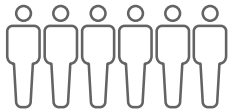


R+V Versicherung

Verbesserter Informationsaustausch schafft gesteigerte Kundenzufriedenheit

KUNDENPROFIL

Branche: Versicherungen
Unternehmen: R+V Versicherung AG
Mitarbeiter: 14.700 **Umsatz:** 12,2 Mrd. € (Konzern)



8
MILLIONEN KUNDEN



23

MILLIONEN
VERSICHERUNGSVERTRÄGE

TGIC und BiPRO: Höchste Sicherheit für Versicherungsdaten

Datenschutz und Compliance einerseits, zunehmender Diebstahl personenbezogener Informationen andererseits: Den Schlagzeilen der Medien nach zu urteilen entsteht zuweilen der Eindruck, als würden sich elektronische Informationsverarbeitung und das Thema Sicherheit mehr und mehr gegenseitig ausschließen. Das betrifft nicht nur Unternehmen wie die R+V Versicherung AG, sondern praktisch die gesamte Branche, die allein in Deutschland mit mehr als 500.000 Beschäftigten einen Jahresumsatz von rund 250 Milliarden Euro erzielt.

Gerade in der Versicherungsbranche genießt der Schutz von Kundendaten traditionell allerhöchste Priorität. Das gilt umso mehr, als über die versicherungsinternen Systeme hinaus auch ein fortlaufender Informationsaustausch mit den IT-Systemen von Behörden erfolgt. Ein klassisches Beispiel dafür bildet die Schadensregulierung von Verkehrsunfällen, wenn neben Versicherungsdaten der Unfallbeteiligten auch Informationen aus dem zentralen Kraftfahrzeugregister in den Prozess einbezogen werden müssen.

Internes Branchennetz nicht mehr zeitgemäß

Damit der notwendige Informationsaustausch nicht nur reibungslos, sondern auch möglichst sicher erfolgt, betreibt der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) bereits seit mehr als 20 Jahren ein eigenes Branchennetz, das nur einem begrenzten Nutzerkreis zugänglich ist. Da das Internet als einfacher und weltweit verfügbarer Zugangsweg mittlerweile global zur Verfügung steht, erwies sich das GDV-Branchennetz aber zusehends als schwerfällig und kaum noch zeitgemäß: einzelne Arbeitsplätze per Standleitung miteinander zu vernetzen,

ist heutzutage nicht nur mit erheblichen Kosten verbunden, sondern gilt, angesichts der Fortschritte auf dem Gebiet der Datensicherheit, auch schlicht als veraltet.

Aus diesem Grund etablierte der GDV eine neue und besonders sichere Kommunikationsinfrastruktur: die Trusted German Insurance Cloud, kurz TGIC. Registrierte Nutzer – also beispielsweise Versicherungsmakler, Versicherungsanbieter, Behörden und andere – müssen sich ähnlich wie beim Online-Banking doppelt authentifizieren, damit sie überhaupt Zugang zu den Datenbeständen erhalten können.

„Mit dem CA API Gateway können Makler ihre Versicherungsangebote nun viel schneller bearbeiten.“

Dirk Thierling,

IT-Kundenmanager Vertrieb der R+V Versicherung AG

BiPRO-Standard vereinheitlicht Datenformate

TGIC sorgt zwar für größte Sicherheit und Schutz der persönlichen Daten von Versicherungsnehmern; das bedeutet aber noch lange nicht, dass die Daten über Systemgrenzen hinweg problemlos verarbeitet werden können. Lange Zeit mangelte es Versicherungsunternehmen und Maklern nämlich an Standards für die Konfiguration und die Auslegung von Schnittstellen, um unterschiedliche Datenformate in den vielfältigen Systemen der Branche reibungslos übertragen zu können. Mit BiPRO (Namensgeber ist das deutsche „Brancheninstitut Prozessoptimierung“) steht inzwischen ein Regelwerk zur Verfügung, das die Probleme der einheitlichen Datenübertragung löst.

