

Treiber der "digitalen" Veränderung

Übergreifende Treiber

- Geld- und Zinspolitik
- Geschwindigkeit
- Regulatorik
- Cyberkriminalität
- IT-Fachkräftemangel

Industrietreiber

- Neue Technologien / Digitalisierung
- Fin- und Insurtechs

Wettbewerbstreiber

- Kundenanforderungen
- Online-Makler
- Branchenfremde Wettbewerber

Unternehmenstreiber

- Wertschöpfungsketten
- Unternehmenskultur
- Mitarbeiterbindung

Grundlagen der "digitalen" Veränderung

Kunden, Vertrieb und Mitarbeiter

- Mehr Fokus auf: Portale, Apps, moderne Prozesse, zeitgemäße Lösungen und Infrastruktur
- Schnell am Markt agieren, den unterschiedlichen Kundenerwartungen entsprechen
- Etablierung neuer Geschäftsmodelle
- Vom Versicherer zum Dienstleiter

Zusammenarbeit

- Einsatz von Standardsystemen
- Zusammenarbeit mit wenigen strategischen Partnern
- Partizipation von Ökosystemen

Prozesse, Organisation, Architektur

- Prozesse durchgängig und einheitlich gestalten, um schnell, wirtschaftlich und zuverlässig handeln zu können
- Prozesse zuerst verbessern und dann digitalisieren
- Organisationen passen sich an die Anforderzungen an (agile Restrukturierung)
- Flexible Architekturen

Unternehmen und Kultur

- Transparente Kommunikation auf allen Ebenen
- Neue Modelle der Zusammenarbeit

Die vielfältigen Herausforderungen verlangen Flexibilität

Versicherungs-Systeme*

- Veraltete Systeme
- Migrationszwang
- Wirtschaftlichkeit (Erhöhung der Dunkelverarbeitung in den Leistungs- / Bestandssystemen)

Kunden-Systeme

- Differenzierung im Kundenzugang
- Omnikanal
- time to market

Operations

- Wirtschaftlichkeit
- Flexibilität (Finanzmathematik, Data Analytics)
- Komplexität

Wertschöpfungskette erweitern

- Konsortien
- Schaden-Behebung statt Regulierung
- Dienstleistungsangebote
- Passgenaue Produkte

^{*} Partner-, Leistungs-, Bestandssysteme

Die Arbeitsweise der IT

Strategie: Community, Ökosysteme Cloud

- Verstärkte Zusammenarbeit mit strategischen
 Partnern weniger Eigenentwicklung
 - Community gedanke
- Integration von Standardlösungen veränderte Kompetenzen und Schwerpunkte
- Partizipation von digitalen Öksystemen (SDA)
- Betrieb von neuen Applikationen basierend auf Cloud-Technologien

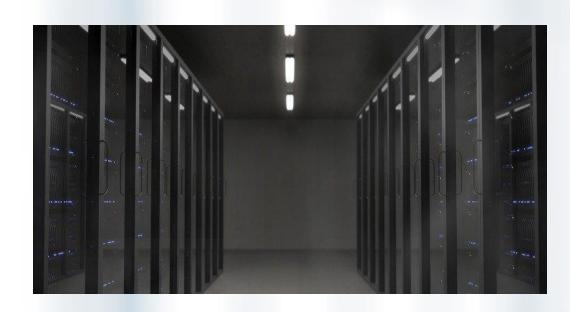
unterschiedliche Anforderungen

- Frontend: Fokus auf Tempo und Kundennutzen/erleben
 - MVPs und frühe Evaluierung
- Backend: Vollständigkeit und Qualität
- BizDevOps → integration Fachbereich
- Agile Arbeitsweisen und Produktteams ermöglichen
- Engere Zusammenarbeit mit den verschiedenen Kunden (Mitglieder, Außendienst, Mitarbeiter)



Warum Veränderung? Legacy - Oder die Modernisierung der Backend-Systeme Lösung 1: Strategische Partnerschaften **MVPs - Learnings aus Corona** Lösung 2: Agilität

Legacy? Das Debeka Kernsystem (DKS) ist die Plattform für alle Versicherungssysteme



