

# Systemintegration: vom Risiko-träger zum Mehrwertanbieter

Kurze Entwicklungszeiten, modulare Architekturen und Usability für die Kunden- und Mitarbeiter-Frontends: Das stellen Banken und Versicherungen in den Mittelpunkt ihrer Betrachtungen. Dies minimiert einerseits Kosten und Geschäftsrisiken. Andererseits und vor allem ermöglichen End-to-End-integrierte Systemlandschaften neue digitale Services und Geschäftsmodelle. Wer in der Finanz- und Versicherungsbranche frühzeitig in Informationstechnologie investiert, muss sich fragen: Lassen sich die bestehenden Legacy-Systeme inkrementell weiterentwickeln? Oder lohnt es sich, den Fokus zu wechseln und in die Integration eines Out-of-the-Shelf-Systems zu investieren? Die IKOR-Manager Magdalena Ganko, Alexander Trimborn, Michael Vaupel und Thomas Weber skizzieren am virtuellen Roundtable, worauf es bei zukunftsfähigen IT-Landschaften ankommt.



Roundtable-Teilnehmer Weber, Vaupel, Trimborn und Ganko (im Uhrzeigersinn von links oben): „Innovative, flexible und wartbare IT-Integrationen – System Integration Plattformen – helfen dem Finanzbereich, an den neuen Märkten teilzuhaben.“

Von Kristina Schreiber\*

**S@PPORT:** Wie funktioniert der Weg zu End-to-End-integrierten Systemen im Banken- und Versicherungsbereich?

**Thomas Weber:** Banken und Versicherungen stören sich bei allen Einführungs-

und Modernisierungsprojekten an den dafür erforderlichen Umsetzungszeitrahmen und den damit verbundenen Risiken. Dazu zählt etwa die Ungewissheit, ob die erhofften oder versprochenen Vorteile zum Tragen kommen. Oder ob es machbar ist, die langen Produktentwicklungszyklen zu verkürzen. Im Allgemeinen reiben sich die Unternehmen an in der Regel nicht modular aufgebauten Bestandssystemen, die über die Jahre gewachsen sind. Kritisch sind hierbei im

Besonderen die nicht-intuitiven und unflexiblen Bedienoberflächen. Fachlich bestimmen diese Oberflächen die jeweiligen Arbeitsschritte – und somit auch technisch die Automatisierungsfähigkeiten.

**Alexander Trimborn:** Banken und Versicherer hängen nutzerfreundliche Portallösungen und Bedienoberflächen aus marktstrategischen Gründen mittlerweile sehr hoch. Flexible Frontends sorgen für längere Bildschirmzeiten, produzieren

\*Kristina Schreiber ist Communications Managerin bei der IKOR AG.

## „Eine System-Integrations-Plattform ist ein Ticket für mehr Flexibilität“



In vielen Unternehmen dominieren immer noch Punkt-zu-Punkt-Integrationen. Sie orientieren sich individuell an den jeweils beteiligten Systemen. Hierbei sind enge Kopplungen und eine Verteilung der Integrationslogik entstanden. Doch dies führt zu immer größeren Wartungsproblemen. Immerhin werden hierfür die Know-how-Träger aller beteiligten – teilweise bereits sehr alten – Systeme benötigt.

„System-Integrations-Plattformen, kurz SIP, helfen, den Kopplungsgrad der Systeme innerhalb einer Anwendungslandschaft zu reduzieren“, erläutert Hans-Jürgen von Henning, Chief Product Owner bei IKOR Finsure. Zwar sind hierfür Integrationsarchitekturen wie der Enterprise Service Bus (ESB) entwickelt worden – sie zentralisieren die Integrationen mit einer Hub-and-Spoke-Topologie – doch das ist derzeit regelmäßig mit hohen Kosten und dem Einsatz von proprietärer Technologie verbunden.

