

EDITORIAL

Laut Duden ist ein "Standard" etwas, das als "normal" und auch "als mustergültig, modellhaft angesehen wird und wonach sich anderes richtet". "Normal" ist, dass Versicherer eine komplexe IT- und Prozesslandschaft vorweisen, in der täglichen Arbeit mit umfangreicher Regulatorik umgehen und zusätzlich auf geänderte Konsumgewohnheiten ihrer Kundschaft eingehen müssen. Diese Normalität trifft im Rahmen der Digitalisierung nun auf mustergültige, modellhafte Prozesse, Technologien und Methoden, mit denen Versicherer sich für die Zukunft aufstellen können. In diesem Spannungsfeld bewegt sich die Branche und auch unsere vorliegende Ausgabe. Auf welche Standards sollten Versicherer setzen – in der IT, den Prozessen, Daten und Methodiken?

Blicken wir zunächst auf Standard-IT Systeme. Besteht die Lösung darin, einfach Standards Matthias Müller erläutert, warum bei der Abtypische Stolpersteine bei der Einführung die- rer IT sowie in ihren Prozessen in die Lage referent, Prozess-und Outputmanager bei der Credit Life, gewährt einen Einblick in die Nutzung des Standard-Output-Management-System Document Center (S. 16).

Nicht immer passt eine Standardsoftware – es muss eine individuelle Lösung gefunden werden. Markus Frisch informiert über den Stellenwert von Standards in der Softwareentwicklung (S. 20).

Wie können wir KI gewinnbringend einsetzen? Unsere Spezialisten Lukas Pulß, Maximilian Lorenz und Michael Becker erläutern in ihren Artikeln, warum zunächst Standards in der Datengrundlage (S. 22) und auch in der Prozessmodellierung (S. 26) geschaffen werden müssen.

Kann die Versicherungswirtschaft in Bezug auf Standards etwas von den Banken lernen? Dazu haben wir mit Enrico Köhler von AUSY Technologies gesprochen (S.32).

Wenn wir über Standards reden, darf die Regulatorik nicht fehlen. Es tut sich einiges im Bereich Solvency II. Wiebke Cornelius gibt einen Überblick über die wichtigsten Änderungen in der EIOPA Taxonomie 2.8.0 (S. 28).

anzuwenden, und dann ist alles gut? Existiert lösung veralteter IT auf Standard-Bestands- ein Schema F für die Versicherungswirtschaft führungssysteme gesetzt werden sollte (S. 6). – quasi ein Schema V? Mitnichten: Wichtig ist, Erfahrene enowa-Consultants berichten über dass sich Versicherer mit ihren Daten und ihser Systeme (S. 10). Pieter-Tobias Woytas, Fachbringen, Änderungen schnellstmöglich implementieren zu können. Ein größtmöglicher Standard ist nicht das Ziel, Standards dienen lediglich als Vehikel. Darum gilt es auch, jeden Standard auf Tauglichkeit zu prüfen und nicht blind umzusetzen. Wir beenden die Ausgabe mit einem Blick auf das Trendthema "Nachhaltigkeit" durch Dr. Martin Creutz von der Provinzial Versicherung (S. 42) und einen Blick auf das Optimierungspotenzial in TAA-Prozessen (S. 46).

Eine erkenntnisreiche Lektüre wünscht Ihnen

han ld ba



HANS-PETER HOLL Vorstand Geschäftsbereich Versicherungswirtschaft enowa AG

SCHEMA V STANDARDS IN DER VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

S. 06 - 09	Es führt kaum ein Weg am Standard vorbei Warum Komposit-Versicherer bei der Modernisierung ihrer Bestandsführungssysteme auf Standard-Software setzen sollten
S. 10 - 15	Typische Stolpersteine bei der Einführung von Bestandssystemen
S. 16 - 19	WORD-UP! Effizientes Output Management bei der Credit Life Ein Interview mit Pieter-Tobias Woytas, Credit Life
S. 20 - 21	Verstand über Lehrbuch Über den Stellenwert von Standards in der Entwicklung von Individualsoftware, Zauberei und Harry Potter
S. 22 - 25	Zwischen Datenschätzen und KI-Algorithmen Warum eine saubere Datenstruktur zum Standard werden sollte
S. 26 - 27	Auf der Suche nach der Nordwestpassage Mit standardisierter Prozessmodellierung neue Prozessrouten entdecken
S. 28 - 31	EIOPA Taxonomie 2.8.o: Quantitatives Reporting im Fokus Welche Veränderungen auf Versicherungsunternehmen durch die Überarbeitung von Solvency II zukommen
S. 32 - 35	Standards der Banken – ein Vorbild für Versicherungen?

Inhaltsverzeichnis

BLOGBEITRÄGE, PODCAST & LITERATUREMPFEHLUNGEN

S.	36 -	37	Literaturem	pfehlungen
----	------	----	-------------	------------

S. 50

- S. 38 39 Blogbeiträge
- S. 40 41 Podcast

BRANCHENTRENDS

Impressum

S. 42 - 45	Nachhaltigkeit in der Versicherung Ein Interview mit Dr. Martin Creutz, Provinzial Versicherun
S. 46 - 49	Lass das mal machen Wie Versicherungsunternehmen den Automatisierungsgrad im TAA-Prozess steigern können

Hinter den Türen vieler Versicherer schlummern vielerorts noch immer über Jahrzehnte weiterentwickelte und historisch gewachsene Bestandsführungssysteme. Der Druck zur Modernisierung wächst stetig. Während Lebensversicherer schon früher reagiert und ihre Kernsysteme größtenteils gerade erneuert haben bzw. erneuern, ziehen Komposit-Versicherer gerade nach. Sie stehen nun vor der Herausforderung, einen der zahlreichen Standardsoftwareanbieter auszuwählen oder sich für Marke Eigenbau zu entscheiden. Unserer Erfahrung nach führt kaum ein sinnvoller Weg an Standard-Software vorbei. Warum? Darauf gehen wir im Folgenden ein und analysieren auch die wichtigsten Argumente, die für viele Versicherer aktuell gegen Standardsysteme sprechen.



Eine Frage der Ressourcen

Mit der Entscheidung, das Altsystem abzulösen, ist die Frage verbunden, mit welchen Ressourcen ein solches Projekt gestemmt werden soll. Mit der Einführung eines Standardsystems können gleichzeitig Ressourcen über die Anbieter beziehungsweise zusätzliche Beratungsunternehmen wie enowa bezogen werden, die bereits über Erfahrung bei den konkreten Systemen verfügen. Wie soll hingegen eine Eigenentwicklung intern vollzogen werden? Die bestehende Mannschaft ist mit der Weiterführung des Systems beschäftigt, das oftmals auch in einer veralteten Programmiersprache wie Cobol oder PL1 läuft und gewartet

werden muss. Das Team muss nun zum einen den benötigten Freiraum erhalten und zum anderen entsprechend in Java aufrüsten. Natürlich könnte zusätzliches Personal rekrutiert werden, aber bei dem aktuell vorherrschenden Fachkräftemangel tun sich Versicherer schwer, Mitarbeitende zu gewinnen.

Optimierungspotenziale erkennen und nutzen

Sinn und Zweck einer Modernisierung von Bestandssystemen ist nicht, das alte System 1:1 in einer modernen Technologie nachzubauen. Das wäre viel zu kurz gegriffen. Effizientere

Prozesse, ein höherer Automatisierungsgrad und schlussendlich die Senkung der IT-Stückkosten stehen hinter diesem Vorhaben. Das bedeutet in aller Konsequenz, dass Prozesse hinterfragt und Anpassungen erfolgen müssen. Genau hierfür ist der erfahrene Blick von außen wichtig, der neue Impulse bringt. Neue Ideen und Betrachtungsweisen können oft nur schwer aus dem Inneren erfolgen. Standardsysteme bieten Best Practices durch die breite Nutzung bei mehreren Kunden.

Regulatorik und IT-Anforderungen

Die Versicherungswirtschaft ist neben den Banken eine der am meisten regulierten Branchen. Auch die Anforderungen an die IT selbst steigen stetig. Regulatorische Änderungen werden automatisch von Software-Anbietern eingebaut und verbrauchen keine wertvollen internen Ressourcen.

Schnittstellen

Wir leben in einer Ökosystem-Ära. Der Datenaustausch zwischen IT-Systemen ist unerlässlich. Auch hier können Standardsysteme einen Vorteil ausspielen, da sie die wichtigsten Standardschnittstellen verbaut haben. Eine Integration kann somit schneller erfolgen, da nicht alles auf der grünen Wiese aufgebaut werden muss. Das beschleunigt die Time-to-Market.

Projektlaufzeiten

Die Ablösung von Bestandssystemen ist eine Mammutaufgabe und ein Mehrjahresprojekt, bis schlussendlich alles migriert ist. Der Start auf Basis eines bestehenden Systems verkürzt die Projektlaufzeit deutlich. Eine Eigenentwicklung ist realistisch nicht unter einem Jahrzehnt zu bewältigen.

Was spricht aus Versicherersicht oftmals gegen Standard-Systeme? Die folgenden Punkte werden uns oft in Gesprächen genannt:

Abhängigkeiten vom Systemanbieter

Viele Versicherer argumentieren, dass sie sich mit einer Entscheidung für einen Standardanbieter abhängig machen. Das stimmt natürlich. Gerade vor dem Hintergrund der Veränderungen und Konsolidierungstendenzen im Anbietermarkt der letzten Jahre, beispielsweise dem Einstieg von TA Associates bei Adcubum und tech11 oder der Übernahme der RGI-Gruppe durch CVC Capital Partners Fund VIII. Es ist Bewegung im Markt. Natürlich begeben sich Versicherer in eine Abhängigkeit – mit dem Vorteil, dass hier Know-how im Markt vorhanden ist, auf das man immer wieder zugreifen kann. Die internen Ressourcen, welche die Altsysteme pflegen, verabschieden sich in den nächsten Jahren in den Ruhestand. Das ist die Abhängigkeit mit den größeren Risiken, die Versicherer aktuell bereits schon haben.

Teuer bezahlte 7usatzfunktionen?

Natürlich werden bei einer bestehenden Lösung nicht alle Funktionen benötigt. Diese müssen über die Lizenz jedoch miterworben werden. Auf der anderen Seite erhalten Versicherer über den Anbieter Zugriff auf eine User Group, in der sie sich ausführlich austauschen können. Ein solcher Austausch fehlt bei einer

Eigenentwicklung. Im Kundenkreis entstehen dann wiederum Funktionen, die sehr sinnvoll sind und die ich automatisch mitnutzen kann.

Wettbewerbsvorteil – ade?

In unseren Gesprächen mit Versicherern treten häufig die Bedenken auf, dass mit einem Standardbestandssystem ein Wettbewerbsvorteil verloren geht. Eine Eigenentwicklung könnte ein wichtiger strategischer Wettbewerbsvorteil sein. Unserer Auffassung nach ist die IT ein Enabler, etwas schneller umzusetzen als der Wettbewerb. Das ist natürlich ein Wettbewerbsvorteil, aber auch nur ein Vorteil unter vielen, und diese gilt es genau zu prüfen. Die wirklichen Wettbewerbsvorteile passieren im Markt: Wie sind die Produkte konzipiert? Wie ist der Vertriebskanal aufgebaut? Welche Services biete ich meinen Kunden? Die Schnelligkeit ist nur ein Aspekt, und hier sind die meisten Standardbestandssysteme sehr gut aufgestellt.

Die grundsätzliche Entscheidung für ein Standardsystem und gegen eine Eigenentwicklung ist nur eine Entscheidung in einer Reihe folgender Entscheidungen. Denn dann geht es direkt darum, das richtige System auszuwählen und das Projekt erfolgreich umzusetzen. Seit über 20 Jahren begleiten wir Versicherer bei der Ablösung von Bestandssystemen, und unserer Erfahrung nach scheitern die IT-Projekte nicht an der Software, sondern an den Men-

schen, die diese einführen. Mit der richtigen Mannschaft, dem richtigen Mindset, Marktund IT-Know-how sowie der richtigen Methodik gelingt ein solches Vorhaben. Erfahrungswerte zu den Ablösungsprojekten geben wir auf den folgenden Seiten weiter.