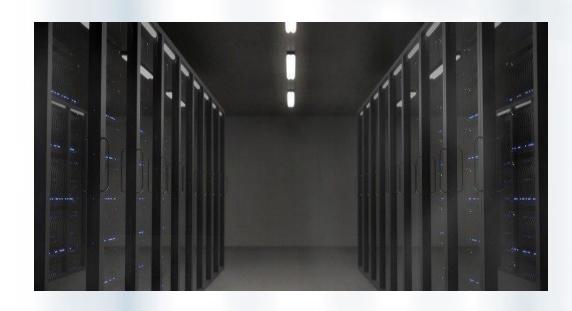
Qualität und Zuverlässigkeit

- Wir haben Lösungen für (fast) alle Wünsche unserer Innen- und Außendienstmitarbeiter geschaffen
- Alle Systeme basieren auf einer integrierten Plattform (DKS)
- Wir haben kaum Ausfälle, bieten hohe Stabilität in unseren Systemen

Hohe Kompetenz

 Wir verfügen über Spezialisten in vielen Bereichen mit hohem Knowhow

Warum Legacy.



- Bisher alles Eigenentwicklungen: ca. 7.000 Personenjahre
- Backend-Systeme aller Versicherungs-Sparten basieren auf 40 Jahre alter Bull-Architektur
- Risiko: veraltete Hardware, die auf Dauer nicht mehr unterstützt wird
- Risiko: Programmiersprache Cobol, die nicht mehr unterrichtet wird
- Risiko: Anbindung an neue digitale Dienste sehr aufwändig
- Nicht CLOUD Fähig
- Schlechte Skalierbarkeit



Warum Veränderung? Legacy - Oder die Modernisierung der Backend-Systeme Lösung 1: Strategische Partnerschaften **MVPs - Learnings aus Corona** Lösung 2: Agilität





Partnerschaften sind der Erfolg der Zukunft: ALLEINE WAR GESTERN

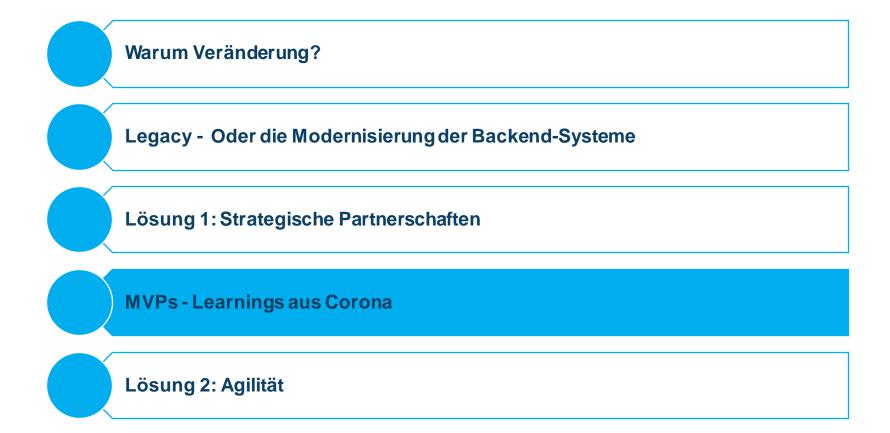
- Standard-Software schafft einen wirtschaftlicheren Betrieb (z. B. gesetzliche Anforderungen sind nur einmal zu programmieren).
- Strategische Partnerschaften bringen Sicherheit und Geschwindigkeit (z. B. Risiken in Projekten gemeinsam tragen, IT-Personal gemeinsam einsetzen).
- Mit wenig strategischen Partnerschaften den Fokus auf die Zusammenarbeit legen.
- Aufbau von Ökosystem um gemeinsam zu Partizipieren

Der Weg der Debeka



- Ablösung der bestehenden eigenentwickelten Versicherungssysteme durch Standard-Produkte
- Fokussierung auf wenige strategische Partner
- Das optimale Gesamtsystem ist wichtiger als die bestmögliche Lösung für jede Einzelkomponente
- Risikominimierung durch Beteiligungen oder Zusammenarbeitsmodelle mit den ausgewählten Partnern
- Durchführung von Entwicklungs- und Migrationsprojekten mit gemeinsamer Übernahme der Risiken (durch die Debeka und die strategischen Partner)





