

Intelligent. Automatisiert. Transformiert.

– IT als Enabler für Business-Transformation

Dirk Gronert, Vorstandsmitglied Concordia Versicherungs-Gesellschaft a. G. Dr. Andrea van Aubel, Vorständin Branche Insurance msg-Gruppe, CEO msg life & msg nexinsure

X Concordia

Concordia – im Überblick



Hauptsitz in Hannover (Niedersachsen), gegründet 1864 in Hoya



Kundenbestand (Inland): Rund 1,3 Millionen Kundinnen und Kunden



Anbieter von Komposit-, Lebens- und Krankenversicherungslösungen



Beitragseinnahmen über 1 Milliarde Euro (2024)



über 1.300 Mitarbeitende



9 Vertriebsdirektionen in Deutschland



Hauptkundensegmente sind Privatkunden, Gewerbebetriebe, Freiberufler und die Landwirtschaft



Vertriebswege über Makler, Ausschließlichkeitsagenturen, Mehrfachgeneralagenturen

Überprüfung der Strategie zeigt Handlungsbedarf auf



Kunden- und Vertriebspartnererwartungen in etablierter AWL und Orga nicht umsetzbar

- Anforderungen an Technik, Prozesse und Organisation lassen sich in der bestehenden Anwendungslandschaft und Organisation (z. B. Agilität und Releasing) nicht zukunftssicher umsetzen
- Isolierte Sicht auf Technik nicht sinnvoll, eine IT-Modernisierung alleine reicht nicht aus
- Eigenentwicklung wirtschaftlich und kapazitativ nicht möglich, daher Kaufsoftware im Fokus
 - ➤ Ergebnis: Partnerschaft mit , , insbesondere aufgrund Suite-Ansatz und produktzentrierter Architektur



Strategie weitreichend überarbeitet: Mission, Vision und Werte sind unveränderte Basis



Basis der Transformation sind unsere Zukunftsdialoge mit Fokus auf Mission, Vision und Werte:

Concordia bleiben – digitaler werden

Das fachliche Zielbild definiert das max.

Ambitionsniveau, operationalisiert die Strategie und gibt "rote Linien" vor

Ordnungsrahmen setzt klare, verbindliche und messbare Ziele als Navigator für Umsetzung

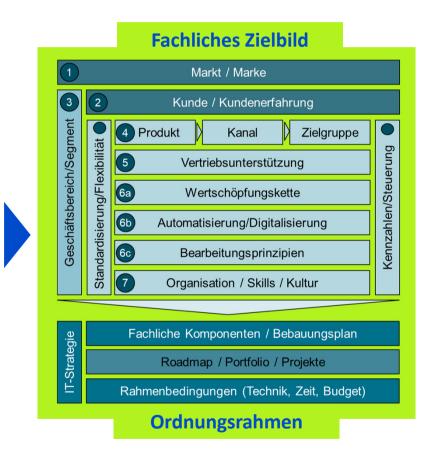
Standardnähe und Releasefähigkeit: Organisation, Prozesse und Zuständigkeiten nahe "Standard" → Beweislastumkehr

Unbedingter Wille zu **Komplexitätsreduktion** und **Standardisierung**

Abschluss-, Bestands- und Schadenprozesse werden standardisiert und ggf. automatisiert

Transparenz über Prozesskosten

Fokussierung auf **Produktentwicklung für Vertriebswege** und Teilmärkte



aus "Designkriterien"

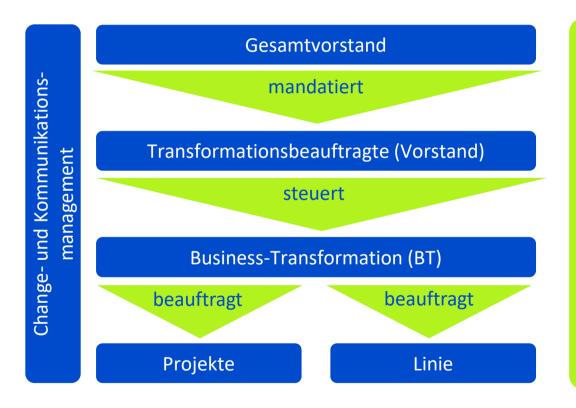
Auszug

Durch Greenfield-Ansatz Reduktion von technischer Komplexität sowie frühzeitiger Nutzen

