



GDV

Gesamtverband
der Versicherer

FOKUS DIGITALISIERUNG

Die Versicherungs-IT zwischen Kontinuität und Innovation

Auf dem Weg zum digitalen
Versicherer

Nº 11 · Januar 2024

Kurz & knapp

- Die IT-Ausgaben der Versicherer stiegen 2022 auf ein Rekordhoch von 5,9 Mrd. EUR. Ein Grund hierfür ist die Inflation im Bereich Infrastruktur sowie bei der Beschaffung von Waren und Dienstleistungen. Daneben spielen aber auch Investitionen in die bereits aufgesetzten ambitionierten IT-Transformationsprogramme zur Ablösung von Altsystemen, zum Wechsel in die Cloud sowie zur Digitalisierung und Flexibilisierung der IT-Organisation eine Rolle.
- Die Zielrichtung der Versicherer bei der IT-Transformation ist klar: Mit Online-Antragsstrecken, einem intelligenten Posteingangs- und Schadenmanagement sowie einer digitalen Kundenkommunikation sollen alle Versicherungssparten nachhaltiger und digitaler werden. Große Potenziale stecken zudem in der Verzahnung der digitalen Wertschöpfungskette mit Künstlicher Intelligenz (KI).
- Erste Erfolge sind schon heute spür- und messbar. Digitale Kommunikationswege werden zum Standard. Die Automatisierung nimmt spartenübergreifend stetig zu. KI wird in einer Vielzahl von Anwendungsfällen pilotiert. Eine Herausforderung bleibt die historisch gewachsene Heterogenität der IT-Landschaften. Durch das Ausscheiden der Babyboomer rückt die Ablösung der Altsysteme noch weiter in den Vordergrund.
- Aufgrund der Langfristigkeit des Versicherungsgeschäfts müssen Versicherer für die Sicherheit und Stabilität ihrer Bestandssysteme sorgen, dürfen aber gleichzeitig nicht den Anschluss an neue innovative

Verfahren verlieren. Es gilt daher, Kontinuität mit Innovationskraft zu verbinden.

Die Versicherungs-IT: zunehmend disruptiv

Mit 5,9 Mrd. EUR und einer Steigerung von 7,3%¹ verzeichnet die Versicherungswirtschaft im Jahr 2022 die deutlichste Erhöhung der IT-Ausgaben in ihrer Geschichte. Zum Vergleich lagen nach Gartner im selben Zeitraum die globalen und cross-sektoralen IT-Gesamtausgaben bei 4,5 Bio. EUR mit einer Steigerung von 2,9% zum Vorjahr.²

Der im Vergleich weit höhere IT-Kostenanstieg in der deutschen Versicherungswirtschaft lässt sich teilweise durch die generelle Inflation im Jahr 2022 in Höhe von 7,9% erklären³. Darüber hinaus durchläuft die Versicherungs-IT eine signifikante Veränderungswelle. Neben den genannten Inflationseffekten sind deshalb auch die bereits initialisierten Programme zur Transformation der Versicherungs-IT wesentliche Faktoren für steigende IT-Ausgaben (IT-Kostenquote: 2,8% in 2022; 2,4% in 2021)⁴. Hierzu zählen beispielsweise die Erneuerung noch vorhandener Altsysteme sowie die konsequente Projektierung der Themen: Cloud Computing, KI, Automatisierung und Cyber-Resilienz. Die Umsetzung des Digital Operational Resilience Act (DORA) im

¹ Hier: IT-Kosten bereinigt (überjähriger Vergleich bei 20 VU-Gruppen, die 2022 und 2023 an der Erhebung teilgenommen haben), IT-Erhebung, GDV, 2023