Vereinfacht gesagt gibt BiPRO vor, wie Daten formatiert werden müssen, damit sie von IT-Systemen und Anwendungen unterschiedlichster Art gleichermaßen verarbeitet werden können. Auch in diesem Fall gilt: APIs bieten die nötigen Möglichkeiten, damit BiPRO-Vorgaben vergleichsweise leicht implementiert werden können. Während Makler wie Versicherungsunternehmen und Behörden beim Anschluss an TGIC unter Zeitdruck stehen, braucht es im Zusammenhang mit BiPRO aber allein schon aufgrund der Masse an Anbietern deutlich länger, bis sämtliche Datenzugänge am Ende vereinheitlicht sind. Immerhin verzeichnet der Verband Deutscher Versicherungsmakler mehr als 600 angeschlossene Makler-Unternehmen mit insgesamt über 12.000 Mitarbeitern. Was für TGIC gilt, gilt indes für BiPRO kaum weniger: Die höchste Priorität gilt dem Schutz und der Sicherheit personenbezogener Informationen.

APIs gewährleisten reibungslosen Datenaustausch

Da die unterschiedlichen Nutzer aber unverändert mit vielfältigen, individuellen Unternehmensanwendungen arbeiten, die ihrerseits nicht direkt auf die TGIC zugreifen können, sind erhebliche Anpassungen von IT-Infrastrukturen und Zugangspunkten erforderlich. Als optimales Mittel der Wahl dienen in diesem Fall APIs: die standardisierten Schnittstellen sorgen dafür, dass Datenströme aus unterschiedlichen Anwendungen automatisch so gebündelt und angepasst werden, dass die damit verbundenen Informationen reibungslos über alle IT-Systemgrenzen hinweg verarbeitet werden können.

Je nachdem, wie komplex sich das IT-Angebot eines mit TGIC verbundenen Nutzers darstellt, kann die Anpassung der API-Gateways dabei durchaus mehrere Monate in Anspruch nehmen. Unternehmen wie die R+V Versicherung AG nutzen dabei die Anpassung an neue Branchenvorgaben, um gleichzeitig den Service gegenüber ihren Kunden zu verbessern. Dabei verlassen sich die IT-Verantwortlichen auf bewährte Lösungen wie das CA API Gateway: „Über die neu organisierten Zugänge können die mit uns verbundenen Makler nun sicher und schnell auf alle Daten zugreifen, die sie für ihre Arbeit benötigen“, sagt Dirk Thierling, IT-Kundenmanager Vertrieb von R+V. Versicherungsvergleiche würden auf diese Weise vereinfacht, und die Bearbeitungszeit für Kundenangebote können deutlich reduziert werden.

„ Der Einsatz von CA API Gateway bietet nicht nur erweiterte Sicherheit, sondern auch eine Vereinfachung der bisherigen Abläufe.“

Lars Schäfer

Systemingenieur im R+V-Team
„Zugangssysteme und Web-Angebote“

Für das CA API Gateway hat sich R+V laut Thierling zu einem „wegen der erwiesenen Leistungsfähigkeit dieser Technologie“ entschieden. Andererseits spielte bei der Auftragsvergabe auch das Angebot der Nagarro AG eine wichtige Rolle: als Partner von CA Technologies stellte das Softwareunternehmen sicher, dass API-Design, Implementierung der Lösung und Installation innerhalb kürzester Zeit abgeschlossen werden konnte. Darüber hinaus konnte Nagarro bereits Erfahrung zu BiPRO und TGIC nachweisen und brachte fundierte Erfahrung zu Webservice Security und API-Design mit.



Mit CA Technologies vernetzen unter ca.com/de



CA Technologies hilft Kunden dabei, in einer Zukunft erfolgreich zu sein, in der jedes Unternehmen – ganz gleich, ob in der Bekleidungs- oder Energiebranche – durch Software transformiert werden wird. Mit den Softwarelösungen von CA Technologies im Mittelpunkt ihrer IT-Strategie können Unternehmen die Technologien nutzen, die unser Leben von Rechenzentren bis hin zu Mobile Devices verändern. Unsere Lösungen unterstützen unsere Kunden dabei, in der neuen Application Economy zu bestehen, indem sie ihnen die Mittel zur Überwachung und Absicherung ihrer Anwendungen und Infrastruktur bereitstellen. Weitere Informationen zu unseren Customer Success-Programmen finden Sie unter ca.com/de/customersuccess. Weitere Informationen zu CA Technologies finden Sie unter ca.com/de.

Copyright © 2015 CA. Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen hier genannten Marken, Handelsnamen, Dienstleistungsmarken und Logos sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

Die präsentierten Informationen und Ergebnisse basieren auf der spezifischen Verwendung und Erfahrung des Kunden, die tatsächlichen Ergebnisse können daher abweichen.

Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken.