versicherer, hat seine Kernfunktionen erfolgreich in die Cloud migriert und dabei eine durchgängige Prozesstransparenz erreicht, betriebliche Zwischenfälle reduziert und die Ressourcennutzung optimiert. Durch die Einführung der Cloud-basierten Automatisierung konnte Aviva die Arbeitsabläufe abteilungsübergreifend rationalisieren, manuelle Eingriffe reduzieren und Ausfallzeiten minimieren. Durch diese Umstellung konnte Aviva eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung schaffen, die es den Mitarbeitern ermöglicht, die Prozessautomatisierung weitestgehend selbstständig umzusetzen und die unternehmensweite Effizienz zu verbessern.



Fallstudie – Transformation des Finanzabschlusses von Ergo Hestia

Ergo Hestia, Mitglied der ERGO Group AG, eines internationalen Versicherungs-konzerns im Besitz des weltweit führenden Rückversicherers Munich Re, hat eine cloudbasierte Automatisierung implementiert, um seinen Finanzabschlussprozess zu überarbeiten. Diese Umstellung reduzierte sowohl den Zeitaufwand als auch die Komplexität, die mit dem Abgleich von Daten über mehrere Geschäftsbereiche hinweg verbunden sind, erheblich und stellte die rechtzeitige Einhaltung gesetzlicher Vorschriften sicher. Obwohl das Projekt anfangs Herausforderungen mit sich brachte, konnte Ergo Hestia erhebliche Effizienz- und Genauigkeitssteigerungen erzielen und damit die Voraussetzungen für künftige Digitalisierungsbemühungen schaffen.

6. Strategische Empfehlungen für die Cloud-Migration von Versicherern

1. Entwicklung eines schrittweisen

Migration-Plans:

Angesichts der Komplexität von Altsystemen minimiert ein stufenweiser Ansatz Betriebsunterbrechungen und ermöglicht eine risikolose und schrittweise Anpassung an neue Cloud-Umgebungen.

2. Fokus auf die Datenökosystem-Readiness

Sicherstellung der Datenkompatibilität und der Integrationsfähigkeit vor der Migration, um einen nahtlosen Datenaustausch zwischen Geschäftseinheiten, Kunden und Partnern zu unterstützen.

3. Sicherheit und Compliance haben Vorrang

Entscheiden Sie sich für Cloud-Anbieter mit hohen Datenschutzstandards und Compliance-Zertifizierungen. Überprüfen und aktualisieren Sie regelmäßig Ihre Compliance-Strategien, um sie an die Entwicklung der Vorschriften anzupassen.

4. Förderung einer Kultur kontinuierlicher Verbesserung

Ermutigen Sie Teams abteilungsübergreifend, Automatisierungs- und Prozessverbesserungen umzusetzen, um die betriebliche Stabilität zu fördern und die Servicequalität zu verbessern.

5. Von Fallstudien und Best Practices profitieren

Lernen Sie von den erfolgreichen Cloud-Implementierungen anderer Versicherer, um gemeinsame Herausforderungen zu entschärfen und bewährte Strategien zu nutzen.

7. Wie ANOW! bei versicherungsspezifischen Herausforderungen unterstützt

Compliance- und Regularien-Management:

Versicherungsunternehmen müssen ein komplexes Geflecht von regulatorischen Anforderungen erfüllen, von Solvency II bis DORA und NIS2. ANOW! erleichtert die Einhaltung der Vorschriften durch automatisiertes Reporting und Echtzeit-Tracking und sorgt dafür, dass Versicherer in einer stark regulierten Branche agil bleiben können.

Entschärfen der Einschränkungen von Altsystemen

ANOW! lässt sich nahtlos in Altsysteme integrieren und unterstützt einen schrittweisen Migrationsansatz, um Unterbrechungen so gering wie möglich zu halten. Diese Kompatibilität ermöglicht es den Versicherern, in ihrem eigenen Tempo zu modernisieren und Kernfunktionen schrittweise in die Cloud zu verlagern.

Integration in jeden Baustein Ihrer bestehenden IT-Architektur

mit der umfangreichen Liste der sofort einsatzbereiten Konnektoren von ANOW! können Sie Ihre bisherigen Investitionen in ITSM-Software wie ServiceNow oder Jira, Ihre Container-Architektur, Ihre SAP-Systeme, Ihre Datenanalyse-Tools, Ihre RPA-Software oder Dutzende anderer Systeme nutzen und optimal ausschöpfen.

Stärkung der Work-Life-Balance und Verringerung der Abhängigkeit von Talenten

Die Automatisierungsfunktionen von ANOW! ermöglichen es Versicherern, sich wiederholende, manuelle Aufgaben zu eliminieren, die Abhängigkeit von bestimmten Personen zu minimieren und ein ausgewogenes Arbeitsumfeld zu schaffen. Diese Verbesserung trägt zur Zufriedenheit der Mitarbeiter bei, hilft bei der Bindung von Talenten und sorgt für betriebliche Stabilität.



Schlussfolgerung: Aufbau einer stabilen Zukunft dank Cloud-basierter Automatisierung

Für Versicherer in der EU bietet die Cloud-Migration einen Weg zu verbesserter Compliance, betrieblicher Ausfallsicherheit und Kundenzufriedenheit.

Der erfolgreiche Übergang zu einer Cloud-basierten Infrastruktur erfordert eine sorgfältige Planung, einen Schwerpunkt auf der Einhaltung von Vorschriften und einen kundenorientierten Ansatz. Durch die Umsetzung von Best Practices für die Cloud-Migration können Versicherer schneller auf regulatorische Änderungen reagieren, die Servicequalität verbessern und ihre Betriebsabläufe optimieren, um sich langfristig in einem wettbewerbsorientierten und sich ständig entwickelnden Markt behaupten zu können.

ANOW! bietet eine zukunftssichere Automatisierungs- und Orchestrierungslösung, die es Versicherern ermöglicht, ihre IT-Infrastruktur zu modernisieren, die Compliance zu verbessern und die Abläufe zu optimieren. Durch die Bereitstellung einer robusten, skalierbaren und sicheren Grundlage für Cloud-basierte Versicherungsabläufe ermöglicht ANOW! den Versicherern, neue Effizienzen zu erschließen, kundenorientierte Services zu fördern und sich für die Zukunft der digitalen Versicherung zu wappnen.

Erfahren Sie mehr darüber, wie ANOW! Ihre Cloud-Migration und Automatisierungsanforderungen unterstützen kann.