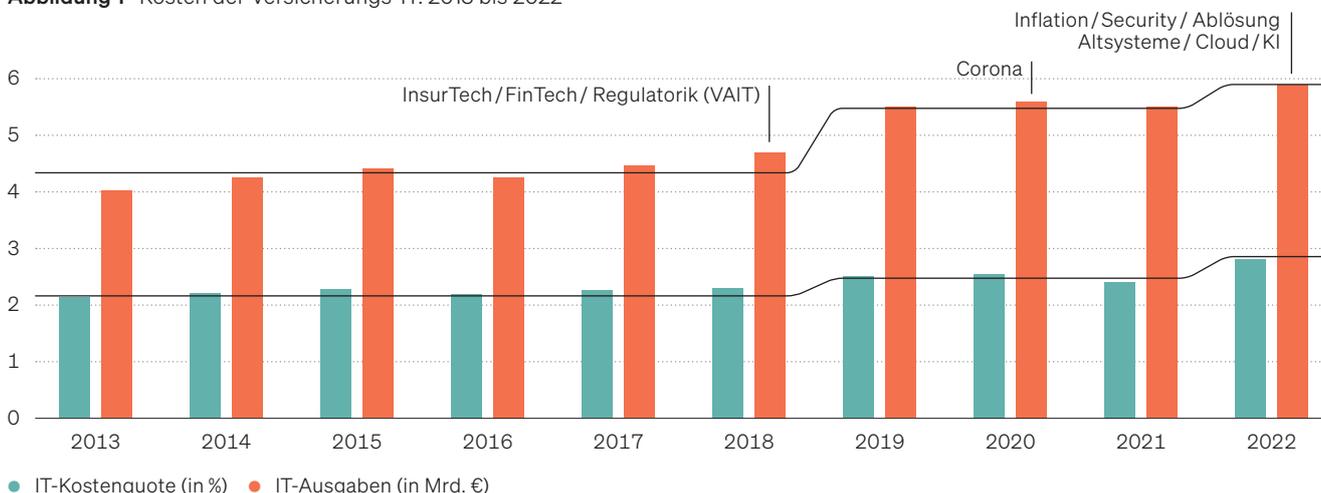
² Worldwide IT Spending Forecast 2024, Gartner, 2023

³ Pressemitteilung Nr. 022 vom 17. Januar 2023, Statistisches Bundesamt, 2023

⁴ Der Effekt der sprunghaft erhöhten IT-Kostenquote wird durch den Rückgang der Bruttobeitragseinnahmen im gleichen Zeitraum um 1,6% verstärkt.

IT-Ausgaben steigen auf Allzeithoch

Abbildung 1 · Kosten der Versicherungs-IT: 2013 bis 2022



Quelle: GDV e. V.

Jahr 2024 wird absehbar ein weiterer Kostentreiber für die Unternehmen sein.

Dies ist bereits die dritte Veränderungsphase innerhalb kurzer Zeit, mit der sich die Versicherungs-IT auseinandersetzen muss (vgl. Abb. 1). Bereits 2019 verzeichnete die Versicherungsbranche einen großen IT-Kostenanstieg. Seinerzeit hatten sich die IT-Ausgaben nach einer längeren, bis 2018 dauernden, konstanten Phase deutlich erhöht. Thematisch seien hier insbesondere die Gründung sowie Integration von InsurTechs und FinTechs genannt. Auf regulatorischer Seite fallen die 2018 in Kraft getretenen Anforderungen an die Versicherungs-IT (VAIT) in diesen Zeitraum.

In den darauffolgenden Jahren blieb die IT-Kostenquote grundsätzlich stabil, obwohl sich 2020 mit der Corona-Krise ein leichter Ausschlag nach oben ergab. Die damals ungeplanten Ausgaben und insbesondere organisatorischen Herausforderungen stehen heute für die potenzielle Befähigung von 190 Tsd. Mitarbeitenden der Versicherungswirtschaft für die Remote-Arbeit.

Technologieportfolios der Versicherer: Die Verbindung von alt und neu

Die Gewichtung und das Zusammenspiel der Technologieportfolios lassen sich für das Jahr 2023 durch einen Blick auf die Schwerpunkte der Versicherungs-IT verdeutlichen (vgl. Abb. 2). Die in den letzten Jahren stark entwickelten und weiterhin maßgeblichen Themen sind „Cyber-Resilienz & Regulatorik“. Hierzu zählen beispielweise die Umsetzung der KRITIS-V⁵, der

⁵ Verordnung zur Bestimmung Kritischer Infrastrukturen nach dem BSI-Gesetz, BMI, 5. Februar 2016

VAIT sowie anstehend DORA. Weiterhin finden sich mit zunehmender Relevanz im Segment „Prozessautomatisierung & Integration“ die Themen KI, Robotics, Payment und InsurTech-Anbindung sowie im Segment „Architektur & Infrastruktur II“ die Themen Cloud Computing und Microservices.

