



MODERNISIERUNG DES MAKLERVERWALTUNGSPROGRAMMS

MODULARE PROZESSAUTOMATISIERUNG, REGELBASIERTE STEUERBAR

AUSGANGSSITUATION

Unser Kunde, ein inhabergeführter, traditionsreicher Versicherungsmakler, betreut vor allem mittelständische und große Gewerbe- und Industriekunden mit individuellen Versicherungslösungen. Mit über 150 Jahren Erfahrung und internationaler Ausrichtung steht das Unternehmen für persönliche Beratung, digitale Services und höchste Qualität im Schadenmanagement.

Das Unternehmen plante mit der technischen Modernisierung der Maklerplattform (IAP) die Einführung einer leistungsfähigen Integrations- und Automationslösung. Ziel war es, interne Systeme, externe Schnittstellen und fachliche Abläufe in einer einheitlichen Architektur zusammenzuführen. Eine zentrale fachliche Anforderung war das vorgangsbasierte Arbeiten, bei dem jeder Geschäftsvorfall über einen durchgängigen Prozess gesteuert wird. Die zugrunde liegende Process Engine sollte dabei im Hintergrund die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitenden und Systemen koordinieren – vom Auslösen eines Vorgangs bis zum Abschluss der letzten Aufgabe. In der Praxis zeigte sich jedoch, dass Standardlösungen wie Camunda bei dieser Form der integrierten Zusammenarbeit an Grenzen stoßen: Sie bieten wenig Flexibilität bei der Laufzeitsteuerung, erfordern vollständige Anpassungen an das Framework und lassen sich schwer mit einem eigenständigen Aufgabensystem kombinieren. Um diesen Einschränkungen zu begegnen, sollte eine maßgeschneiderte Plattformlösung entworfen werden, die eine prozessgesteuerte Zusammenarbeit auf eigene Weise realisiert – flexibel, steuerbar und klar auf die fachlichen Anforderungen zugeschnitten.

VORGEHEN

Im Zuge der Neuentwicklung des Maklerverwaltungsprogramms wurde die Integration & Automation Plattform vollständig neu konzipiert und als eigenständige technologische Schicht implementiert. Dazu wurden alle Anforderungen überprüft und woraufhin analysiert wurde, welche Vorteile die Plattform bieten kann.

Von Beginn an wurde auf eine modulare und skalierbare Architektur gesetzt, um sowohl interne Anwendungen als auch externe Schnittstellen effizient anzubinden.

Die IAP strukturiert sich in mehrere lose gekoppelte Komponenten:

1. ein **Integration Layer**, der externe Systeme z. B. über Webhooks, REST-Endpunkte und Scheduler integriert,
2. eine **Data Exchange Engine** zur Steuerung und Transformation strukturierter Datenflüsse,
3. ein **Messaging Layer** zur asynchronen Verarbeitung von Events und Commands,
4. eine **Process Engine**, die fachliche Vorgänge mit BPMN orchestriert und
5. eine **regelbasierte Rule Engine**, mit der Aufgaben und Abläufe zur Laufzeit dynamisch gesteuert werden können.

VERSICHERUNG

Im Rahmen der Neuentwicklung des Maklerverwaltungsprogramms hat unser Kunde eine eigenständige Integrations- und Automationsplattform (IAP) realisiert. Ziel war es, vorgangsbasierte Abläufe zentral zu steuern und eine flexible, regelbasierte Laufzeitkontrolle aller Prozesse und Aufgaben zu ermöglichen. Die Plattform bildet heute das technologische Rückgrat für die Prozessautomatisierung und Systemintegration – modular, skalierbar und vollständig steuerbar.

TECHNOLOGIEN & METHODEN

- Python
- FastAPI
- Pydantic
- Snowpark
- Cloud-Infrastruktur & Plattformen
- Microsoft Azure
- Azure Logic Apps
- Azure Kubernetes Service
- Azure DevOps
- Snowflake

ERGEBNIS

Mit der IAP wurde eine zentrale Plattform geschaffen, die innerhalb des neuen Maklerverwaltungsprogramms Integration, Prozessautomatisierung und eine verlässliche Steuerung digitaler Vorgänge bündelt. Sie ermöglicht eine durchgängige, vorgangsbasierte Fallbearbeitung mit klaren Status- und Verantwortlichkeiten, bei der fachliche Abläufe systemgestützt laufen und Benutzeraufgaben automatisch zugewiesen sowie koordiniert werden.

Komplexe Abläufe lassen sich vorgangsorientiert modellieren und bei Bedarf zur Laufzeit anpassen – ohne starre Workflow-Ketten und ohne Abhängigkeit von externen Engine-Logiken. Die klare Trennung von Prozessen, Regeln und Integration sorgt dafür, dass Änderungen schnell umsetzbar bleiben und die Plattform ohne Brüche erweitert werden kann.

Durch die Entkopplung der Prozesslogik von der eigentlichen Anwendung werden Zustandswechsel, Benutzeraktionen und Entscheidungen regelbasiert orchestriert – nachvollziehbar, konsistent und auditierbar. Aufgabenverläufe wie Delegation, Ablehnung oder Eskalation sind transparent abbildbar und zentral auswertbar, was die Bearbeitungsqualität erhöht und manuelle Nacharbeit reduziert.

Darüber hinaus schafft die Plattform die Grundlage für:

- skalierbare Event-Architekturen mit asynchroner Verarbeitung (stabile Performance auch bei hohem Vorgangsaufkommen),
- Transparenz über alle Prozesszustände durch integriertes Logging und Monitoring (schnellere Fehleranalyse und kürzere Reaktionszeiten) und
- eine nachhaltig erweiterbare Architektur, die neue Produkte, Schnittstellen und regulatorische Anforderungen zügig aufnehmen kann.

Damit ersetzt die IAP nicht nur frühere Workflow-Ansätze, sondern etabliert einen integrierten Kern für die zuverlässige, nachvollziehbare und erweiterbare Abwicklung aller digitalen Vorgänge innerhalb der neuen Plattform.