„Das ist auch einer der Gründe, warum ESB nicht mehr den heutigen – und vor allem nicht länger den künftigen – Anforderungen entsprechen. Moderne Integration zielt vielmehr darauf ab, eine flexible Kooperation der Systeme unterschiedlichster Anbieter zu ermöglichen“, betont von Henning im Hinblick auf Systeme unter anderem von Versicherern, Banken, Vertriebsorganisationen, FinTechs, Vergleichsportalen sowie Kunden- und Marktplattformen. Nur über diesen Weg ließen sich neue Geschäftsmodelle tatsächlich realisieren.

geringere Absprungraten und machen die händische Datenerfassung und die Informationsvermittlung für Nutzer bequemer. Smarte Mechanismen wie Collaborative Filtering à la Amazon – Kunden, die Produkt X gekauft haben, haben sich auch für Produkt Y interessiert – Bots oder Chat-Funktionen verbessern die User Experience, kurz UX, und Convenience.

**S@PPORT:** Am Markt setzen Digitalversicherer und Insure Techs die UX-Messlatte mittlerweile sehr hoch ...

**Trimborn:** Zu Recht! Mit UX-Design gelingt es Banken und Versicherungen – aus Kundensicht – ihre zum Teil komplexen Produkte kundenverständlich und handhabbar zu gestalten. Das ermöglicht es herausragende Services zu kreieren.

**Michael Vaupel:** Oft vernachlässigen Anbieter Usability-Kriterien wie einfache Bedien- und Website-Performance, insbesondere auch bei einem Mobile-First-Ansatz. Performance ist auch für Banken und Versicherungen mittlerweile an anderer Stelle ein Kernthema. Lange Response-Zeiten führen auf Vergleichsportalen zu schlechteren Listings. Das kann direkte wirtschaftliche Wechsel-

wirkungen mit dem realisierbaren Prämienvolumen erzeugen.

**Magdalena Ganko:** Seit rund 15 Jahren beobachten wir am Markt, dass sich Plattformanbieter und Vergleichsportale – aber auch Google, Apple, Facebook und Amazon – zwischen Endkunden und Finanz- und Versicherungsdienstleistungen schieben – mit mehr Komfortfunktionen, attraktiven Angeboten und auf einem hohen technologischen Niveau. Verschiedene Wege führen aus dieser Commodity-Falle, beispielsweise die aktive Teilnahme am Plattform-Business. Innovative, flexible, wartbare IT-Integrationen, sogenannte System Integration Plattformen, helfen dem Finanzbereich, an den neuen Märkten teilzuhaben.

**S@PPORT:** Was bedeutet es für Fachprozesse und IT-Systeme, wenn sich die Marktstrategien von Banken und Versicherungen immer stärker am Endkunden-Verhalten ausrichten?

**Trimborn:** Gut aufgestellt sind Banken und Versicherungen dann, wenn sie nicht nur die Schnittstellen zu bestehenden Technologien besetzen, sondern auch die digitalen Kommunikationsprozesse und die damit verbundenen komplexen

Interaktionen an den Kundenbedürfnissen ausrichten. Wer es daneben schafft, die IT-Infrastruktur mit smarten Lösungen zu erweitern, Prozesse zu automatisieren, zu skalieren und verschiedene Services auf einer einzigen Plattform zu aggregieren, wandelt sich vom Risikoträger zu einem echten Mehrwertanbieter.

**S@PPORT:** Mehrwerte, smarte Prozesse und API – an welche Schnittstellenbeispiele denken Sie bei diesem Dreiklang?

**Ganko:** Wir müssen die Schnittstellen zu Policen-, Schadens- und Finanzdaten, zu Partnersystemen – mit Provisions- und Vermittlerdaten – aber auch zu Anrainersystemen wie Data Warehouses und Marketingsystemen betrachten. Entscheidend ist es hier, wie gut es der IT gelingt, Systeme anschlussfähig zu machen und die Prozesse zu beschleunigen.

**Vaupel:** Aber bedenken Sie: Genau das kann kritisch werden. Innovative Service-Angebote erfordern es unter anderem, aus den Daten die Informationen zu destillieren, die eine kundenorientierte Servicegestaltung überhaupt erst möglich machen. Moderne, funktional an Domänen ausgerichtete Architekturen tragen zwar hierzu bei. Sie erhöhen jedoch auch die Anforderungen an Performanz und technische Infrastruktur.