MVP - Learnings aus Corona

Einführung "Online Beratung" während Corona

31.03 -08.04.2020

09.04.2020

14.04.2020

21.04 - 24.04.2020

27.04 - 30.04.2020

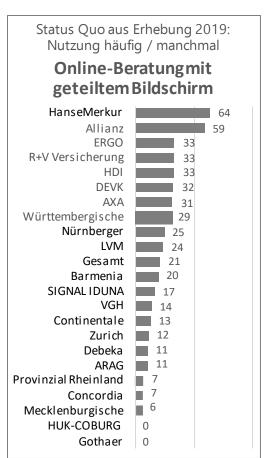
Start Notfallprojekt & Beginn Evaluierung möglicher Prozesse und technischer Machbarkeit

fachliche Freigabe des erarbeiteten Prozesses durch Vertrieb Start der Umsetzung inkl. rechtlicher Vorgaben & Anbindung an Backendsysteme

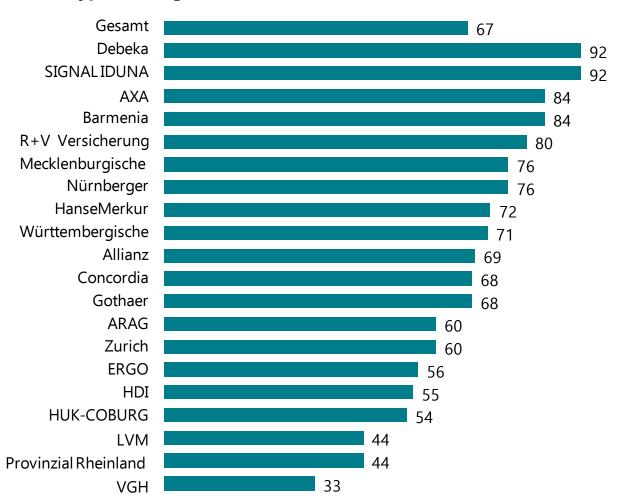
Testphase mit produktiven Nutzern bundesweiter Rollout + Start der Schulungen



Sirius-Campus-Befragung von Außendienstmitarbeitern: Haben Sie für Ihre Kunden aufgrund der Corona-Krise vermehrt Beratung per Online-Video-Konferenz (z. B. Skype) bereit gestellt?









MVP (Minimum Viable Product)

Schnelligkeit

- Schnell mit einer ersten Lösung an den Start (erste Iteration)
- Fokus auf die Kernfunktionalitäten (Must-Have only)

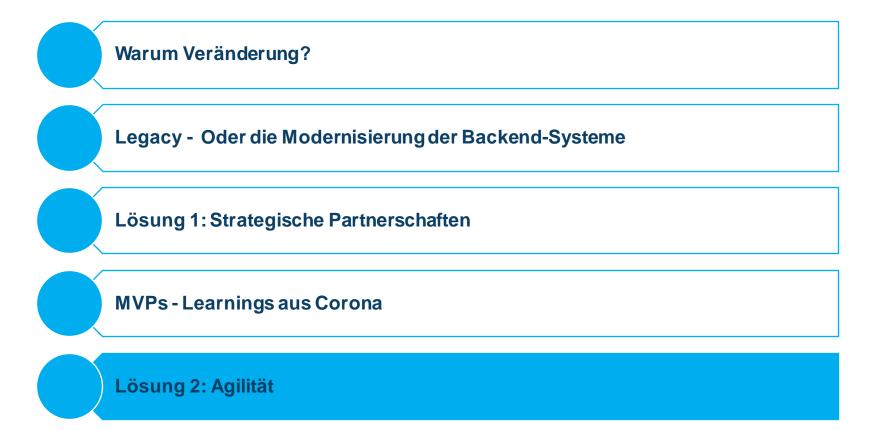
Kundenzentrierung

Direkte Einbindung aller Stakeholder Vetriebsmitarbeiter und Endkunde

Weiteres Vorgehen: Iteration und Inkremente

Jede Weiterentwicklung ist lauffähig (Inkrement) und wird in festen Iterationsschritten weiterentwickelt







Grundgedanken der Agilität

Agilität wird genutzt um im komplexen Lösungsraum die besten Ergebnisse zu erzielen