MATTHIAS MÜLLER

CSO und Managing Partner

enowa AG

Seit Anfang 2020 leitet Matthias Müller die Ressorts Vertrieb und Marketing der enowa AG im Geschäftsbereich

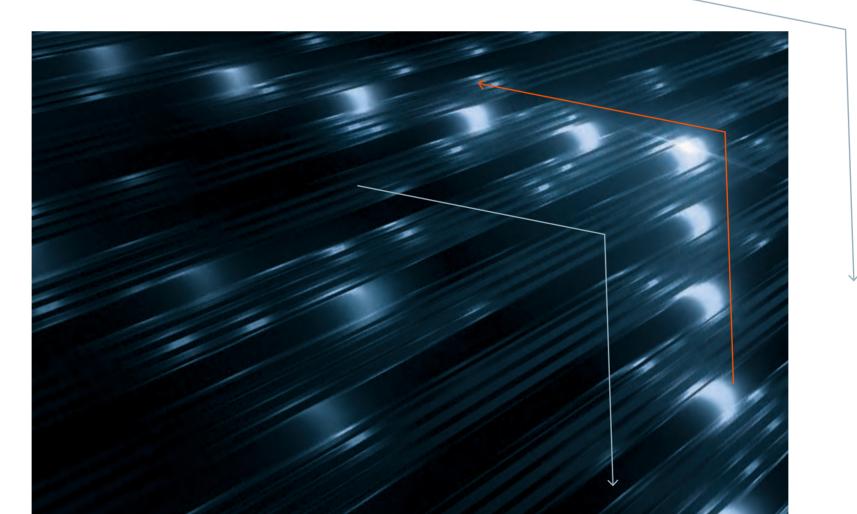
Versicherungswirtschaft. In seiner Funktion spürt er Branchentrends auf und

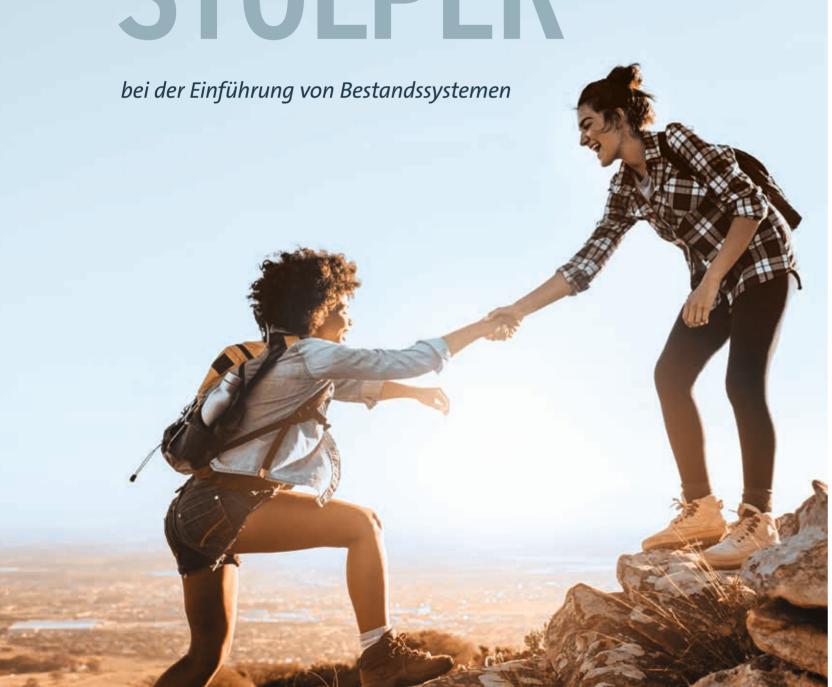
unterstützt mit dem enowa-Team Versicherungsunternehmen kontinuier-

lich und verlässlich dabei, Versicherungs-

prozesse zu optimieren und IT-

Landschaften zu modernisieren.





Noch vor wenigen Jahren waren die IT-Anwendungslandschaften der deutschen Versicherer geprägt von selbst entwickelter Software. Mittlerweile lässt sich bei Kernsystemen ein deutlicher Schwenk von der Eigenentwicklung zu Standardsoftware verzeichnen. Die Einführung eines Standardbestandssystems stellt Versicherer vor komplexe Fragestellungen: angefangen beim Anbieterscreening über die Wahl des besten Vorgehens und der geeigneten Methodik bis hin zur Migration. Es bedarf einer guten Planung, Expertise und Weitsicht. Auch wenn jedes Projekt individuell ist, gibt es bestimmte Stolpersteine, die den Fortschritt behindern können. Unsere Berater haben zahlreiche Einführungsprojekte begleitet. Sie geben Einblick in fünf gängige Stolpersteine und zeigen, wie man diese umgehen kann.



STOLPERSTEIN 1:

Spannungsfeld von Bewährtem und Neuem oder keine strategische Einordnung

Die Prozesse in der Assekuranz sind vielschichtig. Bestehende Bestandssysteme bilden diese komplexen fachlichen, oftmals über Jahrzehnte gewachsenen Zusammenhänge ab. Soll nun ein neues Bestandssystem eingeführt werden, sind diese Abhängigkeiten zu berücksichtigen. Nur ist das Wissen über die fachlichen Zusammenhänge der Systeme kaum noch im Unternehmen vorhanden oder wenn, dann auf wenige Schultern verteilt. Endlose Konflikte und Diskussionen über kurzfristige (Projekt-) und langfristige (Architektur-)Lösungen sind die Folge. Meist wird der Ruf laut, den IST-Zustand aus dem Altsystem 1:1 zu übernehmen. Die Chance, das neue Standardsystem als Enabler für neue, effizientere Prozesse und Strukturen zu nutzen, wird damit vertan. Um mit dem Neusystem den gewünschten Effizienzhebel zu erzielen, sollten Versicherer ihre Abläufe nach dem Motto "Bewährtes erhalten, Neues erlauben" kritisch auf den Prüfstand stellen. Dazu braucht es vorab zum einen eine konsequente Bedarfsanalyse. Diese wird häufig unter dem vermeintlichen Deckmantel von Agilität weggelassen. Zum anderen muss das übergeordnete, strategische Geschäftsziel auf die Projektziele sowie die operative technische Umsetzung heruntergebrochen werden.



Die Facharchitektur gilt mittlerweile als ein besonders wichtiges Element, um eine Unternehmensstrategie bis in die IT-Systeme hinein umzusetzen. Nutzen Sie Facharchitektur und User Stories, um den Bedarf zu analysieren und Business- mit IT-Zielen zu verzahnen. Fortwährende Änderungen an Basisstrukturen sind ggf. sehr kostenintensiv. Überlegen Sie, welche Eigenschaften des neuen Systems voraussichtlich stabil bleiben werden und an welchen Stellen noch ein Findungsprozess erforderlich ist. Binden Sie die Anwendungsarchitekten dabei frühzeitig ein.



ROBERT SCHNITTGER
Senior Management Consultant
enowa AG



DENIS PARRSenior Management Consultant *enowa AG*





STOLPERSTEIN 3: Fehlende Akzeptanz der Anwender

Der Auftrag, ein System zu erneuern, geht häufig an die IT-Abteilung. Umso wichtiger ist es, die Anwender im Fachbereich frühzeitig einzubinden und abzuholen: Welche Vorbehalte können aufseiten der Anwender bestehen? Jede Einführung einer neuen Technik bedeutet i. d. R. auch eine Veränderung der bestehenden Prozesse. Häufig ist es für die Anwender schwer zu kennen, welche Auswirkungen die Neuerungen nach sich ziehen und was dies für den Arbeitsalltag bedeutet. Die Folge: Es fällt nicht leicht, mögliche dem Standard geschuldete Einengungen von Bearbeitungskompetenzen zu akzeptieren und gleichzeitig konkrete Anforderungen an notwendige individuelle Anpassungen zu kommunizieren und den Neuerungen positiv gegenüberzustehen. Eine Rolle dabei spielen Ängste, Gewohnheiten und manchmal auch das Alter der Projektbeteiligten. Hinzu kommt, dass häufig Kopfmonopole in den Fachbereichen existieren, die durch zeitkritische Aufgaben im Projekt und im Tagesgeschäft einer Doppelbelastung ausgesetzt sind. Es besteht die Gefahr, dass sich der Einführungsprozess in die Länge zieht und das neue System schon vor der tatsächlichen Arbeit damit an Akzeptanz verliert.



Kalkulieren Sie Change mit ein, nehmen Sie Vorbehalte ernst und sprechen Sie darüber. Vermeiden Sie, dass es durch zeitkritische Aufgaben in Projekten und im Tagesgeschäft zur Überlastung der Beteiligten kommt. Besetzen Sie die Projektteams mit erfahrenen Mitarbeitenden sowie mit aufgeschlossenen und motivierten, jungen Kolleginnen und Kollegen, die als Multiplikatoren das Projekt vorantreiben.



STOLPERSTEIN 2: Customizing vs. Standard

Das gemeinsame Verständnis über den Standard unter den Projektbeteiligten bildet eine Basis für eine reibungslose Zusammenarbeit im Projekt und reduziert erheblich den Abstimmungsaufwand. Was aber ist der Standard? Das Zielsystem gibt mit seinen Standardeinstellungen und -komponenten diesen Standard vor. Häufig wird dieser Gedanke durch die "Alteinstellungen" aus dem Quellsystem torpediert. Aus diesem Grund ist es erforderlich, eine Balance zwischen den Vorgaben aus dem Altsystem und den Standardeinstellungen des Zielsystems zu finden. Dazu benötigt das Projektteam zum einen einen guten Überblick über die Standardeinstellungen und -komponenten, zum anderen einen detaillierten Anforderungskatalog (s. Stolperstein 1), um beides miteinander abzugleichen und zu priorisieren. Wo lohnt es sich, vom Standard abzuweichen? Wo ist es sinnvoll, den Standard zu adaptieren? Je später sich das Projektteam entscheidet, vom Standard abzuweichen, desto aufwendiger. Jeder Anpassungsbedarf – ob im neuen Rechenkern oder auf der neuen Plattform - bedeutet weiteren, nicht eingeplanten Aufwand in den Bereichen Konzeption, Implementierung und Test, was zu Verzögerungen im Projekt führen kann.



Informieren Sie sich möglichst früh über den Standard des Zielsystems. Erarbeiten Sie ein Zielbild des neuen Bestandsführungssystems, an dem man sich im weiteren Projektverlauf orientieren kann. Das vermeidet spätere Diskussionen und Konflikte. Zudem empfiehlt es sich, für die Mitarbeitenden eine stetige Fort- und Weiterbildung im neuen Bestandsführungssystem zu gewährleisten. So wird das Ziel für alle Beteiligten sichtbarer und für das Vorhaben Verständnis geschaffen.



MARTEN REIBERG Senior Consultant enowa AG



EVGENI WALDMANN Management Consultant enowa AG



ULRICH KUSCHSenior Management Consultant *enowa AG*



ANDREAS LUZE Senior Management Consultant & Business Coach enowa AG





STOLPERSTEIN 4:

Einbindung des Bestandssystems in die "Umwelt"

Ein Bestandssystem ist nie isoliert von seiner Umwelt zu betrachten. Es lebt davon, Informationen an andere Systeme zu übergeben oder auch von anderen Systemen abzurufen: sei es die Anbindung von Berechtigungs-, Druckoder Zahlungsverkehrssystemen - um nur einige Beispiele zu nennen. Das Projektteam muss daher frühzeitig prüfen, in welcher Weise das Bestandssystem mit diesen Systemen kommunizieren kann, welche Daten und Datenstrukturen notwendig sind. Sind Webservices als REST- oder SOAP-Schnittstellen verfügbar? Sind diese über HTTPS abgesichert? Oder läuft die Kommunikation über Dateiaustausch, z. B. über ein Laufwerk? Wenn ja, stellt sich die Frage, wie das Laufwerk angesprochen werden kann? Berechtigungssysteme und Firewall-Anpassungen sind hier oftmals notwendig. Nicht zuletzt spielt auch die Infrastruktur, auf der das Bestandssystem laufen soll, eine entscheidende Rolle. Dies betrifft sowohl die Software-Seite (Wird für den Betrieb des Bestandssystems Software verwendet, die im Unternehmen bisher noch nicht zum Einsatz kam und erst genehmigt werden muss?) als auch die Hardware-Seite (Welche Prozessorstruktur wird verwendet?). Meist wurden diese Fragestellungen zwar im Auswahlprozess grob betrachtet, die Einzelheiten sind anschließend detailliert zu klären, damit es zu keinen Verzögerungen bei der Projektausführung kommt. Für diese Detailabstimmungen ist ein tieferes technisches Know-how bei allen Beteiligten gefragt. Bei der Auswahl des Systems wird jedoch meist das Hauptaugenmerk auf die Fachlichkeit gelegt.



Die Anbindung an die Umsysteme ist keine unüberwindbare Hürde. Wichtig aber: Betrachten Sie die Umsysteme frühzeitig und holen Sie dazu notwendige Entscheider ins Boot. Laden Sie die jeweiligen Experten zu einer ersten Austauschrunde, sobald feststeht, welche Umsysteme das Bestandssystem ansprechen soll. In diesem Workshop klären Sie mögliche Herausforderungen und können erste Aufwandsindikatoren auf beiden Seiten ermitteln.



CORNELIA BURKO Management IT Consultant enowa AG



BRYAN REUSSNER IT Consultant enowa AG



STOLPERSTEIN 5:

Testaufwände werden unterschätzt

Häufig wird der Testumfang und -bedarf unterschätzt. Das kann zu Verzögerungen im Projektablauf führen. Der Testumfang sollte aus dem Verständnis über den Standard des erworbenen Bestandsführungssystems sowie den fachlichen Anforderungen resultieren. Typischerweise muss das Projektteam die Tests nicht einmalig, sondern periodisch immer wieder durchführen, um das erreichte Qualitätsniveau auch für aktualisierte Systemversionen sicherstellen zu können.

