



## Camunda ermöglicht Process as a Service bei der R+V Versicherung

Versicherer verwandeln sich mehr und mehr in Technologieunternehmen, die schnell auf Veränderungen im hart umkämpften Markt reagieren müssen, um konkurrenzfähig zu sein und zu bleiben. Die R+V Versicherung AG hat deshalb ihre BPM-Architektur mit Camunda überarbeitet und ist nun in der Lage, Prozessanwendungen dezentral zu entwickeln, zu aktualisieren und zu betreiben. Mit der gesteigerten Agilität kann jetzt schneller auf neue Anforderungen reagiert und unmittelbar zum Geschäftserfolg beigetragen werden.

### Top-Versicherer auf Digitalisierungskurs

Die R+V – als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe – zählt zu den größten Versicherungsunternehmen in Deutschland und erzielt mit rund 17.000 Mitarbeitern einen Umsatz von rund 20 Mrd. Euro. Im Jahr 2020 gelang es der R+V Gruppe, die gebuchten Beiträge um mehr als 8 Prozent zu steigern und in allen Sparten deutlich stärker als die Branche zu wachsen. Zu diesem Erfolg trug vor allem eine durchdachte

Digitalstrategie bei, die bereits Früchte trägt. Einer der Bausteine dieser Strategie: Camunda Plattform.

### Höhere Agilität führt zu schnellerer Wertschöpfung

Alle automatisierten Geschäftsprozesse bei einer Versicherung dieser Größe auf dem aktuellen Stand zu halten, war vor dem Einsatz von Camunda eine große Herausforderung – die alte, monolithische Softwarelösung

mit drei BPM-Umgebungen war zu unflexibel. So bedurfte es beispielsweise monatelanger Vorbereitung, um einen Release-Wechsel vorzunehmen, da dafür viele manuelle Tests ausgeführt und Umgebungen komplett neu aufgebaut werden mussten. Zudem war der Update-Prozess mit Systemausfällen verbunden, was negative Auswirkungen auf das Kundenerlebnis hatte. Deshalb wurden Release-Wechsel nur alle paar Jahre durchgeführt, kleinere Updates der BPM-Software mehrmals im Jahr.

Heute unterstützt Jörg Ziegelmayr, Produktverantwortlicher für alle BPM-Engines bei der R+V, mehrmals monatlich neue Releases – nahezu ohne Ausfallzeiten. In der neuen Microservices-Umgebung geschieht das dezentral in den jeweiligen fachlichen Teams, die diese Anwendungen entwickeln und betreiben. Das neue Entwicklungsparadigma fördert eine agile Vorgehensweise sowie eine produktive DevOps-Kultur und erlaubt damit eine kürzere Time-to-Market von neuen Services. So zählt die IT-Strategie der R+V stark auf die Unternehmensziele ein.

## Offene Architektur ermöglicht einfache Integration

Für die Transformation der R+V Versicherung spielt auch die offene Architektur von Camunda eine große Rolle, denn durch sie sind verschiedene andere Architekturen und Frameworks (Microservices, selbst entwickelte Anwendungen etc.) ganz einfach integrierbar. Auf der Benutzeroberfläche der R+V-Kunden und Außendienstmitarbeiter interagieren etwa standardisierte Web-Oberflächen direkt mit den automatisierten Prozessen im Backend. Das gilt auch für die Versicherungsmakler-Programme, die mit den BPM-Prozessen der R+V arbeiten, um beispielsweise einen Schaden anzulegen, automatisch eine Schadennummer zu erzeugen und

die fachliche Verarbeitung dahinter zu orchestrieren. Ein Großteil dieser Prozesse ist vollautomatisiert, die Quote der Dunkelverarbeitung im Unternehmen wurde deutlich erhöht.

Entsprechend fügt sich Camunda nahtlos in die aktuelle IT-Strategie der R+V ein, die, wie inzwischen viele moderne Architekturen, auf der Cloud basiert. Da Camunda Plattform besser skaliert als die bisherige BPM-Lösung, lassen sich Lastspitzen leichter abfedern, beispielsweise bei einem besonders hohen Schadenaufkommen nach einem Wetterereignis oder zu Zeiten, in denen Kunden vermehrt Preise vergleichen und ihre Versicherung wechseln wollen.

## Entwicklerfreundliche Umgebung

Camunda Plattform hat die R+V auch deshalb überzeugt, weil die Software besonders entwicklerfreundlich ist. Entwickler, die bislang zuerst die proprietäre Sprache des bisherigen BPM-Monolithen verstehen mussten, um damit arbeiten zu können, sind mit Camunda viel schneller produktiv, denn für jeden, der eine der gängigen Programmiersprachen (in diesem Fall vorrangig Java) beherrscht, ist es leicht, auch Camunda Plattform zu erlernen. Das bringt einige Vorteile mit sich: Die Versicherung ist unabhängiger von Spezialisten proprietärer Lösungen, die nicht immer kurzfristig für Projekte verfügbar sind. Außerdem vereinfacht

es das Recruiting neuer Mitarbeiter, da es leichter ist, talentierte Java-Entwickler einzustellen. Heute sind bei der Versicherung ungefähr viermal so viele Entwickler beschäftigt, die mit dem Camunda basierten BPM-System arbeiten können.

Durch die offene Architektur ist Camunda Plattform zudem leicht zugänglich. Entwickler können sich den Code selbst ansehen und falls nötig entsprechend erweitern. „Unsere Entwickler arbeiten gerne mit dem Camunda Technologie-Stack und freuen sich über die starke Community“, so Ziegelmayr.

## Weitere Optimierungen in der Zukunft

Die nächsten Projekte mit Camunda sind bei der R+V bereits in Planung: Mit Hilfe von Camunda Optimize sollen künftig Schwachstellen in der Modellierung schneller entdeckt und Prozesse noch einfacher verbessert werden. Optimize bereitet dafür wichtige Kennzahlen aus dem Prozessmodell übersichtlich auf und erlaubt es den fachlichen Teams auf einen Blick zu sehen, ob alle Prozesse wie gewünscht ausgeführt werden. Durch die schnelle Umsetzung, das Monitoring und die rasch identifizierten Verbesserungsmaßnahmen entsteht ein positiver Feedbackloop, der agiles, iteratives Vorgehen fördert.

**Learn more**

[www.camunda.com](http://www.camunda.com)