Die weitere Entwicklung dieser Themen steht allerdings in engem Kontext zur Frage der Organisationsform und dem technologischen Fundament. Insofern verwundert es nicht, dass die Bereiche „Agilität & Organisation“ sowie „Architektur & Infrastruktur I“ mit der Ablösung und Transformation der Altsysteme besonders hohe Aufmerksamkeit in der Versicherungs-IT genießen.

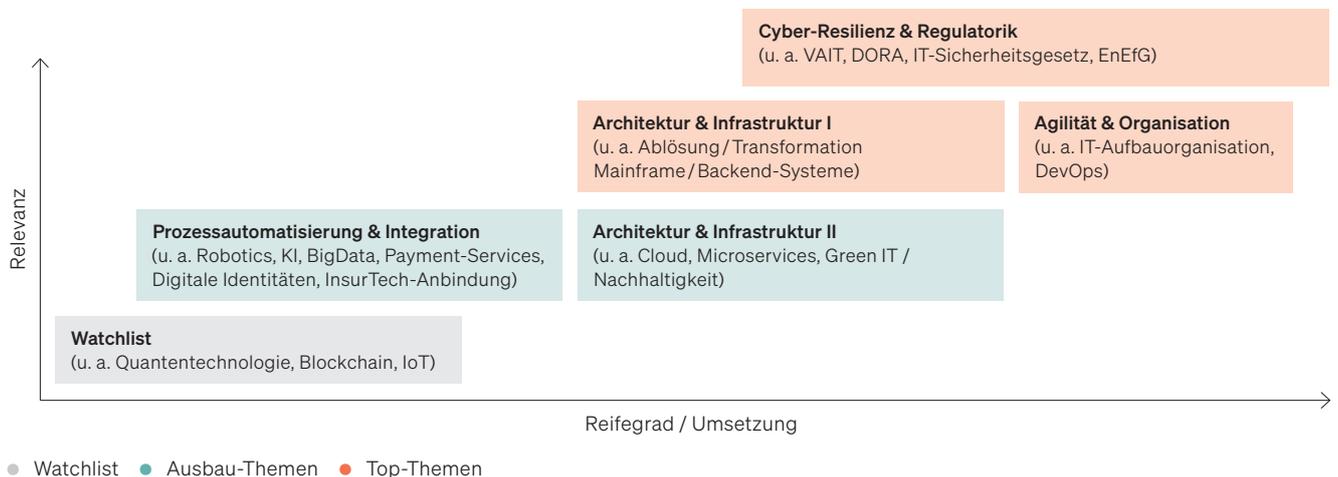
Eine Herausforderung bleibt die historisch gewachsene Heterogenität der IT-Landschaft. Bisher ist den Versicherern die Balance aus alten und neuen IT-Systemen noch gelungen, unter anderem rückt aufgrund der Demografie und dem Ausscheiden der Babyboomer die Ablösung des Mainframe jetzt noch stärker in den Vordergrund.

Erneuerung der IT-Landschaft: Quo vadis Mainframe?

Der Großrechner (engl. Mainframe) ist immer noch ein Bestandteil der Versicherungs-IT, die über die Jahre mit und um den Mainframe gewachsen ist. Abfragen des GDV ergaben, dass die Ablösung des Mainframe zwar konkreter wird, er aber in der Gesamtschau für die nächsten zehn Jahre noch relevanter Teil der IT bleiben wird. Dafür sprechen nicht zuletzt auch gute Gründe.

IT-Projektportfolio vereint Kontinuität und Innovation

Abbildung 2 · Schwerpunkte der Versicherungs-IT in 2023



Quelle: GDV e. V.

Die Anforderungen an die Versicherungs-IT in Sachen Stabilität, Verfügbarkeit und Sicherheit sind sehr hoch. Eng mit dem Versicherungs-Geschäftsmodell verflochten sind die hohen Schutzbedarfe für den vertrauensvollen Umgang mit Daten sowie die teils sehr lang laufenden Vertragsverhältnisse. So ist es für Versicherer unabdingbar, die Kundenverbindungen und Verträge, deren Initialisierung sowohl technisch/organisatorisch als auch tariflich teils Jahrzehnte zurückliegen, genauso professionell zu verwalten wie beispielsweise rein digital abgeschlossene Verträge neuerer Produktgenerationen. Unbestritten spricht für den Mainframe, dass dieser sehr performant und skalierbar ist, die Anwendungsbereitstellung in hoher Qualität erfolgt sowie die Architektur inzwischen perfektioniert und meist sehr gut an den Bedarf des jeweiligen Unternehmens angepasst ist. Die Systeme sind verlässlich, ausgesprochen sicher und sehr stabil zu betreiben.