Eine weitere Herausforderung in diesem Zusammenhang: Wenn die Integration in die bestehende Systemlandschaft gelungen ist und die Fachlichkeit getestet wurde, kann es auch später im Produktionsbetrieb zu unerwarteten Performanceproblemen kommen. Testsysteme haben oftmals nicht die gleiche Ausstattung wie Produktivsysteme. Und auch die Menge der in Testsystemen vorhandenen Daten kann variieren.



Stellen Sie genügend Projektressourcen für Erstellung und Pflege von Regressionstests bereit. Sorgen Sie für eine ausreichende Testabdeckung und einen möglichst hohen Automatisierungsgrad bei der Testdurchführung.

Planen Sie genügend Zeit für Performancetests ein und führen Sie diese idealerweise auf Testsystemen durch, die möglichst nah an die Produktionsausstattung herankommen.

Zudem sollten Sie im Projektteam Knowhow aufbauen, sodass Probleme möglichst effizient analysiert werden können. Denn verhindern kann man sie nie zu 100 %. Wichtig ist, bei Störungen schnell die Ursachen ermitteln zu können.



DENIS PARR Senior Management Consultant enowa AG



WORD-UP!



Effizientes Output Management bei der Credit Life

Im Rahmen des Wechsels auf das Bestandssystem ReSy der enowa AG erfolgt auch die Umstellung der Software für das Output Management und die Einführung des Document Centers von enowa. Seit 2020 ist es bei der Credit Life im Einsatz. Fachreferent, Prozess- und Outputmanager Pieter-Tobias Woytas erläutert im Interview, wie die Credit Life mit dem Document Center arbeitet.

enowa: Herr Woytas, in welchem Umfang nutzen Sie das Document Center?

Pieter-Tobias Woytas: Wir arbeiten im Document Center aktuell mit über 300 Dokumenten. Diese setzen sich aus mehr als 700 verschiedenen Word-Bausteinen (Textmodulen) und circa 280 Variablen zusammen. Wir nutzen sie entweder bei der Brieferzeugung oder für Entscheidungen bei der Dokumentenerzeugung. Bei einer solchen Anzahl ist es für uns sehr wichtig, effizient arbeiten zu können und den Überblick zu behalten.

enowa: Wie genau stellen Sie Ihre Dokumente zusammen?

Woytas: Mit dem Document Center können wir Dokumente intuitiv ohne technisches Know-how – im Sinne einer Programmierung - erstellen. Über Kontrollstrukturen wie Bedingungen, Gruppierungen oder Wiederholungen werden sie in einer Art Baumstruktur aufgebaut. So haben wir einen guten Überblick über die Dokumentenstruktur und die Dokumentenlogik.

enowa: Wie unterstützt Sie das Document Center in Richtung Effizienz und Datenqualität?

Woytas: Hier würde ich gerne ein paar Punkte nennen: Zum einen können wir jederzeit einsehen, welche Module und Variablen aktuell genutzt werden. Das erleichtert den Überblick und wir leiten daraus zum Beispiel ab, welche nicht mehr oder kaum benötigt werden.

Die einzelnen Textmodule können im Document Center in sogenannte Modulgruppen zusammengefasst werden. Das sind Klammern um einzelne Textmodule und deren Verknüpfungslogik. Dies war in unserem bisherigen Output-Management-System nicht möglich. Es vereinfacht die Handhabung sehr, da wir diese dann effizient in den Dokumenten wiederverwenden, anstatt jedes Textmodul wiederholt einzeln anzusteuern zu müssen.

Jedes Textmodul kann außerdem ein Gültigkeitsdatum erhalten. Dies ist bei wechselnden Inhalten sehr praktisch, die gezielt zu einem Stichtag in den Dokumenten gelten sollen. Änderungen z. B. ab dem 1. Januar eines Jahres können bereits frühzeitig vorbereitet werden. Das Document Center übernimmt dann am Stichtag den Austausch.

Woytas: Manchmal brauchen wir den Blick in den Rückspiegel. Hier unterstützt uns das Document Center ebenfalls. Es historisiert die Architektur von Dokumenten. So können wir leicht prüfen, wie das Dokument in der Vergangenheit zusammengebaut gewesen ist.

enowa: Vor der Brieferzeugung oder Weiterverarbeitung müssen Dokumente getestet werden. Wie gehen Sie vor?

Woytas: Wir können die Dokumente direkt im Document Center zu Testzwecken erzeugen und so die Dokumentenlogik prüfen. Durch die direkte Anbindung an ein eigenes Test-Bestandssystem prüfen wir das Zusammenspiel der beiden Systeme. Zusätzlich können wir uns auch verschiedene Nutzdaten aus dem Bestandsführungssystem ins Document Center laden. Das funktioniert unkompliziert, erleichtert die Fehlersuche sehr und steigert die Qualität.



PIETER-TOBIAS WOYTAS
Fachreferent, Prozessund Outputmanager
Credit Life

Als IPMA-zertifizierter Projektmanager und ITIL-zertifizierter IT Servicemanager gestaltet Pieter-Tobias Woytas Prozesse in der Bestandsführung bis hin zum Dokument in der Credit Life. Er ist fachlicher Ansprechpartner für die operativen Bereiche und zuständig für die Entwicklung und Architektur der Dokumente, inkl. der Outputsteuerung.

enowa: Die Textbausteine werden im Microsoft-Word-Format angelegt und verwaltet. Praktikabel oder eher störend?

Woytas: Word ist ein Standard, den alle aus der Textverarbeitung kennen, angefangen mit der Möglichkeit, Schriftarten zu editieren usw. Außerdem können wir auf die Feldfunktionen in Word zurückgreifen. Diese ermöglichen uns, kleinere Textlogiken innerhalb eines Textmoduls zu hinterlegen. Wir profitieren zum Beispiel bei den Adressbausteinen. Mittlerweile verfügen wir über 20 verschiedene Adressbausteine für unsere Dokumente. Ohne die Feldfunktionen, die wir hier intensiver nutzen, müssten wir viele kleine (hier über 80) Adressmodule eigenhändig bauen.

enowa: Aktuell migrieren Sie Ihre Bestände vom Altsystem auf die neue Plattform. Was sind die Herausforderungen?

Woytas: Leider liegt uns im alten Output-Management-System eine sehr hohe Zahl an frei vom Sachbearbeiter zu erzeugenden und manuell zu bearbeitenden Briefen ("Freibriefen") vor. Diese überarbeiten wir im Zuge der Migration so, dass sie künftig dunkel erzeugt werden können. Darüber hinaus loten wir gerade die Möglichkeiten von Machine Learning zur Qualitätsverbesserung aus. Das Projekt steckt noch in den Kinderschuhen, die ersten Ergebnisse sind jedoch vielversprechend. Wir sind gespannt.



WIE KANN ICH ALS FACHABTEILUNG DOKUMENTE AUF BASIS VON MICROSOFT WORD OHNE GROSSEN PROGRAMMIERAUFWAND ZUSAMMENSTELLEN?

Der Demofilm zum Document Center gewährt einen Einblick. Gleich ansehen unter: https://bit.ly/document-center

21



Über den Stellenwert von Standards in der Entwicklung von Individualsoftware, Zauberei und Harry Potter

Bei enowa bieten verschiedene Software-Werkstätten individuelle Software-Lösungen. Markus Frisch, Chief Technical Architect, leitet die Software-Werkstatt, die sich auf Entwicklung, Renovierung und Wartung von Individualsoftware im Java-Ökosystem für Versicherungsunternehmen spezialisiert hat. In seinem Beitrag lotet er die Wichtigkeit von Standards in der Entwicklung von komplexer Individualsoftware für Versicherungen aus.

Eins vorneweg: Ja, sie existieren natürlich die Standards in der Softwareentwicklung. Seien es Coding-Standards, Architekturstandards und auch Vorgehensstandards in Softwareprojekten. Und ja, diese Standards sind grundsätzlich sehr wichtig! Es gibt aber einen wichtigen Unterschied in der Umsetzung dieser Standards, und dieser entscheidet letztlich zwischen guter Softwareentwicklung und sehr guter Softwareentwicklung - gerade im Hinblick auf Individualsoftware. Dieser Unterschied lässt sich sehr gut mit Harry Potter erläutern – genauer anhand der folgenden Szene aus dem Harry-Potter-Film "Harry Potter und der Halbblut-Prinz":

Wir befinden uns in Hogwarts zu Zeiten, als Snape – Harrys späterer Lehrer – selbst noch Schüler war. Die gesamte Klasse kocht Zaubertränke nach einer Anleitung. Bei den meis-

ten jedoch gelingt der Zaubertrank nicht. Nur Snapes Zaubertrank funktioniert! Wieso? Nur er hat verstanden, wie er die gewünschte Wirkung entfalten kann, und nicht nur strikt nach Anleitung und Rezept gearbeitet. So ähnlich verhält es sich mit Standards in der Softwareentwicklung. Es gibt sie, aber man muss sie im richtigen Kontext anwenden, um die gewünschte Wirkung zu erzielen. Alohomora! Verlassen wir wieder Hogwarts und öffnen wir die Türen zur Versicherungs-IT. An den nun folgenden Beispielen möchte ich das verdeutlichen.

Beispiel Coding-Standards: Grundausstattung für jeden Entwickler

Natürlich gibt es Standards, die für eine gute Softwareentwicklung verwendet werden - unabhängig von der Branche und dem eingesetzten

System. Diese sollte ich als Softwareentwickler beherrschen. Beispielsweise sollte man grundsätzlich nie auf einen inkonsistenten Datenbankzustand committen, sondern bei einem ungeplanten Abbruch einen Rollback auslösen. Oder auch dass im Systemprotokoll Fehler zusammen mit allen Informationen protokolliert werden, die man für die Fehlerdiagnose braucht. Aber da steckt dann der Teufel auch schon wie- An dieser Stelle könnte ich viele weitere Beider im Detail - ein Benutzerkennwort protokolliert man auch dann nicht, wenn es für eine Fehlerdiagnose nützlich erscheint.

Beispiel Anwendungsarchitektur: Transaktionsverarbeitendes System ist nicht gleich transaktionsverarbeitendes System

Bei Versicherern sehen wir typischerweise operative transaktionsverarbeitende Systeme (Bestand, Schaden, FiBu, ...), dispositive Systeme (DWHs, MIS, ...) sowie sonstige Software (Ticketingsysteme, Texterarbeitung, Versionsverwaltung, ...). Je nach Systemtyp haben sich unterschiedliche Best Practices als Standard etabliert. Selbst innerhalb eines dieser Systemtypen kann es sein, dass manche Standardlösungsansätze nicht immer passen. Etwa in der Gewerbe- oder Industrieversicherung, bei der generell weniger Anwender auf einem System arbeiten, aber jeder einzelne Benutzer eine viel größere Datenmenge auf einmal bearbeitet. Anwendungs- und Systemarchitekturen, die normalerweise wunderbar funktionieren, versagen hier bisweilen. Lastverteilungsstrategien scheitern beispielsweise, wenn eine große Menge Last mit einer einzigen Benutzerinteraktion ausgelöst wird. Manchmal führt auch die Einführung einer neuen Technologie dazu, dass Best Practices obsolet werden. In klassischen Datenbanken sollten dispositive Datenbestände als Kopie der operativen Daten in einem speziell optimierten Schema abgelegt werden, um schnell genug zugreifen zu können. Mit einer reinen In-Memory-Datenbank wie SAP S/4HA-NA kann ich darauf verzichten, denn der Zugriff ist auch mit dem Schema für die operativen Daten schnell genug.

Beispiel QS-Tools: Fehlermeldung versus Entwicklungsrealität

Um Standards in der Programmierung zu überwachen, werden sehr oft QS-Tools wie SonarQube verwendet. Diese prüfen Quellcode und erkennen "Dinge, die man nicht tun soll". Oftmals muss hier jedoch der Standard angepasst werden, z. B. wenn sich das QS-Tool beschwert, dass eine Getter-Methode für ein Listen-Property auf einem Java-Objekt die Liste herausgibt ("Method exposes internal state of object"), aber gleichzeitig ein Codegenerator oder ein Framework sich auf genau dieses Verhalten verlässt, um die Liste zu manipulieren.

spiele bringen. Im Grunde verdeutlichen sie genau das Gleiche. Als sehr gute:r Softwareentwickler:in muss ich die Standards in Programmierung, Software-Architektur und Methodik kennen und vor allem in der komplexen Versicherungs-IT richtig anwenden. Das bedeutet oftmals nicht eins zu eins nach Lehrbuch. Das merken wir tagtäglich in unserer Arbeit bei der Entwicklung und Renovierung von Individualsoftware für Versicherungsunternehmen. Es geht nicht darum, ein Kochrezept exakt umzusetzen, sondern die Zielführung dahinter zu verstehen und diese kontextbezogen anzuwenden. Und dafür benötigt es eine sehr gute Aus- und ständige Weiterbildung, keine Kenntnisse in Zauberei und Magie. Arthur C. Clarke fasst es treffend in seinem dritten Gesetz zusammen: "Any sufficiently advanced technology is indistinguishable from magic."