Kundenzentrierung

Einbindung der Kunden (intern und extern) in den Entwicklungsprozess

Iterationszyklen

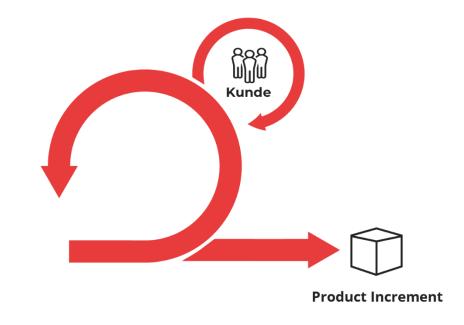
- getackte Prozesszyklen (Sprints), die Inkremente liefern
- Kontinuierliche Anpassung
- Technische Exzellenz

Entwicklung von läufigen Inkrementen

Die Ergebnisse von Sprints die getestet werden k\u00f6nnen

Feedbackschleifen (Transparenz)

- Der Prozess unterstützt das kontinuierliche anpassen an die Bedarfe
- Messbarkeit möglich





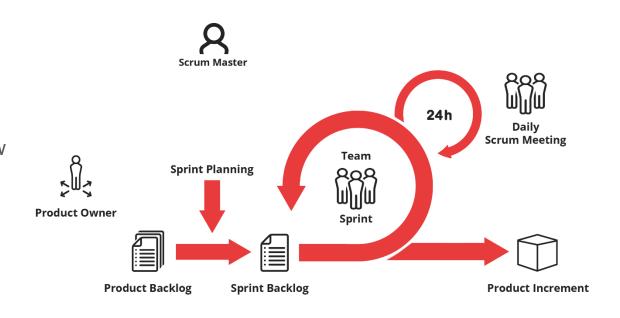
Neue Rollen

Agile Master (Scrum Master)

- sind Prozessexperten des jeweiligen agilen Prozesses und führen das Entwicklungsteams durch diesen Prozess: bspw. Scrum: Sprint Planning, Dailys, Sprint Refinement, Sprint Review und Sprint Retro
- Agieren als Facilitator fürs das Team

Product Owner

 Übernimmt die Verantwortung für das Teilprodukt, definiert Epics, User Stories (Product Backlog) mit den Kunden und Auftraggebern



Agile Coach

- Ein sehr erfahrenen Agile Master der übergreifende Beratungen des Teams, der Agile Master und der Produkt Owner geben kann
- Agilität im Unternehmen etablieren und befähigen (Kurse, individuelle Beratung, etc)

Schnell und den Wünschen entsprechend sein zählt



- Hohe Erwartungshaltung der Kunden durch digitale Umwelt und soziale Medien
- Transparentes und vergleichbares Umfeld
- Kurzlebiger technologischer Fortschritt
- Hoher regulatorischer und persönlicher Anspruch an Datenschutz und IT-Sicherheit
- Öffentlicher Fokus
- Attraktiver Markt für bestehende und neue Mitbewerber
- Sehr hohes Erreichbarkeits- und Durchdringungspotential

Der Kunde steht im Zentrum



- Kundenerwartungen stehen im Mittelpunkt
- Digitale Prozesse sind in den Alltag übergegangen
 - Neu gedachtes Digitales Erlebnis
- Verlangen nach persönlich relevanten Informationen und Services zu jeder Zeit
- Bedürfnisse werden durch die digitalen Leader generiert und ändern sich schnell
- Hybrides Vertriebs- und Kommunikationskonzept berücksichtigt alle Kundengruppen

Ausblick Lösung 3: Zusammenarbeit mit Startups - Keine Medienbrüche durch "Selfi-Ident"

Aktueller Stand

- Implementierung in Akquisesoftware als zusätzliche Identifizierungsmöglichkeit Parallel Klärung rechtlicher Voraussetzungen (GWG, Bafin etc.)
- Festlegung vertraglicher Voraussetzungen (Datenhaltung, Exit-Strategie etc.)
- Zertifizierung des Selfie-Ident-Verfahrens durch Bundesnetzagentur erfolgt zeitnah

Vorteile

- Innovative, kontaktlose, schnelle Identifikationsmöglichkeit für Anträge
- Nachträgliche Identifikation bei Onlineberatungen entfällt
- Kosten nur bei tatsächlicher Nutzung (pro Identifizierung)
- Einsatzmöglichkeiten für weitere Geschäftsprozesse denkbar (Onlineabschlüsse, Portale etc.)