**Weber:** Eine entkoppelte Architektur, im Idealfall aus frei verfügbaren Komponenten aufgebaut, löst das frühere Problem harter Kopplungen auf. Stattdessen greift zum Beispiel die Versicherungs-IT auf den Best of Breed zurück: Smarte, flexibel aufgebaute und leistungsfähige Komponenten docken dabei an hoch skalierbaren und statuslosen Schnittstellen an.

**S@PPORT:** Wie gelingt es, dass die Systeme – Stichwort anschlussfähig – tatsächlich miteinander kommunizieren?

**Vaupel:** Unterschiedliche Systeme – egal ob Kernsysteme wie SAP, im Versicherungsbereich „Guidewire“ oder weitere Lösungen – müssen einen Dialog in der jeweils richtigen Sprache miteinander führen. Ein Enterprise Service Bus oder elegantere Integrationsarchitekturen helfen, technische sowie logische Brüche zu heilen und so einen zentralen, aufwandsarmen Betrieb aufzunehmen.

**S@PPORT:** Umgekehrt gefragt: Woran hakt es in der schnöden Business- und IT-Realität?

**Ganko:** Es sind ältere, monolithische IT-Systeme, die nicht die Strukturen bieten, mit deren Hilfe eine Branche schnell reagieren kann. Smarte IT-Infrastruktur muss am Backend sicher und stabil und die Gesamtarchitektur offen für neue, andockbare Systeme sein. Nur so gelingt es Banken und Versicherungen, flexible und innovative Produkte auf den Markt zu bringen, eine Informationsarchitektur über verschiedene Medien wie Portale und Apps aufzubauen sowie smarte Vertriebsstrecken zu entwickeln.

**S@PPORT:** Können Sie ein Beispiel für solche Services und andockbaren Systeme nennen?

**Trimborn:** Telematiktarife ermöglichen über vernetzte Daten und entsprechende Erfassungssysteme Echtzeitanalysen, zum Beispiel im Kfz-Bereich rund ums Fahrverhalten. Die Daten zeichnet das mitgeführte Smartphone über eine App auf und leitet diese Informationen an verknüpfte Systeme weiter. Sensoren helfen bei gewerblichen Transportversicherungen, Erschütterungen, Position, Luftfeuchtigkeit, Temperatur, Containerschiefen rund um die Uhr festzustellen.

## Teilnehmer des Online-Roundtables

Thomas Weber ist Geschäftsführer von IKOR Assurance und beschäftigt sich unter anderem mit SAP-Integrationen. Magdalena Ganko, Chief Product Owner bei IKOR Polska, legt ihr Augenmerk auf den Non-SAP-Bereich. Alexander Trimborn leitet bei IKOR den Geschäftsbereich Portallösungen; Michael Vaupel ist Chief Discipline Manager im Bereich Project Excellence bei IKOR.

Als europaweit aufgestellte Technologieberatung, als Plattformintegrator und als Softwarehersteller digitalisiert IKOR mit Hauptsitz Hamburg die Geschäftsmodelle des Public Sector und von Versicherern – unter anderem mit integrierten End-to-End-Prozessen und zukunftsfähigen Systemlandschaften.

len. Versicherer können über passende Prozesse und Integrationslösungen in Echtzeit Prämien berechnen und Versicherer und Versicherte damit im Schadensfall sofort handeln.

**S@PPORT:** Viele Anwender hoffen auf Cloud-Lösungen. Ist das berechtigt? Welchen Wertbeitrag leisten sie und wie sicher sind die Anwendungen?

**Weber:** On-Premises-Systeme müssen immer auf Lastspitzen ausgerichtet sein. Das wird schnell teuer; bei gebotener Kostendisziplin stoßen diese Systeme in

Phasen steigender Nutzeranfragen also schnell an ihre Kapazitätsgrenzen. Sichere, skalierbare Cloud-Lösungen fangen genau diese Lastspitzen ab. Sie können über entsprechende Funktionsintegrationen, etwa durch vollintegrierte Software-as-a-Service-Angebote, die Prozesseffizienz verbessern. Sie helfen, die Handling-Kosten pro Service Call über die entsprechende Skalierung zu verringern. Moderne Security-Konzepte und entsprechende Lösungen stellen sicher, dass die bindenden BaFin-Anforderungen abgedeckt werden, etwa in Bezug auf den Datenschutz. (cr) @