MARKUS FRISCH Chief Technical Architect enowa AG

Vor über 25 Jahren startete Markus Frisch als enowa-Mitarbeiter der ersten Stunde seine Karriere als Entwickler im Unternehmen, Als Chief IT Architect Insurance verantwortet er sowohl die technische Qualität der enowa-Versicherungssoftware-Produkte als auch die Software-Werkstatt, die sich auf die Individualentwicklung und Renovierung von Versicherungssoftware spezialisiert hat.

Warum eine saubere Datenstruktur zum Standard werden sollte

Im Wesentlichen geht es beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz um eine effizientere Gestaltung von Prozessen und die automatisierte Verarbeitung großer Datenmengen. Doch um das Potenzial von KI nutzen zu können, genügt die reine Existenz solcher Datenberge leider nicht. Warum es auf die Datengrundlage ankommt und an welchen Stellen es hierbei in Versicherungsunternehmen besonders knifflig wird.

Ein Einblick.

Versicherungsunternehmen besitzen heute

mehr Daten über ihre Kunden als je zuvor. Doch

genau hier liegt die Krux: Schaut man sich die

Systemlandschaften, die Datenmodelle, -struk-

tur und -qualität an, entdeckt man in vielen Versicherungshäusern einen historisch gewachse-

nen Flickenteppich. Um die Daten effizient

nutzen zu können, müssen Versicherer zunächst aufräumen, bereinigen und eine Datengrundla-

ge schaffen, die für die maschinelle Verarbei-

tung vorbereitet ist. Hierbei ist entscheidend, in

welcher Struktur die Daten vorliegen und wie

sich neue Daten in diese eingliedern.



Herausforderungen in der Datennutzung

Die Herausforderungen in der Versicherungswirtschaft bestehen zum einen in der Heterogenität – etwa der Vielzahl von verschiedenen Daten und Austauschformaten –, zum anderen in der Qualität und Menge der Daten.

Typische Hindernisse sind:

- Unstrukturierte Daten: Freitextfelder, Informationen, die nicht in der Datenbank, sondern in Dokumenten, E-Mails oder Gesprächsnotizen vorliegen.
- 2. Über die Jahre können sich im Bestand zahlreiche Fehler oder Ungenauigkeiten einschleichen, welche sich über Bestandsveränderungen (GeVos) noch verstärken.
- Der Datenbestand eines Versicherers ist keine statische Entität über E-Mail, Portale, Schnittstellen zu Partnern und diverse andere Inputkanäle kommen kontinuierlich weitere hinzu.



Schritt 1: Explorative Datenanalyse

Um die Daten nutzbar zu machen, ist es zu Beginn ratsam, unstrukturierte Daten auszulesen und in neuen Datenbankfeldern abzulegen. Entscheidend dabei ist zu wissen, wo welche (Zusatz-)Informationen vorliegen und ob bzw. wie diese genutzt werden können. Anschließend lohnt es sich, eine explorative Datenanalyse durchzuführen. Das Vorgehen ist einfach erklärt: Mit statistischen Methoden (wie z. B. Zusammenhangs- und Verteilungsanalysen) verschafft sich die Versicherungsgesellschaft einen Überblick über das Datenmassiv, identifiziert Besonderheiten und plausibilisiert die vorhandenen Werte.

Die explorative Datenanalyse ist ein nicht zu unterschätzender, teils manueller Aufwand, der eine enge Zusammenarbeit zwischen Statistikern, Data Scientists, IT und Fachbereich erfordert. Doch die Investition lohnt sich: Versicherer erhalten Informationen über die Datenqualität und Anhaltspunkte für Datenschiefstände. Eine gute Datenqualität wiederum wirkt sich positiv auf sämtliche vor- und nachgelagerte Prozesse aus. Darüber hinaus helfen die Erfahrungen aus der explorativen Datenanalyse, mit dem stetig wachsenden Datenbestand umzugehen, indem bekannte Fehlermuster durch das Ausbilden neuer Regelsysteme verhindert oder zumindest früher erkannt werden.

Weitere Informationen gewünscht? In ihrem Blogbeitrag beleuchten Alexey Goldstein und Maximilian Lorenz nicht nur ausführlich den Autoencoder-Ansatz, sondern eine weitere Methode namens "Isolation Forest" zur Aufdeckung von Anomalien. Lesen Sie mehr im enowa-Blog: bit.ly/anomalie-erkennung





MAXIMILIAN LORENZ & ALEXEY GOLDSTEIN Data Scientists enowa AG

Schritt 2: Einsatz von ML-Algorithmen

Ist der Datensatz nach der explorativen Datenanalyse gesäubert, können Versicherer komplexere Unregelmäßigkeiten durch den Einsatz von Methoden des maschinellen Lernens wie zum Beispiel Isolation Forest oder Autoencoder erkennen.

Diese und ähnliche Modelle geben beispielsweise Hinweise auf Fehler beim Verarbeiten von Geschäftsvorfällen (GeVos) oder auf Versicherungsbetrug. Wichtig ist das Anlegen von hohen Standards und Anforderungen an die Datenqualität: In einem von Fehlern übersäten Datensatz wird man sich mit der Erkennung von (teils elaborierten) Betrugsversuchen sehr schwertun. Denn die komplexen Algorithmen des maschinellen Lernens erlernen ihr gesamtes "Wissen" durch Trainieren auf dem Datenmassiv – ist dieses fehlerhaft, so können die korrekten Muster nicht erlernt werden.

Ein charmanter Nebeneffekt: Ab einem gewissen Punkt verselbstständigt sich der kontinuierliche Verbesserungsprozess. Die Ansätze wie Isolation Forest, Autoencoder & Co. erkennen Unregelmäßigkeiten und liefern damit ganz automatisiert einen weiteren Hebel zur Verbesserung der Datenqualität.



Warum lohnt sich der Aufwand?

Meist erfolgte die intensive Analyse der Bestandsdaten bisher nur während Migrationsvorhaben. Das beschriebene Vorgehen ist natürlich auch im Vorfeld von Migrationsvorhaben sinnvoll, sollte aber auch vor dem Einsatz von KI zum Standard werden. Denn sind die Daten gesäubert, so verbessert das auch die Aussagekraft von quantitativen Analysen – davon profitiert das Management beispielsweise bei Entscheidungen im Tagesgeschäft bis hin zur strategischen Ausrichtung des Unternehmens. Auch die Vorhersagegenauigkeit und Präzision von zahlreichen Predictive Models (z. B. Churn Prevention, Claims Management, Personalisierung von Angeboten und Kundenkontakt) steigen durch eine gesäuberten Datengrundlage.

Hier gilt der für maschinelles Lernen häufig verwendete Satz "garbage in – garbage out": Ein Algorithmus wird aus fehlerhaften, unvollständigen und inkonsistenten Daten niemals Muster und Strukturen erlernen können, aus denen Versicherer in der "echten Welt" wiederum Mehrwert generieren können. Oder kurzum: Der Einsatz von KI ist im Vorhinein zum Scheitern verurteilt, wenn nicht auf eine saubere Datengrundlage geachtet wird.



MAXIMILIAN LORENZ Data Scientist enowa AG

Bereits während seines Mathematikstudiums an der Universität Würzburg beschäftigte sich Maximilian Lorenz mit neuronalen Netzen und dem Einsatz von Algorithmen des Machine Learning. Als Data Scientist bei der enowa AG betreut er KI-Projekte bei internationalen Kunden aus dem Versicherungsumfeld.



LUKAS PULß

Management Consultant

enowa AG

Als erfahrener IT-Berater und Versicherungsexperte zeichnet sich Lukas Pulß' Expertise vor allem durch sein umfassendes Fach- und Branchenwissen sowie seine Erfahrung im gesamten Lebenszyklus von IT-Projekten aus. Als Product Owner bildet er die fachliche Klammer um die KI-Themen im Geschäftsbereich Versicherungen.



Mit standardisierter Prozessmodellierung neue Prozessrouten entdecken

KI, Process Mining, Dunkelverarbeitung: alles Möglichkeiten, die Versicherern dabei helfen, effizienter zu arbeiten. Wäre da nicht die zugrunde liegende Prozesslandschaft, die solche Vorhaben oft ausbremst. Die Einhaltung von Standards in der Prozessmodellierung kann ein wichtiger Katalysator sein und Innovationsvorhaben beschleunigen. Hier sind tatsächlich Pioniergeist und Forscherdrang mit standardisierten Methoden gefragt.

passage

Standardisiert dokumentierte Prozesse: Tor zur Optimierung und Digitalisierung

Unter Standards in der Prozessmodellierung fassen wir Methoden wie BPMN, Use Cases oder Prozessflussdiagramme zusammen, welche die Ist-Prozesse innerhalb eines Unternehmens darstellen. Erst auf sauber dokumentierten Prozessen können Anschlussoptimierungen erfolgen. Sie sind die Grundlage für sehr viele Optimierungsmöglichkeiten:

- » Künstliche Intelligenz: An welchen Stellen lohnt sich der Einsatz von KI?
 Dies kann ich erst beurteilen, wenn ich die Prozesslandschaft visualisiert habe.
- » Modernisierung: Einsatz von Business Process Engines wie z. B. Camunda oder PEGA erfolgt auf dokumentierten Prozessen deutlich kostengünstiger.
- » Austausch in der Projektarbeit: Erleichterung der interdisziplinären Arbeit von Fach- und IT-Abteilungen.
- » Einführung von Standardsystemen: Es ist schnell einschätzbar, an welchen Stellen Bedarf an Anpassungen besteht und wie hoch dieser ist.
- » Automatische Testfallgenerierung: Sind Prozesse nach gängigen Standards dokumentiert, können daraus Tools wie z. B. Specmate automatisch Testfälle generieren.
- » Process Mining zur Prozessoptimierung: Auch Process Mining z. B. mit Celonis benötigt vorherige Transparenz in den Prozessen.

Einbindung von Fachkräften: Schnelles Onboarding und zertifizierte Weiterbildung

Die Verwendung von Standards beschleunigt nicht nur Digitalisierungsvorhaben, sie erhöht auch die Zahl potenzieller Fachkräfte für das eigene Unternehmen, egal ob feste Mitarbeitende oder externe Unterstützung. Standards reduzieren die Einarbeitungszeiten deutlich, da sich nicht in spezifische Unternehmensvorgehen eingearbeitet werden muss. Selbst wenn Mitarbeitende die notwendige Qualifikation noch nicht mitbringen, können sie sich durch zahlreiche etablierte Weiterbildungsprogramme wie z. B. IREB im Einsatz von BPMN schulen und so befähigt werden, die Prozesse zu lesen. Das alles spart letztendlich Zeit und Geld.

Bevor überhaupt konkrete Optimierungsmaßnahmen ergriffen werden können, müssen die Ist-Prozesse sauber erfasst werden. Hier lohnt es sich, Standards wie BPMN zu nutzen und keine Insellösungen zu erschaffen, in die sich nur sehr aufwendig eingearbeitet werden kann. Bei der Anforderungsanalyse zur Anpassung/Erweiterung/Optimierung der Prozesse helfen dann wieder Standards im Sinne von Methoden und Best Practice wie Fragetechniken rund um Requirements Engineering, das Kano-Modell oder die Feedbackanalyse. Aber das ist dann schon wieder der nächste Schritt. Erst muss kartografiert werden, dann können neue, effizientere Wege gefunden werden. Die Nordwestpassage von Roald Amundsen hatte schlussendlich keinen wirtschaftlichen Wert, da die Reise drei Jahre dauerte. Sie lieferte aber weitere Erkenntnisse und die Karten. Neue Handelsrouten konnten entstehen.



MICHAEL BECKER
Senior Management Consultant
enowa AG

QUANTITATIVES REPORTING

Welche Veränderungen auf Versicherungsunternehmen durch die Überarbeitung von Solvency II zukommen

Die Aktualisierung des Regelwerks Solvency II nach mehr als sechs Jahren der Anwendung ist aktuell eines der wichtigsten, wenn nicht das wichtigste regulatorische Projekt für die Versicherungsbranche. Im Kern soll es das Potenzial eines der größten kapitalanlegenden Sektoren mobilisieren, um den Umbau der Wirtschaft insbesondere unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit zu unterstützen.

Nach der verpflichtenden Einführung von Solvency II Anfang 2016, erfolgt aktuell die größte Anpassung für Säule 3 des regulatorischen Berichtswesens, die zum 01.01.2024 in Kraft

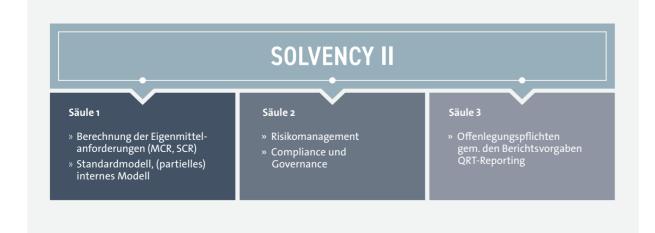
treten wird.

