

vb

+++ SCHWERPUNKT +++
**Digitalisierung im
Versicherungsumfeld**

VERSICHERUNGSBETRIEBE
Fachzeitschrift für die Assekuranz



Die Wettbewerbsfähigkeit hängt an der IT

Michael Süß, Geschäftsführer Adcubum Deutschland (l.), und CCO Franz M. Bergmüller erklären im Interview, wie Versicherer mit begrenzten Ressourcen eine dennoch effiziente IT-Landschaft schaffen können.

IT-Kosten entscheiden über die Wettbewerbsfähigkeit

Eine effiziente IT-Landschaft ist für den unternehmerischen Erfolg in der Versicherungsbranche zentral. Aber wie können Mittelständler mit begrenzten Ressourcen diese Herausforderung meistern? Franz M. Bergmüller, Chief Commercial Officer (CCO) beim Software-Hersteller Adcubum, und Michael Süß, Geschäftsführer Adcubum Deutschland, erklären es im Interview.



„Künftig entscheiden die digitale Reife der Unternehmen und ihre IT-Kostenstruktur über die Wettbewerbsfähigkeit. Wer als mittelständischer Versicherer mithalten möchte, sollte seine IT- und Fach-Kapazitäten genau darauf konzentrieren und sein Back-End skalierbar und standardisiert betreiben.“

Franz Bergmüller,
Chief Commercial Officer (CCO)
bei Adcubum



„Geschwindigkeit wird immer wichtiger. Bei der Integration unserer Anwendung in die bestehende IT-Landschaft profitiert der Versicherer von einer bereits bestehenden Standard-Fachlichkeit im Hub-Back-End.“

Michael Süß, Geschäftsführer
Adcubum Deutschland

Mit welchen Herausforderungen kämpfen mittelständische Versicherungsunternehmen, die in Konkurrenz zu den Großkonzernen stehen?

Bergmüller: Versicherungskunden werden anspruchsvoller. Ausgehend von ihren Erfahrungen aus dem E-Commerce erwarten sie einen schnellen, kostengünstigen Service und maßgeschneiderte Produkte. Diese „Amazonisierung“ breitet sich aus. Verschärft wird die Situation dadurch,

dass viele Versicherer heute von Legacy-Systemen ausgebremst werden. Das führt zu hohen Betriebskosten, einer eingeschränkten Produktvielfalt und mangelnder Flexibilität. Aktuell liegt der Anteil der IT-Ausgaben an den operativen Kosten eines Versicherers bei über 20 Prozent. Und innerhalb der Versicherungsbranche macht der Mittelstand nun mal den Löwenanteil aus: So stehen in der Schaden- und Unfallversicherung laut

BaFin den 25 „Beitrags-Milliardären“ mehr als 180 „Beitrags-Millionäre“ gegenüber. Im Schnitt kommt dieser Versicherungsmittelstand auf jährlich verdiente Bruttobeiträge in Höhe von knapp 150 Millionen Euro. Da ist klar: Jede neue Investition muss genau kalkuliert und perfekt umgesetzt werden.

Wie können mittelständische Versicherer ihr Produkt- und Serviceangebot modernisieren, auch wenn nur begrenzte Investitionsmittel zur Verfügung stehen?

Bergmüller: Global agierende Versicherungskonzerne nutzen ihre Größe und investieren massiv in die generelle Erneuerung ihrer IT. Hinzu kommen noch Start-ups, die mit zahlungskräftigen Investoren im Rücken die Versicherungsbranche digitalisieren und erobern möchten. Künftig entscheiden die digitale Reife der Unternehmen und ihre IT-Kostenstruktur über die Wettbewerbsfähigkeit. Wer als mittelständischer Versicherer mithalten möchte, sollte seine IT- und Fach-Kapazitäten genau darauf konzentrieren und sein Back-End skalierbar und standardisiert betreiben.

Ziel ist: Alle Bereiche von der Antragsbearbeitung, über die Vertragsverwaltung bis hin zur Schadenbearbeitung, einschließlich den Themen Partner, Provision und In-/Exkasso, über eine Lösung abzudecken. Diese Softwarelösung kann ein mittelständisches Unternehmen nicht selbst konzipieren, sondern ist auf Partner angewiesen. Wichtig dabei: Die Anwendung muss sich individuell in die bestehende IT-Landschaft integrieren lassen. Ideal ist es, wenn Standard-Fachlichkeit

vorhanden ist und unternehmenseigene Anforderungen leicht und schnell ergänzt werden können.

Der Mittelstand hat auch viele Stärken, die vor allem in der Fokussierung und Individualisierung liegen. Können die Unternehmen diese Vorzüge auch künftig noch ausspielen, oder müssen sie weiter standardisieren?