Im Status Quo zeigt die Kostenbetrachtung, dass der Anteil des Mainframes langsam abnimmt. So weisen Branchenkenntzahlen für die letzten fünf Jahre einen rückläufigen Kostenanteil an den Gesamt-IT-Servicekosten für den Systembetrieb aus (2022 = 8%, 2018 = 10%). Gleichzeitig wurde die durchschnittliche Leistungsfähigkeit in MIPS⁶ leicht erhöht. Dies ist ein Indiz, dass in den Betrieb des Mainframe wenig investiert werden muss, um diesen weiterhin produktiv zu halten und in Teilen sogar leistungsfähiger zu machen.

⁶ Durchschnittlich verfügbare MIPS (Millions of Instructions Per Second)

Während der Mainframe derzeit noch zu gleichbleibenden Kosten weiterbetrieben werden kann, steigen die Kosten für die Entwicklung und Bereitstellung von Anwendungssoftware. Dies lässt sich auch mit einem Dual-Run-Kosteneffekt begründen. So werden zum einen ehemals eigenentwickelte (Legacy-)Anwendungen durch die Implementierung erworbener Standardsoftware ersetzt. Zum anderen sind viele Legacy-Anwendungen noch nicht umgestellt oder laufen für Altbestände im Parallelbetrieb auf Servern oder auf Mainframes weiter.

Aus strategischer Sicht wird daher eine Ablösung des Mainframe wahrscheinlicher. Eine Verbandsabfrage bei ausgewählten Mitgliedsunternehmen bestätigt diese Einschätzung. Die notwendigen IT-Strategien zum Umgang mit einer gewachsenen IT-Architektur sowie deren Transformation sind jedoch vielfältig und können unternehmensindividuell abweichen: Eine kleine Gruppe von Unternehmen wird den Mainframe kurzfristig innerhalb der nächsten drei Jahre ablösen. Die Mehrzahl der Unternehmen plant die Ablösung des Mainframe innerhalb der nächsten zehn Jahre. Wenige Unternehmen werden den Mainframe auch danach noch einsetzen. Nicht unterschlagen werden darf, dass einige Versicherungsunternehmen bereits heute keinen Mainframe mehr haben.

Die Herausforderungen auf dem weiteren Weg mit oder ohne Mainframe lassen sich in vier eng miteinander verknüpfte Kategorien unterscheiden: Betrieb, Management, Kosten und Skills (vgl. Abb. 3).

Mainframe im Transformationsprozess

Abbildung 3 · Vier Herausforderungen und drei potenzielle Handlungsfelder

Herausforderungen

Operations

- Betrieb von heterogenen Anwendungslandschaften am Mainframe, Monolithen aufbrechen / Komplexitätsreduktion
- Performance-Engpässe bei nachgelagerten Systemen vermeiden

Kosten

- Kosten für Dual-Run und Skill-Transfer: Parallelbetrieb mehrerer Infrastrukturen
- Aufwand für technisches Replatforming / Rehosting
- Fixkosten-Anteil steigt, Kosten für Lizenzen & Tooling, Kosten für MIPS

Management

- Ausgliederung des Mainframes aus der Kernwelt des Dienstleisters
- Auslaufender Support / Service
- Skill-Probleme beim Dienstleister
- Migration individueller Alt-Systeme (bspw. AS400)

Skills

- Skill-Verlust aufgrund Demografie
- Reaktivierung bereits ausgeschiedener Mitarbeiter sehr aufwendig, nur als Übergangsszenario geeignet
- Teilweise nicht attraktiv für junge Mitarbeiter; überlebte Technologie und weitere Entwicklung nach Ablösung

potenzielle Handlungsfelder



Auch wenn die Datenlage auf einen – zumindest mittel- bis langfristigen – betriebswirtschaftlich sinnvollen Weiterbetrieb der Mainframe schließen lässt, wird das Nadelöhr Wartbarkeit von den Versicherern nicht unterschätzt. Neben der Verlässlichkeit des Herstellers gilt es zuallererst den Skill-Verlust durch das demografische Auseinander der Babyboomer auszugleichen. Daraus ergeben sich folgende Möglichkeiten:

- Der **Rückgriff auf Externe** ist teuer und am Markt nur schwer realisierbar, da auch für diesen die Altersformel gilt und insofern um die entsprechenden Ressourcen konkurriert wird.
- Eine **Reaktivierung von Mitarbeitern** ist gleichwohl teuer und zeitlich limitiert, womit diese Option nur ein Übergangsszenario darstellt.
- Die **Neuausbildung** bedarf einer Motivation der Mitarbeitenden entgegen dem Trend mit klassischen Technologien zu arbeiten und einer Perspektive, welche Einsatzgebiete sich nach der Ablösung des Mainframe ergeben.