28

Aufgrund der dramatischen Veränderungen in Wirtschaft und Gesellschaft u. a. durch anhaltenden Niedrigzins, Corona, Klimawandel und weitere "neue" Risiken wurde eine Überarbeitung des Regelwerkes erforderlich.

Gründlich unter die Lupe genommen

Um sicherzustellen, dass die Vorgaben auch unter aktuellen Bedingungen inhaltlich sinnvoll sind – man denke nur an die Datenbereitstellung durch die Unternehmen, die Relevanz für das Solvenzkapital der Unternehmen und die Auswertbarkeit durch die European Supervisory Authorities (ESAs) –, wurde das Regelwerk gründlich unter die Lupe genommen. In einem mehrjährigen Prozess sammelte die European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) Rückmeldungen aus der europäischen Versicherungswirtschaft.



Dabei standen folgende Ziele im Mittelpunkt:

- » Schutz der Versicherungsnehmer
- » Finanzstabilität der Unternehmen und Märkte
- » Funktionieren von Binnenmarkt-Zielen
- » Berücksichtigung neuer und zunehmend wichtiger Aspekte im Versicherungsgeschäft, wie Cyber-Risiken und Klimawandel, Stichwort: "Sustainable investments and climate change-related risks to investments"

Der erste Teil der finalen Vorgaben wurde Ende Juli 2022 veröffentlicht. Die Vervollständigung der finalen Vorgaben (Teil 2) insbesondere bzgl. relevanter Validierungsvorgaben ist für das erste Quartal 2023 geplant.

Neue Berichtstemplates erarbeitet

Im Zentrum der Überprüfungen stand das QRT-Reporting (QRT = Quantitative Reporting Template, Säule 3). Die QRTs enthalten insbesondere Informationen hinsichtlich der Eigenmittel, Kapitalanlagen, Solvabilität sowie der Geschäftstätigkeit der Versicherungsunternehmen. Gemeinsam mit den Anforderungen an die qualitative Berichterstattung bilden die QRTs die Publizitätspflichten der dritten Säule. Hier wurden neue Berichtstemplates erstellt, bestehende Templates überarbeitet − durch Hinzunehmen bzw. Weglassen von Informationen −, aber auch Templates als Ganzes aus dem Berichtsumfang entfernt. ▶

Welche Ergebnisse hat die Überprüfung der Solvency-II-Vorgaben gebracht und sind in der Taxonomie 2.8.0 festgehalten?

Ganz wichtig: Es wurden Schwellenwerte für die Anwendung bzw. die Berichtspflicht verschiedener QRTs sowie Schwellenwertberechnungen in größeren Zeitintervallen eingeführt. Damit konnte die Forderung des GDV nach einer stärkeren Berücksichtigung des Proportionalitätsprinzips in den EIOPA-Vorgaben umgesetzt werden. Zudem wurden ein Redesign der Berichte für grenzüberschreitendes Geschäft sowie eine Überarbeitung der Kapitalanlagenberichte vorgenommen. Klimabezogene Risiken und Cyber-Risiken werden jeweils in eigenen Templates berücksichtigt.

Anwendungsdatum verschoben

Insbesondere das detaillierte QRT zu den Cyber-Risiken hatte der GDV vorab kritisiert, da die Bereitstellung der Daten gerade für kleine Versicherungsunternehmen eine große Belastung darstellt. Unternehmen mit internem Risikomodell haben erweiterte Berichtsmöglichkeiten, allerdings unter der Prämisse, dass die Datenbereitstellung keine wesentliche Veränderung des internen Modells nach sich zieht. Außerdem werden die QRTs zum Gruppenberichtswesen angepasst. Um der inhaltlichen Komplexität dieser Änderungsvorhaben Rechnung zu tragen, wurde das Anwendungsdatum um ein Jahr auf den 1. Januar 2024 verschoben. Des Weiteren wurden einige Punkte für die Taxonomie 2.8.0 zunächst zurückgestellt und werden eventuell zu einem späteren Zeitpunkt mit einer Folge-Taxonomie wieder aufgegriffen. Stichworte sind hier

die Fähigkeit zur Verlustabsorbierung über latente Steuern - auch hier hatte der GDV auf Entlastung kleiner Unternehmen gedrungen -, das Thema nachhaltige Finanzwirtschaft sowie Darstellung von Variationsanalysen.

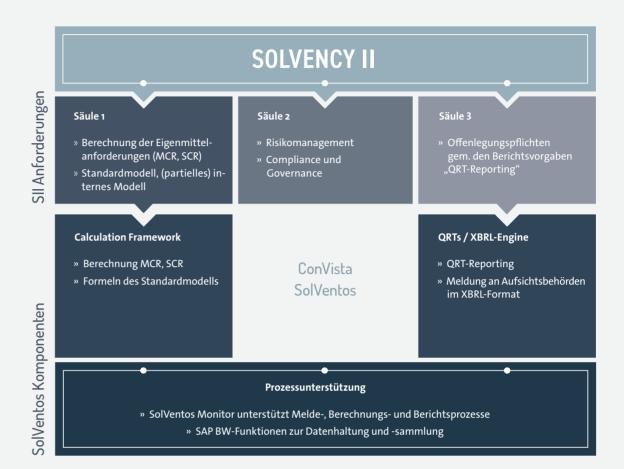
Quintessenz

Die Versicherungswirtschaft muss nun das größte Änderungspaket des QRT-Reportings seit Einführung von Solvency II in Bezug auf inhaltliche Anpassungen analysieren und umsetzen. Durch die Verschiebung des Anwendungsdatums und die – im Vergleich zum regulären Release-Prozess für neue Taxonomie-Versionen – frühe Veröffentlichung der Vorgaben durch die EIOPA wird den Unternehmen zwar mehr Zeit für die Identifizierung und Bereitstellung der relevanten Daten, für die Aufbereitung der Daten für die Berichte und die Anpassung der dafür nötigen Prozesse verschafft. Die Herausforderung bleibt aber immens.



WIBKE CORNELIUS Business Consultant, Aktuarin (DAV) ConVista Consulting AG

Seit über 13 Jahren begleitet Wibke Cornelius Projekte im Versicherungsumfeld im Sinne eines Data Scientist an den Berührungspunkten zwischen Fachlichkeit und IT. Hierbei liegt ihr Schwerpunkt generell in fachlichen Themen, seit 2012 verstärkt im Bereich Solvency II. Zudem trägt sie Verantwortung im Bereich der Produktentwicklung für die ConVista-Lösung SolVentos für Säule 1 und Säule 3 des Solvency-II-Regelwerks.



SOLVENTOS: SOFTWARE-LÖSUNG ZUR ABDECKUNG VON SOLVENCY-II-RICHTLINIEN - INKLUSIVE TAXONOMIE 2.8.0

Die ConVista-Software SolVentos deckt die Zusätzlich unterstützen enowa- und ConVista-Solvency-II-Anforderungen von Säule 1 (Solve XBRL-Generierung wird auf Basis eines SAP BW-Datenmodells abgebildet.

SolVentos wird gemäß den EIOPA-Vorgaben für die Taxonomie 2.8.0 erweitert:

- » Datenmodellierung inklusive Stammdatenbereitstellung gemäß DPM Dictionary
- Datenaufbereitung und -darstellung in QRT-Berichten
- Erzeugen und Validieren der XBRL-Dateien zur Abgabe bei den Aufsichtsbehörden

Consultants im Projekt oder im Rahmen eines vency Capital Requirement) und Säule 3 (Be- Coachings bei der Analyse der neuen und geänrichtspflicht) ab. Das QRT-Reporting inklusi- derten Anforderungen mit einem fachlichen (Datenbereitstellung) oder eher technischen Fokus (Datenaufbereitung und QRT-Reporting).

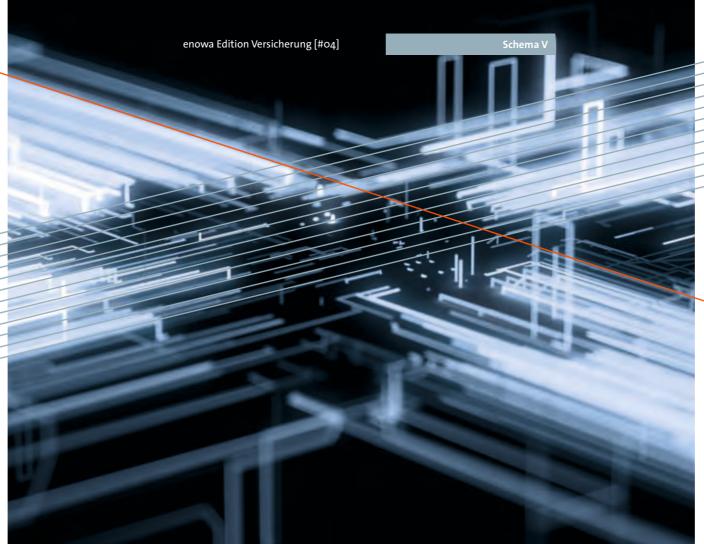
> Weitere Informationen zu SolVentos erhalten Sie unter: bit.ly/SolVentos



ALEXANDER RITTER **Managing Partner** ConVista Consulting AG

STANDARDS DER BANKEN

Ohne zu übertreiben, lässt sich sagen, dass nur wenige Branchen so strengen regulatorischen Anforderungen unterworfen sind wie der Sektor der Finanzdienstleistung. Neben den Versicherern betrifft dies vor allem die Banken, deren Arbeitsabläufe in unterschiedlichen Bereichen durch Standards definiert werden. Lassen sich Rückschlüsse auf Versicherer übertragen? Wir haben mit Enrico Köhler von der AUSY Technologies AG gesprochen. Das Unternehmen entwickelt kundenspezifische Softwarelösungen – auch im Bereich der Finanzdienstleistung.



ein Vorbild für Versicherungen?

enowa: Herr Köhler, worin sehen Sie die Besonderheiten im Bankenwesen? Warum gibt es ausgerechnet dort ein so hohes Maß an standardisierten Prozessen?

Enrico Köhler: Standards geben Sicherheit! Sie optimieren Prozesse und minimieren das Auftreten von Fehlern – dadurch erzeugen sie Vertrauen in ein System. Durch Standards konnte in Banken ein hoher Grad an Automatisierung zum Beispiel im Bereich des Zahlungsverkehrs erreicht werden. Diese End-to-end-Prozesse laufen nahezu fehlerfrei. Fehler können somit nur durch den Nutzer entstehen. Durch brancheneinheitliche Standards lassen sich viele Anwendungsfehler vermeiden. Banken nutzen beispielsweise einheitliche Formate im Zahlungsverkehr wie das SEPA-Verfahren,

das die bargeldlose Zahlung im europäischen Wirtschaftsraum vereinheitlicht. Zudem gibt es einige technische Standards wie SWIFT oder EBICS, die von den Instituten genutzt werden. Natürlich ist hier die Verbindlichkeit eine der Voraussetzungen. Banken müssen sich vielen Standardisierungen unterwerfen, von denen einige nicht nur als vorteilhaft betrachtet werden können. Nehmen wir einmal die Girocard, tionshemmnis zu sehen ist.

enowa: Also schließen Standards automatisch Innovationen aus?

Köhler: Es zeigt sich bei den Banken sehr gut, dass beides gegenläufig sein kann. Viele Standards erfüllen ihren Zweck: breite Akzeptanz und Kostenersparnisse. Sie erreichen aber oft einen zweckdienlichen Status und bringen danach wenig Innovationen. Eine Weiterentwicklung von Standards läuft sehr schleppend. Marktgetriebene Innovationen hingegen sind oft sehr spannend und vor allem "etwas fürs Auge". Sie haben es schwer, zum Standard zu werden, weil die Branche abwartend bleibt. Setzen Innovationen aber auf bestehenden die in den letzten Jahren wohl eher als Innova- Standards auf, so haben diese durchaus eine Chance, sich zu etablieren.

enowa: In welchen Bereichen sind Arbeits- mate abgelöst haben. Die Vorgängerprotokolle prozesse standardisiert? Können Sie Schwerpunkte feststellen?

Köhler: Unter diesem Gesichtspunkt ist die gesamte Finanzdienstleistungsbranche ein einziger Schwerpunkt. Für Banken gelten Standards unter anderem für Kredite, Konten, Zahlungsverkehr und zukünftig durch ESG für den ökologischen Fußabdruck. Dies sind häufig über einen langen Zeitraum implementierte Standards. Als Beispiel ist hier ISO 20022 zu nennen. Durch das einheitliche XML-Format wurde beziehungsweise wird der europäische Zahlungsverkehr vereinheitlicht, hierzu zählen SEPA oder auch TARGET2. Im nächsten Schritt passiert das auch mit SWIFT auf der internationalen Ebene. Spätestens im Jahr 2025 wird ISO 20022 vollumfänglich europaweit und im SWIFT-Netz Altfor-

waren Jahrzehnte lang im Einsatz. Die Innovationszyklen werden immer kürzer, sodass man bei neuen Standards bereits zukünftige Transformationsprozesse bedenken sollte.

enowa: Wie sieht es mit Selbstverpflichtungen aus?