- Nahezu sämtliche Systeme werden erneuert bzw. angepasst
- Sämtliche Prozesse sind zu überprüfen und zu bestätigen bzw. anzupassen
- Kapazitäten insb. für Business Analyse und Architektur - sind Engpass
- Zur Reduktion der Komplexität erfolgt die Integration als Greenfield-Ansatz
- Es entstehen neue Verantwortungen, Rollen und Prozesse
- Das Betriebsmodell (TOM) ändert sich und muss sich mit entwickeln (inkl. IT-Betrieb)



Einfache, klare Verantwortungen – Change- und Kommunikationsmanagement begleitet Transformation



Verantwortung für **Definition Ziele und Budget** sowie **Gesamtabnahme** liegt bei **Gesamtvorstand**

Transformationsbeauftragte Vorstände **steuern** die Transformation **operativ**

BT verantwortet Einhaltung Ordnungsrahmen, priorisiert / beauftragt Umsetzung und nimmt Ergebnisse ab

Projekte / Linien setzen Anforderungen um

Phase 1 mit Fokus auf Umsetzung Privatkundenprodukte und hohem Nutzen

Privatkundengeschäft

- Prüfung technische Machbarkeit und Fokus auf moderne und zukunftssichere Software-Architektur
- Neue Verkaufsstrecken
- Wechsel in den "Cloud-Betrieb"
- Wenige VU-spezifische Anpassungen an Standard-Komponenten
- Umsetzung Sparten SHU/RS
- Funktionale Vollständigkeit für SHU/RS (Must have)

Stufe 2 SHU/RS

- Umsetzung der Kfz-spezifischen Sparten
- Erweiterung Funktionen (Good to have)

Stufe 3

Stufe 1

Tierkranken und "three4one"

Phase 2 mit Fokus auf Umsetzung Firmenkundenprodukte und hoher Individualität

Firmenkundengeschäft

- Herstellung der spartenspezifischen Funktionalität
- Spezifische Anforderungen
 Flottengeschäft

Stufe 4 KFZ-Flotte

- Umsetzung des landwirtschaftlichen Komposit-Geschäfts

Stufe 5Landwirtschaft

Gewerbliche Sparten:

 Inhaltsversicherung,
 Gebäudeversicherung inkl.

 Wertermittlung,

 Haftpflichtversicherung,
 Rechtsschutzversicherung
 gewerbliche Risiken

Stufe 6Gewerbe



msg auf einen Blick – Wir leben Versicherung



Jahrzehntelange Erfahrungen

in der Entwicklung und dem Betrieb von Kernversicherungssystemen



Marktführer D/A/CH in Leben



> 50% aller Lebensversicherungsverträge werden von msg Lösungen verwaltet

1,46 Mrd. €

Umsatz 2024 (vorläufig)