In der längerfristigen Betrachtung wird der Mainframe sicherlich abgelöst oder in hybride IT-Architekturen überführt werden. Dieser Trend wird sich durch die genannten Herausforderungen rund um den Betrieb und die Wartung noch einmal verstärken.

Die Versicherer: Auf dem Weg zum digitalen Unternehmen

Die Ablösung bzw. Modernisierung des Mainframe ist Teil einer breit angelegten Strategie, mit der sich die Versicherer zum digitalen Unternehmen weiterentwickeln. Ausgewählte Indikatoren aus der aktuellen Verbandserhebung zeigen, dass die Unternehmen gerade im Bereich „Prozessautomatisierung und Integration“ messbare Fortschritte erzielt haben. Eine zentrale Rolle spielt hier die Kundenkommunikation. Zwischenzeitlich erreichen nur noch weniger als ein Viertel der Kundenpost die Versicherer in herkömmlicher Form per Papier und auf dem Postweg. Der überwiegende Anteil geht elektronisch ein. Hier dominiert noch mit großem Abstand die E-Mail (2022 = 56 %, 2018 = 43 %). Beachtenswert ist aber die Zunahme der digitalen Kommunikation über sogenannte Kundenportale / -Apps. Diese hat sich in den letzten fünf Jahren mehr als verdoppelt (2022 = 20 %, 2018 = 8 %).

Mit der digitalen Kommunikation wird ein wichtiger Beitrag zu den Nachhaltigkeitszielen der Branche geleistet. Das vollständige Potenzial ist hier selbstverständlich noch nicht ausgeschöpft und im Wesentlichen mit

einer anwenderfreundlichen und gleichzeitig sicheren digitalen Kundenauthentifizierung verknüpft. So steht den Bürger:innen mit der Online-Ausweisfunktion des Personalausweises zwar potenziell eine hoheitliche Digitale Identität zur Verfügung, allerdings fehlt es bei den Bürger:innen flächendeckend noch an einer Akzeptanz dieser Infrastruktur.

Gerade für standardisierbare und häufig wiederkehrende Geschäftsprozesse gilt es einen hohen Automatisierungsgrad zu erreichen und im Ergebnis eine fallabschließende Bearbeitung zu ermöglichen. So steigt die End-to-End-Automatisierung in der Versicherungswirtschaft beständig über alle Sparten und entlang der Wertschöpfungskette. Die neuesten Branchendaten weisen einen Geschäftsprozessanteil von über 30 % für die Schadensparten aus, der zwischenzeitlich ohne Eingriff eines Mitarbeitenden bearbeitet werden kann (2018 = 23,8 %).⁷ Besonderes Augenmerk liegt hierbei auf einer Weiterentwicklung der Online-Antragsstrecken, einem intelligenten Posteingangs- und Schadenmanagement sowie der digitalen Kundenkommunikation.

Um hier die bestmöglichen Ergebnisse zu erreichen, ist ein effektives Business-Process-Management die Grundlage. Dieses verbindet die Vorteile klassischer Prozessautomatisierung mit den Potenzialen von Robotics bei der Optimierung begrenzter Prozessschritte und den Möglichkeiten Künstlicher Intelligenz Entscheidungen vorzubereiten.