Köhler: Es zeigt sich, dass Selbstverpflichtungen meist scheitern und die Pflicht zum Standard über zentrale Stellen vorgegeben werden muss. Beispiele gibt es genug: SEPA, Instant Payments, Open Banking - hier wurde zunächst auf eine selbstregulierende Wirkung des Marktes gesetzt, später mit Verpflichtungen – dabei gehe ich sehr stark davon aus, dass eine Instant-Payment-Verpflichtung nun bald kommen wird.

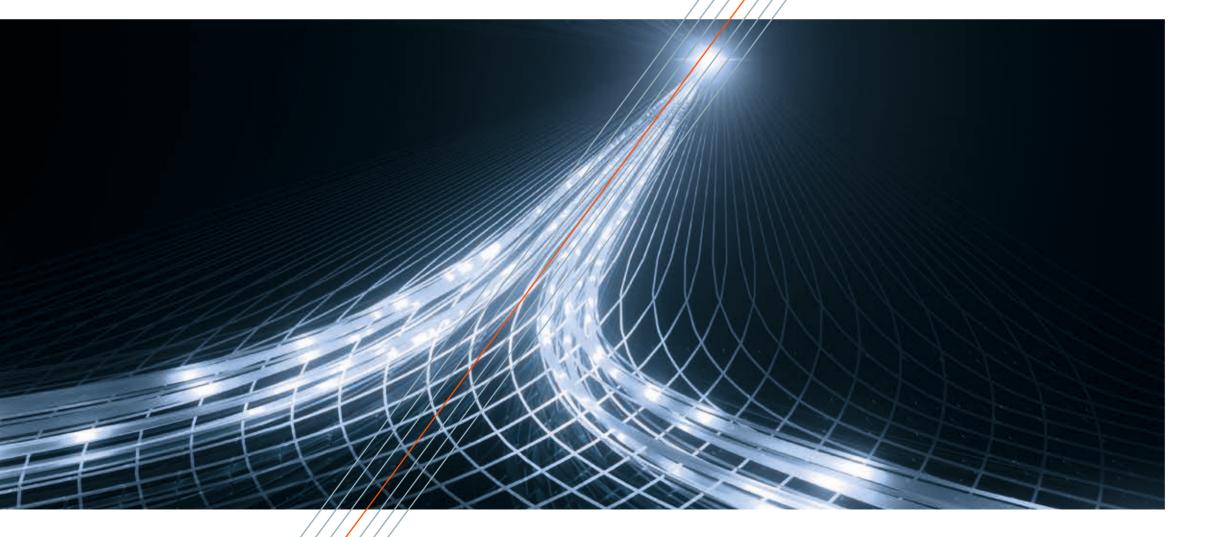
enowa: Wo sehen Sie die Parallelen zur Veretabliert werden, und in den Folgejahren komsicherungsbranche und wie können bankenübliche Standards hier von Vorteil sein?

Köhler: In vielen Bereichen bestehen ähnliche Anforderungen. Nehmen Sie nur die versicherungsaufsichtsrechtlichen Anforderungen an die IT (VAIT), die den Anforderungen der Bankenaufsicht (BAIT) nach wenigen Monaten folgten. Und auch im Versicherungsbereich gibt es mit Solvency II eine Vorgabe, die die Eigenmittelanforderungen definiert – hier sind mit der richtigen Lösung deutliche Zeiteinsparungen möglich.

Für die nahe Zukunft steht mit dem Cyber-Resilience-Standard DORA eine neue Herausforderung für die IT-Abteilungen der Versicherer bevor. Wie Banken unterliegen auch Versicherungen dem CSRD. Hierzu muss bereits in den nächsten Jahren die Core-Berichterstattung

men dann die Advanced ESRS, also die European Sustainability Reporting Standards.

Spannend hinsichtlich zusätzlicher Potenziale sind die definierten Standards und Regularien, die Banken für den Kundenkontakt setzen. Das kann in der Versicherungsbranche beispielsweise eine automatisierte Schadensabwicklung sein, wenn durch einzigartige Umweltereignisse große Zahlen an Ansprüchen im gleichen Zeitraum eintreten. Man kann aber auch Standards bei Neuabschlüssen für den Bereich der Risikoabwägung nutzen. Spartenprobleme könnten durch einheitliche digitale Kundenakten gelöst werden, diese kann man auch auf Blockchain-Lösungen abbilden. Ebenso könnte man mehr auf einheitliche Cross-Selling-Standards setzen, z. B. eine kurzzeitige Skiversicherung bei Urlaubsbuchungen oder eine Autoversicherung beim Autokauf.





ENRICO KÖHLER Manager Financial Services Payment and Digitalization AUSY Technologies AG

Als Manager ist Enrico Köhler verantwortlich für den Bereich der fachlichen Beratung mit dem Schwerpunkt Zahlungsverkehr und Digitalisierung bei der AUSY Technologies AG Deutschland. Er berät seit 2010 Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister. Zu seiner Expertise zählen die Optimierung bestehender Zahlungsverkehrsprozesse, Integration innovativer Zahlungsmethoden und die strategische PAYMENT-Beratung.

LITERATUR-EMPFEHLUNGEN



Thomas Pyczak: Tell me! Wie Sie mit Storytelling überzeugen

Gute Geschichten fesseln! In "Tell me!" zeigt Thomas Pyczak durch zahlreiche unterhaltsame Beispiele, wie Storytelling für den persönlichen Erfolg genutzt werden kann. Wer seine Mitmenschen abholen und für neue Ideen begeistern, über-

zeugende Verkaufsgespräche führen oder sicher präsentieren möchte, findet in diesem Buch die nötigen Werkzeuge.



LYDIA GRIPP Art-Direktorin enowa AG



Frederic Laloux: Reinventing Organizations

In diesem Buch wird der Blick auf neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit gelenkt. Mit realen Beispielen aus unterschiedlichen Ländern zeigt Laloux, was passiert, wenn Menschen es wagen, ihre-Meinung, wie Management funkti-

oniert bzw. zu funktionieren hat, zu hinterfragen und neue Wege einschlagen. Die innovativen Ansätze mögen zunächst radikal wirken und auch auf eine innere Abwehr stoßen. Die Lektüre des Buches muss nicht zwingend dazu führen, sofort alles was man über Management weiß, über Bord zu werfen. Man muss auch nicht gleich überzeugt sein von der selbstverwaltenden Führung, die er beschreibt. Aber ich bin der Meinung, dass der Inhalt des Buches zumindest zum Nachdenken über den Status quo anregt. Wer sich für einen neuen Ansatz der sinnstiftenden Formen der Zusammenarbeit interessiert, kann das Buch (oder auch die etwas leichter zu überblickende "visuelle" Version) als PDF auf der Website von Laloux nach dem "Pay-what-you-want"-Prinzip downloaden.



THERESA JORDAN Consultant enowa AG



Gunar M. Michael: Tacheles aus der Chefetage: 50 wahre Storys für mehr Durchblick im Führungsalltag

In Form von praktischen Beispielen zeigt Gunar M. Michael sehr anschaulich, welche Management-Entscheidungen man selbst als Führungskraft treffen sollte und welche Entscheidungssituationen man am besten gar nicht erst entstehen lassen sollte. Wie kann

Dale Carnegie

WIEMAN

FREUNDE

GEWINNT

ich Entscheidungen meinen Mitarbeitenden überlassen und gleichzeitig die Mitarbeiterentwicklung fördern? Das Hörbuch liest der Autor selbst und die Seminare sind sehr zu empfehlen. Gunar M. Michael liefert viele Impulse in Richtung Gesprächsführung und Argumentation.



Das Standardwerk aus Amerika gibt in mehreren Lektionen und praktischen Beispielen eine Anleitung, nicht nur um Freunde, sondern auch Kunden zu gewinnen. Das ist vielen mit Blick auf den Buchtitel nicht klar. Selbstverständlichkeiten wie Lächeln, positive Grundstimmung, ehrlich gemeinte Komplimente und das echte

Interesse am anderen wirken sowohl bei der Kundengewinnung wie im privaten Freundeskreis. Sympathie ist das A und O. Sehr erkenntnisreich ist auch Carnegies Blick auf Konflikte und Diskussionen. Er liefert sehr gute Techniken für Argumentationen und zeigt, dass man auch als vermeintlicher Verlierer einer Diskussion oder Verhandlung letztendlich trotzdem sein Ziel erreicht. Eine Kleinigkeit können Sie direkt umsetzen: Fangen Sie Ihr nächstes Gespräch einfach mal mit einem ehrlichen Kompliment an.



MICHAEL BECKER Senior Management Consultant enowa AG



Alle Wondrak-Kolumnen vereint in einem Buch: Janosch verspricht nicht weniger als "Alle Fragen. Alle Antworten. Alle Zeichnungen" und zeigt, dass er noch immer mit der fröhlichen Unbeschwertheit eines



Kindes die Probleme des Alltags, des Lebens und der Welt meistert. Genau diese Grundhaltung, um gut durch das größte Projekt des Lebens – nämlich das Leben selbst – zu kommen, kann auch ein guter Ratgeber oder echter Schatz für die kleinen und nicht so kleinen Hürden des Arbeitsalltags sein :-)



MICHAEL HEMMKEPPLER **Managing Partner** enowa AG

BLOG-BEITRAGE

Tech Talk: IT-Security-Setup

Das Thema IT-Security rückt immer stärker in den Fokus von Öffentlichkeit und Gesetzgebern. Um so wichtiger wird es für Developer, IT-Security in der Entwicklung und in den Entwicklungsprozessen von Software zu berücksichtigen. Nur wie das Thema in der Praxis angehen und wie Software am besten abtesten? Michael Werner stellt ein leichtgewichtiges Setup, dessen technische Umsetzung und Einsatzmöglichkeiten vor.

bit.ly/it-security-setup



MICHAEL WERNER Developer Faktor Zehn GmbH

Digitale Rechnungserstellung unter gesetzlichen Vorgaben

Im Zeitalter der Digitalisierung werden u.a. Versicherer mehr und mehr gefordert, ihre Prozesse zu digitalisieren und das gleichzeitig bei strengen gesetzlichen Vorgaben. Im Blogbeitrag geht Herr Hupfer anhand der ConVista Smart eXchange Suite darauf ein, wie die Erstellung und Verarbeitung von digitalen Rechnungen bis hin zur Bereitstellung der Dokumente bei Geschäftspartnern und Behörden funktioniert. bit.ly/digitale Rechnungen



PHILIPP HUPFER **Project Manager** ConVista Consulting AG

Kreditkartenzahlung in der Versicherungswirtschaft: Wie funktioniert die Anbindung?

Versicherungskundinnen und -kunden erwarten – auf Basis ihrer Erfahrungen mit anderen Dienstleistern und Händlern – die Verfügbarkeit von Kreditkarten als Zahlungsmittel. Doch wie können Versicherungsunternehmen die Zahlung per Kreditkarte etablieren? Diese Frage beantwortet Herr Lange im Blogbeitrag und zeigt die wichtigsten Faktoren bei der Anbindung.

bit.ly/kreditkarte-versicherung



MAIK LANGE Prozessmanager Zahlungsverkehr ConVista Consulting AG

Warum Textverständlichkeit gerade in der Versicherung so wichtig ist

Zu viele Schachtelsätze, zu viele Fremdwörter - Versicherungstexte sind schwer zu verstehen, so die gängige Meinung. Warum es gerade für Versicherungsunternehmen wichtig ist, diese Verständnishürden aus dem Weg zu schaffen und worauf es dabei ankommt, das beleuchtet Pascal Pepel im Blogbeitrag.

bit.ly/verstaendlichkeit



PASCAL PEPEL **Business Consultant** enowa AG

Qualitätssicherungsmaßnahmen in Bestandssystem-Einführungsprojekten

Bei der Einführung eines neuen Bestandsführungssystem, sollten konstruktive wie auch analytische Qualitätssicherungsmaßnahmen das Projekt begleiten. Welche QS-Maßnahmen sind sinnvoll? Dr. Claus Ziegler und Cornelia Burko geben einen Einblick in Maßnahmen, die sich in ReSy-Einführungsprojekten bewährt haben und auch für die Einführung anderer Bestandssysteme sinnvoll sein können. Konstruktive QS-Maßnahmen: bit.ly/konstruktive QS Analytische QS-Maßnahmen: bit.ly/analytische QS



CORNELIA BURKO Management IT Consultant enowa AG



DR. CLAUS ZIEGLER Senior Management Consultant enowa AG

Wie Reviews ein Migrationsprojekt effizienter machen

Nicht selten passiert es in Migrationsprojekten, dass sich der Test schwieriger gestaltet als gedacht oder die IT-Landschaft die erwartete Stabilität verfehlt, was den Projektplan ins Wanken bringt. Um Migrationsprojekte sicher ans Ziel zu bringen, muss rechtzeitig auf Fehlentwicklungen reagiert werden. Dies gelingt beispielsweise über punktuell eingesetzte Projekt-Reviews. Worauf es dabei ankommt und wie man am besten vorgeht? Das lesen Sie im Blogbeitrag.

