

Versicherungs wirtschaft

Magazin für Führungskräfte und Entscheider

75. Jahrgang | MÄRZ 2020 | 22,- €

ISSN 0042-4358 | E 6945

A stylized illustration of a hand with red-painted nails holding a black silhouette of a person's face. The background is a light pink gradient.

Gute Reise,
mein Schatz

Der klassische Vermittler auf dem Weg
in eine ungewisse Zukunft

Sonderdruck

The logo for ISG, featuring a blue asterisk above the letters 'ISG' in a bold, blue, sans-serif font. Below the logo is the tagline 'imagine your future®' in a smaller, blue, sans-serif font.

ISG[®]
imagine your future[®]

Himmel oder Hölle?

Wo die Versicherungswirtschaft im Bereich Cloud Computing wirklich steht

Von Heiko Henkes

Wie ist es um die Marktdurchdringung von Cloud-Diensten in der Assekuranz bestellt? Konzentrieren sich die Unternehmen noch immer auf hoch standardisierte Angebote wie File Sharing, Unified Communications oder Office-Anwendungen, mit denen sie ihr Backoffice kosteneffizienter machen? Oder sprechen wir über komplexere Lösungen, die unmittelbar auch das Kerngeschäft adressieren? Zweifellos entfällt noch immer ein besonders großes Stück des Cloud-Kuchens auf Backoffice-Prozesse. Dass die Entwicklung in diesem Bereich weit vorangeschritten ist, liegt nicht zuletzt daran, dass die regulatorischen Risiken deutlich früher handhabbar erschienen als im Frontoffice. Wie weitreichend Bafin, Bundesbank und Eiopa über praxisgerechtes Cloud-Know-how verfügen, zeigt mein Gespräch mit Georg Weber (s. Kasten rechts), der für Microsoft Deutschland den Kontakt zu den Aufsichtsbehörden hält.

SCOPE UND REIFEGRAD DER LÖSUNGEN NEHMEN ZU

Ungeachtet dessen steigt die Zahl der Lösungen, bei denen Cloud-Technologien auch in die Wertschöpfung hineingreifen. So etwa bei der Versicherungskammer Bayern, die gemeinsam mit IBM kognitive Dienste entwickelt, um ihr Beschwerdemanagement zu optimieren. Oder bei der Provinzial Rheinland, die neben großen Teilen ihrer Infrastruktur auch das Kundenportal ihrer Tochter S-Direct in der Microsoft-Cloud aufgebaut hat und inzwischen sensitive Gesundheitsdaten dort verarbeitet.

Bei einer näheren Marktanalyse zeigt sich, dass es gerade auch unter den komplexeren Cloud-Projekten Vorhaben gibt, die eine längere Historie haben und entsprechend hohe Reifegrade aufweisen. Beispielsweise sorgte die Talanx-Gruppe im Jahr 2014 für einen regelrechten Paukenschlag, als der Konzern damit begann, Teile seines Risikomanagements in die Cloud auszulagern. Gemeinsam mit Amazon Web Services und den Cloud-Experten der Direkt Gruppe errichteten die Hannoveraner eine skalierbare IaaS-Plattform, um ihre internen Serversysteme zu entlasten. So etwa bei der rechenintensiven Ermittlung des Minimum Capital Requirement. Vor allem das zuletzt genannte Szenario zeigt, dass sich eine stetig steigende Zahl von Datenverarbeitungsthemen nur

noch in Cloud-Umgebungen lösen lassen wird. Mindestens genauso wichtig ist die Tatsache, dass viele der innovativsten Methoden der Datenanalyse zuerst in der Public Cloud verfügbar sind. Die Integration dieser Werkzeuge in unternehmensspezifische IT-Umgebungen ist aufwendig und kostet zunehmend Zeit.

In der Folge hinkt man immer mehr Unternehmen hinterher, die hier von Anfang an auf die Cloud gesetzt haben. Ungeachtet dessen werden in den meisten Versicherungsunternehmen der DACH-Region die sogenannten „Systems of Record“, in denen sensible Kunden- und Geschäftsdaten liegen, in der Regel noch nicht ausgelagert. Gleichwohl laufen die „Systems of Engagement“, welche die Brücke zum operativen Geschäft schlagen, überwiegend in der Public Cloud. In dieser Gemengelage stellen hybride Infrastrukturen sicher, dass sich die beiden Systemwelten im Sinne der übergeordneten Business-Ziele managen und weiterentwickeln lassen. Hierbei beschränkt sich die Integrationsleistung keineswegs nur auf die Organisation des Datenaustauschs zwischen Front-, Middle- und Backoffice. Zusätzlich bietet die Hybrid Cloud auch die Plattform für die weitere Application Rationalisation. Im Rahmen dieser zentralen Entwicklungsarbeit geht es sowohl um die Vereinheitlichung der bereits bestehenden Produkte und Tarife als auch um die rasche Operationalisierung von neuen Ideen. Ziel ist es, sichere, ertragsstarke Produkte mit einer geringstmöglichen Time-to-Market in allen relevanten Märkten auszurollen. Und zwar mit immer spezifischeren Deckungen, die so exakt wie möglich die unterschiedlichen Kundenanforderungen abbilden. Hier bieten Cloud-Umgebungen eine zunehmende Zahl an Möglichkeiten, die Dispositionen, Verhaltensweisen und Präferenzen der potenziellen Kunden zu erfassen. Um das hierzu erforderliche Wissen zu erschließen, kommt es darauf an, kompetente Partnerunternehmen einzubinden. Im Rahmen dieser hochkomplexen Aufgabenstellung erweisen sich Cloud-Plattformen als das Mittel der Wahl, um die Entwicklungschancen der Plattformökonomie nachhaltig zu nutzen.