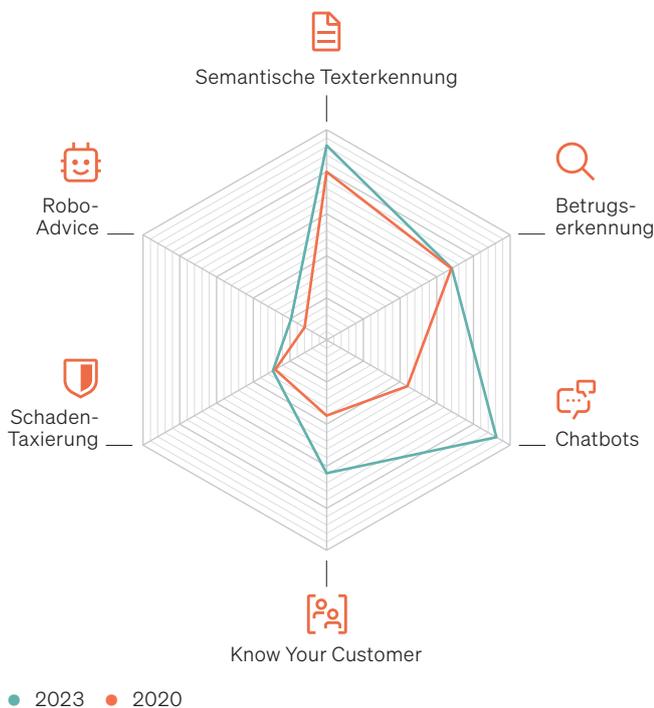
Letztere genießt in den Versicherungsunternehmen eine hohe Aufmerksamkeit und ist sowohl an der Kundenschnittstelle als auch den nachgelagerten Prozessen schon jetzt nicht mehr wegzudenken (vgl. Abb. 4). Am weitesten entwickelt ist hier die semantische Texterkennung im Posteingangsmanagement. Gemeint ist die Zusammenführung der digitalen bzw. digitalisierten Eingangspost sowie deren Kategorisierung mittels sogenannter Large Language Models (LLM). Das Spektrum der Maßnahmen umfasst die Fachdatenextraktion, automatisierte Erstellung von Schriftstücken, Auslesen von juristischen Dokumenten, sowie Klassifikation und Routing von Dokumenten.

Ebenfalls mit Stand 2023 weit fortgeschritten sind die Bereiche Chatbots und Know Your Customer (KYC). Die Evaluation von ChatGPT oder vergleichbarer Lösungen ist ein Beschleuniger für den Einsatz von Chatbots. Im KYC befassen sich die Unternehmen mit der

⁷ Betrachtet werden im Einzelnen: Antragstellung, Änderungsanzeigen, Schaden und Kündigung, IT-Erhebung, GDV, 2023

KI-Anwendungsfelder im Fokus

Abbildung 4 · Gewichtung im Mehrjahresvergleich



Quelle: GDV e. V.

KI-gestützten Identifikation der Kunden, bspw. durch digitale Unterschriften in Kombination mit Ausweis- und Adressprüfungen. Die hohe Dynamik in diesen beiden Kategorien lässt sich u. a. auf die verstärkte Digitalisierung der Kundenschnittstelle seit der Corona-Pandemie zurückführen.

Fazit

Die Transformation der Versicherungs-IT ist ein fortlaufender Prozess. In den vergangenen Jahren waren es sowohl externe als auch interne Faktoren, die in immer kürzer werdenden Abständen Veränderungsprozesse in der Versicherungs-IT angestoßen haben. Es wird im Technologieportfolio immer alte und neue Elemente geben, deren effektives Zusammenspiel gemanagt werden muss. Aufgrund der Langfristigkeit des Versicherungsgeschäfts müssen Versicherer sowohl für die Sicherheit und Stabilität ihrer Bestandssysteme sorgen, dürfen aber gleichzeitig nicht den Anschluss an neue innovative Verfahren verlieren. Es gilt daher weiterhin, Kontinuität mit Innovationskraft zu verbinden.



Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin
Tel.: +49 30 2020 – 5000, Fax: +49 30 2020 – 6000
www.gdv.de, berlin@gdv.de

Verantwortlich

Patrik Maeyer
Leiter Betriebswirtschaft, IT und Prozesse / LKRZV (IT-Sicherheit)
Tel.: +49 30 2020 – 5452
E-Mail: p.maeyer@gdv.de

Redaktionsschluss

10.01.2024

Publikationsassistenz

Heike Strauß, Anja Birkenmaier

Autoren

Patrik Maeyer
Florian Baltruschat

Bildnachweis

Unsplash

Alle Ausgaben

auf GDV.DE

Disclaimer

Die Inhalte wurden mit der erforderlichen Sorgfalt erstellt. Gleichwohl besteht keine Gewährleistung auf Vollständigkeit, Richtigkeit, Aktualität oder Angemessenheit der darin enthaltenen Angaben oder Einschätzungen.

© GDV 2024