Süß: Sie brauchen Unterscheidungsmerkmale zu den großen Unternehmen und müssen diese in Zukunft sogar noch ausbauen. Interne Prozesse und die jeweilige Systemlandschaft müssen so aufgestellt werden, dass Produkte zielgenau und schnell auf Kundensegmente zugeschnitten werden können, gleichzeitig müssen auch die Kosten im Rahmen bleiben. Dies gelingt über eine leichte Parametrierung der eingesetzten Software und eine dahinterliegende Automatisierung der Geschäftsprozesse. Eine moderne Software-Lösung für mittelständische Versicherer muss auch regelmäßige Updates und Aktualisierungen beinhalten.

Wie verändert eine im Rahmen der Digitalisierung automatisierte Prozesskette die Arbeitsweise der Unternehmen?

Süß: Die Digitalisierung ermöglicht ein schlankes Betriebsmodell mit schneller Partner-Anbindung und zügigem Service. Ein zentrales Bestandsführungssystem ist in die komplette Systemlandschaft integriert. Die Folge: Effiziente Abläufe und digital ermöglichter Kundenfokus gehen so Hand in Hand. Routineaufgaben werden vom Rechner übernommen, die menschliche Intelligenz kann sich anderen Aufgaben widmen. Dank einer hohen Automatisierungsquote bleibt also Zeit, sich intensiv um margenstarke bzw. komplexe Fälle zu kümmern.

Die Unternehmen haben viel Geld in ihre bestehende IT und das dazugehörige Know-how investiert. Wird das alles hinfällig mit der Einführung einer

neuen Lösung wie etwa dem Adcubum Insurance Hub?

Süß: Der Adcubum Insurance Hub ist eine Anwendung, die sich leicht in die bestehende Software-Architektur integrieren lässt. Sie bietet moderne Werkzeuge für die Anbindung an sämtliche Vertriebs- und Kundensysteme, Input/Output, Finanzsysteme, DWH etc. Die vorhandenen Systeme können also bestehen bleiben, werden aber besser und schneller angesprochen. Damit unterscheidet sich eine solche Lösung – gerade was den Kostenaspekt betrifft – deutlich von der Einführung eines neuen Kernversicherungssystems.

Produkte müssen zum Teil sehr schnell angepasst bzw. sogar gänzlich neu konzipiert werden. Welche Möglichkeiten bietet Ihre Lösung?

Süß: Geschwindigkeit wird immer wichtiger. Bei der Integration unserer Anwendung in die bestehende IT-Landschaft profitiert der Versicherer von einer bereits bestehenden Standard-Fachlichkeit im Hub-Back-End. Es muss also nicht zeitaufwändig programmiert, sondern nur angepasst werden. Die individuellen Anforderungen werden im zweiten Schritt ergänzt. Auch da können wir auf umfangreiche Erfahrungswerte zurückgreifen und gemeinsam mit dem Kunden in kürzester Zeit ein maßgeschneidertes Produkt erstellen. Weil die Versicherer von den Weiterentwicklungen in der gesam-

ten Anwendergemeinschaft profitieren, können sie dank dieser Standardisierung auch Skaleneffekte erzielen, wie sie sonst nur den ganz Großen der Branche vorbehalten sind. Zudem können die Module zum Bewirtschaften einer Versicherung inklusive der regulatorischen und branchentypischen Anforderungen schnell verändert und angepasst werden. Die Unternehmen können also deutlich schneller auf Marktveränderungen reagieren.

Gerade mittelständische Versicherer stehen im harten Wettbewerbskampf untereinander. Wie kann der Adcubum Insurance Hub ein nachhaltiges und gesundes Unternehmenswachstum gewährleisten?

Bergmüller: Die Versicherer erhalten mit dem Adcubum Insurance Hub eine zukunftssichere Lösung, die alle Bereiche von der Antragsbearbeitung, über die Vertragsverwaltung bis hin zur Schadenbearbeitung, einschließlich den Themen Partner, Provision und In-/Exkasso abdeckt. Gegenüber klassischen Projekten zur Erneuerung der Versicherungskernsysteme sind die Kosten deutlich niedriger, wir erwarten Einsparungen von 40 bis 45 Prozent allein in den ersten drei Jahren und im Betrieb dauerhaft von bis zu 30 Prozent. Die fachliche Vorkonfiguration ermöglicht eine schnelle und günstige Einführung. Und optional bieten wir günstige Betriebskosten in einem zertifizierten, deutschen Rechenzentrum.

Checkliste:

Was muss eine moderne IT-Anwendung leisten?

- Vollständige Automatisierung der Geschäftsprozesse
- Schnelle Einführung neuer und individualisierbarer Versicherungsprodukte
- Niedrige Kosten für Einführung, Wartung und Betrieb
- Leichte Anbindung an bestehende Software-Architektur und System-Umgebung
- Abdeckung sämtlicher IT-Anforderungen von der Angebotserstellung über die Vertragsverwaltung und Schadenregulierung bis hin zu In-/Exkasso