Länder



> 10.000

Mitarbeitende

Globaler Marktführer

Europas größter unabhängige

IT Service Provider

für Rückversicherungssysteme



seit mehr als 25 Jahren partnerschaftlich eng

mit **SAP** verbunden

Globale Projekte



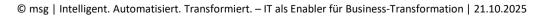
in **34 Ländern**



mit mehr als

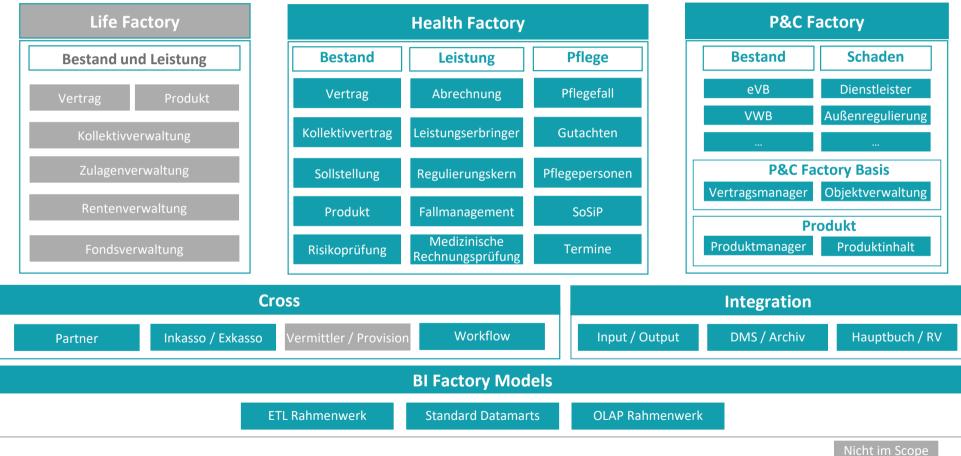
5.000

Versicherungsexperten onsite, nearshore und offshore



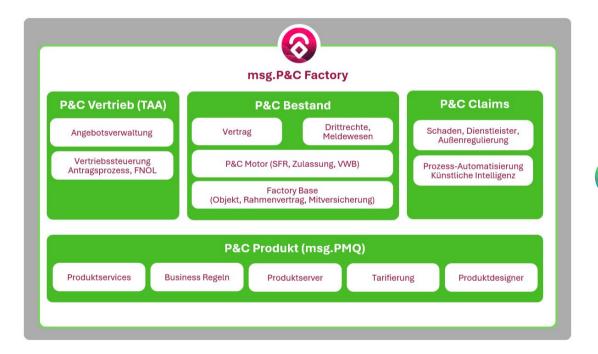


Neben der bereits vorhandenen Health Factory hat sich die Concordia für die vollständige P&C Factory mit ihren Cross-Komponenten entschieden





Die msg.P&C Factory unterstützt vollumfassend die Zukunftsfähigkeit der Versicherung



Ihre Vorteile

- Umfassende Unterstützung aller Kernprozesse eines Kompositversicherers
- Hoher Vorfertigungsgrad mit Standard-Produkten und Standard-Prozessen (GeVos)
- Automationsgrad im Standard > 95% im Neu- und auch im Änderungsgeschäft
- Schadenautomatisierung mit hoher
 Dunkelverarbeitung und Dienstleistersteuerung
- (Vor-) Integrierte KI-Agents
- Omnichannel-Fähigkeit/ nahtlose Kommunikation Innen- und Außendienst
- Mandantenfähigkeit
- · Cloud- & SaaS-Fähigkeit
- Schnellere Time-to-Market durch Produktzentrierung



Die Basis für den Erfolg – eine durchgängig produktzentrierte Lösung



- Produkte und Updates redundanzfrei direkt in allen Komponenten
- Modellierung der Produkte direkt durch die Fachbereiche
 - → keine IT-Ressourcen für Updates notwendig

→ Schnellere "Time to Market"

- Alle produktrelevanten Daten werden zentral administriert und verteilt

 → One Single Point of Truth
- Testaufwände für Produkte entstehen nur noch an einer einzigen Stelle

 → sehr niedrige Implementierungskosten
- Spartenübergreifende Produkte werden einfach modellierbar

 → Synergien in der Umsetzung
- Produktzentrierung unterstützt Vertriebsorientierung

 → Effizienz in der TAA-Bereitstellung



KI-Anwendungsbereiche in der P&C Versicherung



















Produkt & Preisgestaltung

- Dynamische Preisgestaltung
- Risikomodellierung
- Tarifoptimierung

Risikoprüfung (Underwriting)

- Automatisierte
 Risikobewertung
- Dokumentenverarbeitung und Klassifizierung
- Empfehlungssysteme

Schadenmanagement

- Automatisierte
 Schadenklassifizierung
- Bilderkennung
- Betrugserkennung
- Reservebildung

Kundenservice & Vertrieb

- Chatbots & Virtuelle Assistenten
- Next-Best-Action Modelle
- Stimmungsanalyse
- Produktvergleiche

Backoffice

- Intelligente Workflow-Automatisierung
- Predictive Maintenance
- Wissensmanagement