Heiko Henkes,
ISG Information Services Group

INTERVIEW



„Das erlaubt uns die Aufsicht ganz bestimmt nicht“

Georg Weber, Compliance-Experte für das Banken- und Versicherungswesen bei Microsoft Deutschland, über die Anforderungen der Finanzaufsicht an den Einsatz von Cloud-Lösungen.

Das Geschäft von Azure (Cloud-Computing-Plattform von Microsoft, Anm. d. Red.) wächst rasant. Zuletzt stieg der Umsatz um 59 Prozent. Kann die Versicherungswirtschaft in der DACH-Region dieses Tempo mitgehen?

Noch vor wenigen Jahren hätte ich Ihnen diese Frage wohl mit nein beantwortet. Damals hatten wir eine ganze Reihe von Diskussionen bei Versicherern, wo unsere Gesprächspartner am Ende zu uns meinten: „Wissen Sie, das erlaubt uns die Aufsicht ganz bestimmt nicht.“ Inzwischen hat sich die Lage jedoch grundlegend geändert.

Inwiefern?

Beide Seiten, sowohl die Institute zusammen mit ihren Dienstleistern als auch die Aufsicht haben massiv Know-how aufgebaut, wie sich die Cloud im Spannungsfeld von Datenschutz und Informationssicherheit sicher nutzen lässt. Meilensteine waren die Herausgabe der VAIT im Juli 2018 und die Veröffentlichung der „Orientierungshilfe zu Auslagerungen an Cloud-Anbieter“ im darauffolgenden November. Unser Auslagerungsvertrag ist an diese angepasst und gerade die Orientierungshilfe hat bei einigen kritischen Themen für Aufklärung gesorgt. Im Zuge von Vertragsverhandlungen hat die Aufsicht unseren Vertrag kennengelernt und gibt anfragenden Instituten zu dessen Eignung Auskunft. Seither erkennen wir, dass bei den Versicherern die Zurückhaltung gegenüber Cloud-Lösungen wesentlich geringer geworden ist.

Ein wasserdichtes Vertragswerk ist wichtig. Woran können Institute erkennen, wie gut ein Dienstleister diese Vorgaben dann auch in der Praxis einhält?

Nun, versicherungsspezifische Zertifizierungen von Cloud-Dienstleistern gibt es derzeit noch keine. Eine gute Alternative bieten verschiedene Zertifizierungen zu Industriestandards, deren Eignung für eine Risikobewertung

von der Bafin in der vorher genannten Orientierungshilfe bestätigt wurde. Dazu zählen die einschlägigen ISO-Zertifizierungen, kombiniert mit den SOC-Type II-Berichten des ACIPA. Eine weitere gute Orientierung zur Qualität eines Cloud-Dienstleisters gibt auch die Art und Weise, wie dieser die Richtlinien der Financial Industry Regulatory Authority (FINRA) oder der U.S. Securities and Exchange Commission (SEC) erfüllt. Hierzu gehören Richtlinien, die den Umgang mit bestimmten Informationen und Dokumenten regeln.

Gibt es Anwendungs- und Datenverarbeitungsthemen, die Versicherer inhouse bearbeiten sollten?

Rein regulatorisch gesehen besteht dazu kein Grund. Wie weit Cloud-Angebote dann aber tatsächlich genutzt werden, hängt ganz wesentlich von der Risikokultur und der Governance in den Unternehmen ab. Während die einen zu einem eher vorsichtigen Umgang mit Cloud-Themen neigen, legen andere Unternehmen bereits eine deutlich größere Offenheit an den Tag. Dabei darf man nie außer Acht lassen, dass auch die ganz persönlichen Einstellungen und Erfahrungen der einzelnen Stakeholder eine gewichtige Rolle spielen können. Ganz besonders stark zeigt sich das im Datenschutz, wo der Datenschutzbeauftragte ja als Person mithaftet. Vor diesem Hintergrund ist es völlig natürlich, dass die Verantwortlichen zum Teil zu sehr unterschiedlichen Entscheidungen kommen.

Haben Sie Kunden, die sich in dieser Hinsicht bereits besonders cloud-affin zeigen?

Tatsächlich sehe ich eine ganze Reihe von Kunden. Etwa die Munich Re, die sich vor zwei Jahren entschieden hat, Daten aus allen Datenschutzzklassen in der Cloud zu verarbeiten. Wie weitreichend sich das Institut gegenüber Cloud-Themen bereits geöffnet hat, zeigt auch die Tatsache, dass man eigene Apps entwickelt und vermarktet.

Über Information Services Group (ISG)

ISG (Information Services Group) (ISG), (NASDAQ: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Technologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 700 Kunden, darunter mehr als 70 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten-Analytik, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Design von Technologie-Strategie und -Betrieb, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 digitalaffine Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.isg-one.com und www.isg-one.de

Telefon +49 69 - 69 76 90 0

E-Mail kontakt@isg-one.com



imagine your future®