bit.ly/review-migration

EVGENI WALDMANN Management Consultant enowa AG



Anomalieerkennung mit Machine Learning: 7wei Methoden im Fokus

Anomalieerkennung bedeutet, Muster in Daten zu entdecken, die ungewöhnlich und besonders sind. Hierzu gibt es verschiedene Modelle, die unterschiedlich gut Anomalien in den Bestandsdaten eines Versicherers erkennen können. Herr Goldstein und Herr Lorenz beleuchten im Blog-Beitrag zwei Ansätze des Machine Learning: Autoencoder und Isolation Forest.

bit.ly/anomalieerkennung



ALEXEY GOLDSTEIN Junior IT-Consultant enowa AG



MAXIMILIAN LORENZ Data Scientist enowa AG

Alle Podcast-Folgen finden Sie unter: bit.ly/podcast-Insurance-Explorers





Studien wie der YouGov-Report "Wechselbereitschaft Girokonto" zeigen, dass selbst in Branchen, in denen Kundenbindung traditionell hoch ist, die Wechselbereitschaft steigt. Die Gründe sind vielfältig. Allen voran: schwindender persönlicher Kontakt, Vergleichsportale und absolute Transparenz. Es stellt sich die Frage: Wie wichtig ist Kundenbindung? Was können Versicherer konkret tun, um Versicherte ans Unternehmen zu binden? Diese Fragen beleuchtet Alexander Sladeczek, Associate Partner bei ConVista Consulting AG, in dieser



Die Viridium Gruppe hat sich auf das effiziente Management von Lebensversicherungsbeständen spezialisiert, die sich im Run-off befinden. Das Viridium Modell basiert auf einer simplen Grundidee: Durch Konzentration auf die operativen und bilanziellen Anforderungen bestehender Vertragsbestände können Lebensversicherungen wesentlich effizienter gemanagt werden. Wie genau gelingt die Effizienzsteigerung? Dr. Martin Setzer, CIO der Viridium Gruppe, gibt Einblicke in Erfolgsfaktoren, Migrationserfahrungen und neue technologische Ansätze.



Drum prüfe, wer sich ewig bindet – dieser Spruch ist nicht nur bei der Partnerwahl, sondern auch bei der Auswahl einer Standardsoftware von Bedeutung. In Teil 2 unserer Reihe "Stolpersteine bei der Einführung eines Bestandssystems" verrät Ihnen Ulrich Kusch, worauf Sie bei der Auswahl eines neuen Bestandssystems achten sollten und wie Sie am besten vorgehen.



Mehr Flexibilität, kürzere Time-to-Market, weniger Sicherheitslücken, günstigere Kostenstrukturen – moderne Bestandssysteme bringen zahlreiche Vorteile mit. Auf dem Weg zur modernen Systemumgebung und bei der Einführung gibt es einige Stellen, an denen es im Projekt häufig knirscht. Welche das sind? Ulrich Kusch, Senior Management Consultant enowa AG, hat zahlreiche Modernisierungs-Projekte mit begleitet. Im Podcast gibt er Einblick in die typischen Stolpersteine bei der Modernisierung von Bestandssystemen.



Bei der Einführung eines neuen Bestandssystems spielt die Einbettung in die Umsysteme eine zentrale Rolle. Eines dieser Umsysteme: das Output-Management-System. Simone Atasoy arbeitet im Kundenservice bei HDI und damit tagtäglich an der Schnittstelle zwischen Output-Management- und Bestandssystem. Sie beleuchtet im Podcast, worauf es aus Sicht der Fachabteilung an dieser Schnittstelle ankommt, damit sie den Arbeitsalltag erleichtert.

EIN JAHR INSURANCE. EXPLORERS. PODCAST. Die meistgehörten Episoden

Future Work #**11** @ NÜRNBERGER Versicherung





War mobiles Arbeiten schon vor der Coronapandemie auf dem Vormarsch, bekam es in den letzten Monaten einen immensen Schub. Gehört das klassische Büro damit der Vergangenheit an? Falk Löffler, Programmleiter Projekte/Sonderaufgaben, gibt Einblick, wie sich die NÜRNBERGER Versicherung auf die Arbeitswelt "nach Corona" vorbereitet.

#13 Nachhaltigkeit in der Versicherung





"Nachhaltigkeit" zählt zu den Buzzwords der letzten Jahre: Was ist dran am Trend? Was bedeutet Nachhaltigkeit für eine Versicherung? Und: Wie nachhaltig kann eine Versicherung überhaupt sein – im Produkt und im Betrieb? Ein Interview mit Dr. Martin Creutz, Bereichsleiter für Produktentwicklung und Marktmanagement bei der **Provinzial Versicherung**.

Über die Rolle der InsurTechs in der **#01** Versicherungsbranche

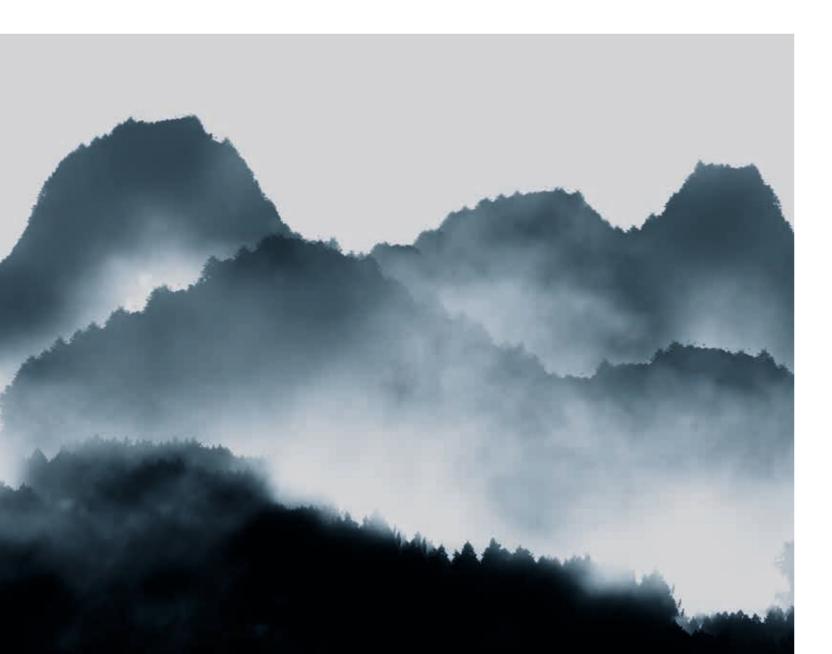




Wie hat sich die InsurTech-Landschaft in den letzten Jahren gewandelt? Wird sich diese Entwicklung fortsetzen? Und: Welche Rolle spielen InsurTechs für Versicherer? Sind sie Chance oder Herausforderung für die Branche? Dr. Moritz Finkelnburg, **BGV-Vorstand** und Gründer der Global InsurTech Roadshow, gibt Einblick in die InsurTech-Szene.

NACHHALTIGKEIT

"Nachhaltigkeit" zählt zu den Buzzwords der letzten Jahre: Was bedeutet Nachhaltigkeit für eine Versicherung? Wie nachhaltig kann eine Versicherung sein – im Produkt und im Betrieb? Dr. Martin Creutz, Bereichsleiter im Privatkundengeschäft für Produktentwicklung und Marktmanagement bei der Provinzial Versicherung, teilt im Interview seinen Blick auf das Thema Nachhaltigkeit.



in der Versicherung

Ein Interview mit Dr. Martin Creutz, Provinzial Versicherung

Mit der Naturkatastrophe im Ahrtal im vergangenen Jahr haben die Themen Klimawandel und Nachhaltigkeit Aufwind bekommen. Was ziehen Sie für Rückschlüsse daraus?

Dr. Martin Creutz: Neben der Corona-Pandemie war die Hochwasserkatastrophe sicherlich ein zentrales Gesprächsthema des vergangenen Jahres. Letzteres ist ein Ereignis, das niemand in dieser Dimension auf dem Schirm gehabt hat. Über 180 Menschen haben in dieser Katastrophe ihr Leben verloren. So etwas lag außerhalb der Vorstellungskraft. Auch aus Sicht eines Versicherungsunternehmens sind die Auswirkungen immens. Die Schadenszahlungen sind extrem hoch. Der Gesamtverband der Versicherungswirtschaft rechnet mit fast 9 Milliarden versicherten Schäden. Das ist nicht nur in Deutschland, sondern auch in Europa, das größte Schadenereignis der letzten Jahre.

Es zeigt deutlich, wie sich Nachhaltigkeit auf die Versicherungsindustrie auswirkt. Wie nachhaltig sind denn Ihrer Meinung nach die Produkte in der Versicherungswirtschaft?

Creutz: Blicken wir auf die Wohngebäudeversicherung. Bei mehreren hunderten völlig zerstörten Häusern, übrigens nicht nur an der Ahr, sprechen wir bei der Entschädigung der Privatkunden in der Regel von einer gleitenden Neuwertversicherung. Das ist das Leistungsversprechen der Versicherer, das bei Totalschäden Gebäude wieder so aufgebaut werden, wie das angesichts geltender Energieeinspar-Vorschriften und behördlicher Auflagen erforderlich ist. Bei der Wiederherstellung müssen entsprechende Komponenten beachtet werden, z. B. die Dämmung eines Hauses. Damit ist das Produkt meiner Überzeugung nach nachhaltiger, als viele es gemeinhin vermuten. Das bieten Versicherer nicht erst seit heute an und nicht nur die Provinzial Versicherung.



Creutz: Ich glaube man kann in unterschiedlichen Versicherungsprodukten und unterschiedliche Sparten "Nachhaltigkeit" finden. Der Begriff ist vielschichtig besetzt. Nachhalten heißt erst einmal, ich prüfe, ob alles in Ordnung ist. Das ist eine Form von Nachhaltigkeit. Nachhaltigkeit ist aber auch, so zu leben, dass für nachfolgende Generationen ausreichend Ressourcen vorhanden sind. Meiner Meinung nach muss man die Produktlandschaft der Versicherungsunternehmen vor allem hinsichtlich des zweiten Punktes beleuchten. Ein Grundpfeiler einer jeden Versicherung ist die Prävention. Es geht darum, durch eine bestimmte Routine und Vorsorge einen Wert zu erhalten. Insofern sehe ich in einem solchen Katastrophenereignis auch einen wichtigen Impuls. Es schafft Bewusstsein in der Gesellschaft. Es zeigt, dass eine Versicherung nicht nur meinem Sach- oder Vermögensschutz dient, sondern auch zum Erhalt gesellschaftlicher Infrastruktur und zur Stabilität von Prozessen einen Beitrag leistet. Wichtig ist nach so einem Ereignis, zügig wieder in Tritt zu kommen. Als Gewerbetreibender muss ich möglichst schnell meinen Betrieb wieder aufnehmen können. Nicht nur um meinen eigenen Lebensunterhalt zu erwirtschaften, sondern auch anderen wieder Beschäftigung zu geben. Da braucht es schnelle finanzielle Hilfe – und die ist im Ahrtal von den Versicherern gekommen.

Wenn wir die Versicherungsunternehmen jetzt mal per se betrachten: Letztendlich sind Versicherungen Dienstleistungsunternehmen. Das Produkt ist virtuell. Wie können Versicherer sich überhaupt für Nachhaltigkeit einsetzen?

Creutz: Ich muss versuchen, so ressourcenschonend wie möglich, zu arbeiten. Und das fängt bei den eigenen Prozessen an. Wir sind noch ein sehr "papierlastiger Laden". Der Versicherungsverband hat festgestellt, dass wir pro Kunde, pro Mitarbeiter 105 Kilo Papier produzieren. Würden wir da ein bisschen abnehmen und vielleicht auf schlanke 80 oder 75 Kilo kommen, stünde uns das schon gut zu Gesicht und Hüfte.



zeugung? Gibt es noch weitere Aspekte?

Creutz: Ja, das zum einen. Zum anderen die Creutz: Die Behörden, speziell in Europa, neienergetische Versorgung der Gebäude. Da sind wir mit den Verwaltungsgebäuden genauso in der Pflicht, wie jeder Eigenheimbesitzer. Das bedeutet für uns, dass wir sehr wahrscheinlich auch als Unternehmen mittel- und langfristig in Photovoltaik oder in Windkraft investieren, nicht zuletzt für die Eigenversorgung.

Windkraft und Photovoltaik sind gute Stichworte. In dieser Richtung wird es sicherlich auch neue Versicherungsprodukte geben. Was muss die IT hierfür leisten? Ist diese vorbereitet, um neue Produkte in der Geschwindigkeit, die Sie brauchen, auf den Markt zu bringen?

