expertenReport



Quelle: Redaktion experten.de / KI-generiert

Fünf Millionen Dokumente – und niemand soll etwas davon merken

Michael Fiedler

Versicherungspolicen, Rechnungen und Schreiben zur Schadenregulierung: Hinter der Kunden- und Maklerkommunikation eines Versicherers steckt eine komplexe technologische Infrastruktur. Bei Helvetia in Deutschland wird diese derzeit grundlegend modernisiert – bei laufendem Betrieb.

Eine Schnittstelle zum operativen Versicherungsgeschäft

Die Software kommt in unterschiedlichen Unternehmensbereichen zum Einsatz, insbesondere im Kunden- und Schadenmanagement. Dort werden die Dokumente für Versicherungsnehmer und Makler vorbereitet. Die Plattform übernimmt anschließend deren Erstellung und Versand. „Da diese Schreiben eine hohe Außenwirkung haben und oft mit rechtlichen Fristen einhergehen, muss unsere Software natürlich ohne Wenn und Aber zuverlässig laufen“, erklärt Spanka. Einen direkten Kontakt zu den Empfängern der Dokumente hat sein Team nicht. Der Erfolg seiner Arbeit bemisst sich vielmehr daran, dass die technischen Abläufe für Außenstehende möglichst unbemerkt bleiben.

> „Wenn alle Prozesse geschmeidig laufen und man von uns nichts mitbekommt, dann haben wir alles richtig gemacht.“

Technologiewechsel bei laufendem Betrieb

Künftig rechnet Helvetia mit einem deutlich höheren Dokumentenaufkommen. Um die Verarbeitungskapazitäten entsprechend ausbauen zu können, befindet sich die Plattform derzeit in einem grundlegenden technologischen Umbau. Die Herausforderung besteht darin, die bestehende Infrastruktur zu modernisieren, ohne die Zuverlässigkeit der laufenden Kundenkommunikation zu beeinträchtigen. „Auf der einen Seite müssen wir maximale Stabilität gewährleisten, auf der anderen Seite modernisieren wir gerade mit vollen Kräften“, beschreibt Spanka die Situation. Technologisch setzt das Team dabei auf eine sogenannte Container-Architektur. Einzelne Softwaredienste werden in voneinander abgegrenzten Einheiten betrieben, die sich parallel ausführen lassen. Dadurch können zusätzliche Verarbeitungskapazitäten bereitgestellt und Belastungsspitzen besser abgefangen werden. Für die Mitarbeiter in den Fachabteilungen soll

die Verarbeitungsgeschwindigkeit auch bei steigenden Dokumentenzahlen hoch bleiben.

IT-Investitionen als unternehmerische Entscheidung

Die Tätigkeit eines Product Owners geht dabei weit über die technische Weiterentwicklung einer Software hinaus. Spanka versteht seine Rolle als Schnittstelle zwischen IT, Fachabteilungen und Management. Gemeinsam mit den Beteiligten entscheidet er, welche Investitionen in die Plattform den größten Nutzen für Kunden und Unternehmen versprechen.

> „Meine zentrale Frage ist immer: ‚Wie schaffen wir mit begrenzten Ressourcen den größten Wert für unsere Kunden?'"

Das Beispiel zeigt, wie eng technologische Entscheidungen inzwischen mit dem operativen Versicherungsgeschäft verbunden sind. Digitalisierung findet nicht nur an den sichtbaren Kundenschnittstellen statt, sondern auch in jenen Systemen, ohne die das tägliche Versicherungsgeschäft kaum funktionieren würde.

Zur insureNXT 2027: Die Aussagen von Dr. Daniel-Timon Spanka stammen aus einer Interviewreihe zur insureNXT 2027, die Menschen und Berufsbilder hinter der digitalen Transformation der Versicherungswirtschaft vorstellt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4953289/Fuenf-Millionen-Dokumente---und-niemand-soll-etwas-davon-merken/