Creutz: Das ist tatsächlich kein so einfaches Unterfangen. Wir haben eine etablierte Systemlandschaft mit hoher Stabilität. Alle Vertragsdaten müssen so aufbewahrt werden, dass man diese jederzeit nachvollziehen kann. Und das kann mit dem Produkt in Konflikt stehen, was ich gerne neu an den Markt bringen möchte. In den Frontends gelingt mir die Umsetzung dabei meist gut. Aber ich muss ja die gesamte TAA-Strecke anpassen, wenn ich ein neues Versicherungsprodukt einführe. In der Risikoprüfung sollte am besten eine digitale Prüfung integriert sein, so dass der Vertriebspartner selbst sagen kann: Ich kann dir, lieber Versicherungsnehmer, direkt eine entsprechende Deckungszusage zusichern. Wir können den Versicherungsvertrag hier und heute abschließen. Das wäre idealtypisch. Und wenn am Ende noch nicht mal mehr Papier verschickt werden muss, sondern der Versicherungsnehmer eine entsprechende digitale Form der Identifizierung und der Unterschrift nutzen kann, dann würden wir das begrüßen. Gerade das ist eben im Tagesgeschäft nicht so trivial.

Hauptaugenmerk liegt also in der nachhalti- Hilft die Regulatorik in Deutschland und Europa, gen Versicherungsindustrie auf der Papierer- Versicherern den Weg zu mehr Nachhaltigkeit zu beschreiten oder ist diese eher hinderlich?

> gen dazu, Dinge zu "überregeln". Damit generieren sie eine vermeintliche Scheinsicherheit: Man glaubt, mit einem solch engmaschigen Netz aus dokumentieren, protokollieren und nachhalten wird man der Bedrohung Herr. Ich glaube, dass das ein Stück weit zu kurz gegriffen ist: Wir produzieren sehr viele Dinge, die überhaupt nichts mit Nachhaltigkeit zu tun haben, sondern am echten Bedarf vorbeigehen. Die große Gefahr ist, dass sich Versicherer überwiegend damit beschäftigen, Formulare auszufüllen, um Dinge nachhaltig zu machen. Bis die Genehmigungen dieser durch ist, ist das eigentliche Thema schon vorbei. So notwendig, sinnvoll und unerlässlich Kontrollmaßnahmen sind, mir fehlt dabei häufig das richtige an der operativen Praxis ausgerichtete Maß.



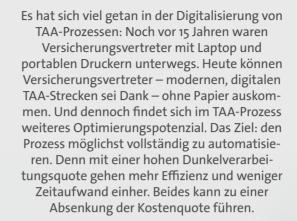
DR. MARTIN CREUTZ

Bereichsleiter im Privatkundengeschäft für Aktuariat, Controlling, Produktentwicklung und Marktmanagement Provinzial Versicherung in Düsseldorf

Seit Anfang 2020 ist Dr. Martin Creutz in dieser Aufgabe tätig. Zuvor verantwortete er seit 2009 die Themen Wohnen und Betrieb für Sach, Haft, Unfallversicherungen mit Vertragsserviceeinheiten und der IT/DV-Koordination bei der Provinzial Rheinland Versicherung. Weiterhin ist er als Geschäftsführer der proefa GmbH, einer Tochterfirma des Konzerns, aktiv, die Mehrwertangebote für die Privatkunden in Sachen nachhaltige Energieversorgung anbietet. Er ist Mitglied in einer Reihe von Kommissionen des GDV. Künftig wird er im Firmenkundenbereich der Provinzial Versicherung das Geschäftsfeld Agrarwirtschaft und die Hauptabteilungen Risk Engeneering, Schadenverhütung und Gebäudewertermittlung verantworten.

LASS DAS MAL MACHEN

Wie Versicherungsunternehmen den Automatisierungsgrad im TAA-Prozess steigern können



Doch wo ansetzen, um den Automatisienehmen am folgenden Fallbeispiel vier mögliche Stellschrauben unter die Lupe.





Fallbeispiel:

Bei einem Firmen-Sachantrag wird im Rahmen des TAA-Prozesses die Risikofrage gestellt, ob "Ausstellungsware in fremdem Eigentum" vorhanden und dieses mitversichert werden soll. Beantwortet der Kunde die Frage im Rahmen eines Beratungsgespräches mit "ja", kann der Antrag nicht automatisiert über die TAA-Strecke abgeschlossen werden. Es ist eine Hellverarbeitung notwendig.

Daraufhin kontaktiert der Berater des Kunden eine höhere Vollmachtsstufe beim Versicherer (z.B. Vertriebsunterstützer, Underwriter). Der Vollmachtsträger genehmigt nach eingehender Prüfung, dass unter einem Risikozuschlag von 30 % eine entsprechende Klausel zur Mitversicherung von "Ausstellungsware in fremdem Eigentum" eingeschlossen werden kann.

Der Antrag darf nach Rückmeldung des Vollmachtsträgers durch den Berater entsprechend verändert, vom Kunden unterschrieben, anschließend an Betrieb übergeben und dort manuell in das Bestandssystem erfasst werden, damit der Versicherungsschein für den Kunden ausgefertigt werden kann.

Wie kann dieser Prozess dunkel bleiben oder wieder verdunkelt werden, um die Dunkelverarbeitungsquote zu erhöhen?



Fazit

Produktmodellierung

Ebenso kann bei diesem Fallbeispiel – anstelle der Änderung der Annahmerichtlinien und der Implementierung der Klausel in der Underwriter-Komponente – eine Produktmodellierung infrage kommen. Ist die Klausel zur Mitversicherung von "Ausstellungsware in fremdem Eigentum" im Produkt standardisiert enthalten, wird sie bei der Tarifierung entsprechend berücksichtigt. Es muss somit keine besondere Vereinbarung mit Risikozuschlag durch höhere Vollmachtsträger im Rahmen einer manuellen Risikobewertung getroffen werden.

Möchte der Kunde die Klausel vereinbaren, so kann der Berater nach einem schlanken Umbau des Userinterfaces, auf Basis der neuen Produktvorgaben, die Klausel einfach mit der entsprechenden beitragserhöhenden Wirkung auswählen. Es muss nicht nachgelagert in die Prozesskette eingegriffen werden. Die Antragsbearbeitung bleibt also auch mit diesem Mittel der Wahl dunkel.

Den Automatisierungsgrad der TAA-Strecke zu steigern, ist ein komplexes Unterfangen. Die Erwartungen der einzelnen Stakeholder sind hoch und die Anforderungen sowie Umsetzungsmöglichkeiten vielfältig. An welcher der vier Stellschrauben letztlich gedreht werden sollte, ist abhängig vom Unternehmen selbst und verschiedenen Rahmenbedingungen. Entscheidend dabei: Wo Prozesse automatisiert und neu gedacht werden sollen, müssen die Mitarbeitenden aus verschiedenen Fachdisziplinen in einem agilen Arbeitsumfeld frühzeitig eingebunden werden, damit das Optimierungspotenzial schnell identifiziert und gehoben werden kann.



Änderung der Annahmerichtlinien

Manuelle Entscheidungen und fehlende Standardisierung sind die Show-Stopper, wenn es um die vollständige und lückenlose Automatisierung von Prozessen geht.

In vielen Versicherungshäusern werden Annahmerichtlinien eingesetzt, die über 20 Jahre alt sind, in dieser Zeit gewachsen und komplex geworden sind. Wie im Fallbeispiel bedarf es oftmals der Autorisierungen durch eine höhere Vollmachtsstufe, um einen Antrag anzunehmen. Die Automatisierung der TAA-Strecke ist daher ein guter Zeitpunkt, die Annahmerichtlinien auf den Prüfstand zu stellen.

Hierzu ist der TAA-Prozess näher zu analysieren. Bleiben wir bei unserem Fallbeispiel: Wird die Frage "Ausstellungsware in fremdem Eigentum absichern?" in hoher Stückzahl mit "ja" beantwortet und daraufhin eine Klausel mit einem immerwährenden, standardisierten Klauseltext sowie Risikozuschlag von 30 % in den Antrag nachträglich manuell aufgenommen, kann der Versicherer demzufolge im Rahmen der TAA-Streckenkonfiguration die immerwährende manuelle Klausel nebst Risikozuschlag automatisiert in den Antrag aufnehmen. Die entsprechende Risikoprämie für den Einschluss der Klausel für die verschiedenen Wagnisse sollte direkt bei einem angebundenen Tarifierungsservice für eine solche Klausel hinterlegt werden. Ein manueller Eingriff eines Risikoprüfers ist damit nicht mehr notwendig. Allein durch die Änderung der Annahmerichtlinie kann das System den Antrag vollständig dunkel verarbeiten.

Underwriting

Die Aufgabe eines Underwriters ist es, besondere Risiken zu prüfen und zu bewerten. Doch genau hier liegt die Krux: Was heißt "besonders"? Mit einer entsprechenden Datengrundlage aus der TAA-Strecke lassen sich Ansatzpunkte identifizieren, anhand derer im Underwriting weiter standardisiert werden kann. Das Ziel ist es, das Underwriting von unnötigem Ballast zu befreien, damit sich die Mitarbeitenden ganz auf ihr eigentliches Spezialwissen konzentrieren können.

Ziehen wir auch hier wieder unser Fallbeispiel heran. Scheidet die Änderung der Annahmerichtlinie aus – die Gründe hierfür können vielfältig sein –, ist die Klausel prüfungspflichtig und muss über den Tisch des Underwriters laufen. Wie könnte dieser Fall mit geringstem Aufwand für den Underwriter dunkel weiterverarbeitet werden?

Eine mögliche Lösung: Einführung einer Underwriter-Komponente mit Schnittstelle zur TAA-Strecke. Der Underwriter kann sich dort mit seinem Nutzernamen anmelden und in der Nutzeroberfläche den empfangenen Vorgang bearbeiten. Auf Knopfdruck kann er die Klausel mit dem entsprechenden Risikozuschlag einfügen, seine Entscheidung dokumentieren und den Vorgang wieder zurück an den Kundenberater geben. Dieser kann den Antrag dann entsprechend finalisieren und über die Dunkelstrecke mit der hinzugefügten Klausel und dem Risikozuschlag einreichen.

Vertriebswege

Die Vertriebswege von Versicherungen sind vielfältig. Als die wichtigsten Kanäle gelten noch immer – insbesondere im komplexen Firmengeschäft - Ausschließlichkeitsvermittler und Makler. Die größte Akzeptanz und gleichzeitig auch die höchste Automatisierungsquote erreichen Versicherer, wenn sie für Makler und Einfirmenvermittler von Beginn an passende Vollmachtsstufen und Wettbewerbskontingente implementieren. Diese sollen es ihnen ermöglichen, zusätzliche Rabattierungen und Sondervereinbarungen flexibel vorzunehmen, ohne dass höhere Vollmachtsstufen in die Prozesskette eingreifen müssen. Was heißt das für das Fallbeispiel? Der Vertriebspartner kann über die Nutzeroberfläche der TAA-Strecke die gewünschte Klausel direkt in den Vertrag einschließen, und der Rechenkern gibt, wie unter "Änderung der Annahmerichtlinien" dargestellt, direkt die entsprechende Prämie zurück.



CHRISTIAN STÖRMER
Business Analyst
enowa AG

Christian Störmer ist als Business Analyst bei der enowa AG tätig und verfügt über mehrjährige Projekterfahrung in der Versicherungsbranche. Er berät Versicherungsunternehmen im Rahmen der Implementierung von TAA-Strecken im Sachversicherungsbereich mit dem Schwerpunkt Firmenversicherungen.

"DESIGN IS THINKING **MADE VISIBLE"**

Saul Bass









Das Magazin gefällt Ihnen? Wir können nicht nur Print, sondern sorgen auch für einen wirkungsvollen digitalen Auftritt. Profitieren auch Sie von unseren Kompetenzen in den Bereichen Web-, UI- und E-Learning-Design. Erfahren Sie unter folgendem Link mehr über unsere Projekte: bit.ly/enowa-Kommunikationsdesign



Ihre Ansprechpartnerin: ANJA OSYSEK Leitung Kommunikationsdesign enowa AG anja.osysek@enowa.ag

Herausgeber: enowa AG

Ostring 2-4 • 97228 Rottendorf Tel.: +49 (o) 9302 987 97 1000 info@enowa.ag • www.enowa.ag

Verantwortlich im Sinne des Presserechts:

Sandra Kegelmann Redaktion: Sarah Göpfert • Elke Pohl Design und Art-Direktion: Christina Engler • Lydia Gripp • Anja Osysek • Sandra Schoen

Druck: RESET ST. PAULI Druckerei GmbH Virchowstraße 8 • 22767 Hamburg

Bildnachweise: S. 3, S. 12, S. 21, S. 24, S. 25, 27, 37, 39, 49 dolphin photography. Alle Weiteren: stock.adobe.com





Part of CONVISTA

Die Unternehmensberatung für Prozessoptimierung und IT-Modernisierung in der Versicherungswirtschaft.

Kontakt:

enowa AG
Ostring 2-4 • 97228 Rottendorf
+49 (o) 9302 987 97 1000
info@enowa.ag
www.enowa.ag