



Customer Identity Management im Versicherungsmarkt

Der Systemintegrator iC Consult entwickelte und implementierte für einen weltweit agierenden Versicherungskonzern die zukünftige Customer Identity and Access Management Lösung (CIAM) für Millionen von Kunden. Auf dieser Basis ist es dem Kunden künftig möglich, seinen Kunden schneller neue digitale Dienste anzubieten und den Kunden dabei im Fokus zu haben.

Auf einen Blick

Branche:
Versicherung

Region:
Deutschland

Herausforderung:
Implementierung eines zukunfts-fähigen Customer Identity und Access Management Systems (CIAM)

Produkte und Services:
ForgeRock

Ergebnisse:

- Single Sign-On-Funktionalität
- Integrationsmöglichkeiten von Fremdmodulen für Registrierung und Authentifizierung
- Umfangreiche Reporting-Tools
- Cloud-Readiness für Kunden Infrastruktur (AWS)
- Plugin-Unterstützung und Erweiterungsfunktionalität von zusätzlichen Zwei-Faktor-Authentisierungs-Verfahren (2FA)

Überblick

Der Kunde ist ein führender Versicherungsanbieter und betreut Millionen von Kunden.

Herausforderung

Einführung eines Customer Identity and Access Management Systems (CIAM). Damit sollte es den Kunden ermöglicht werden, bestehende und künftige digitale Services rund um ihre Versicherungen zu nutzen und ihre Daten und Verträge einfach zu verwalten. Es bestanden bereits einige einzelne, miteinander nicht immer kompatible Applikationen und Services, die jedoch den Anforderungen an ein zukunftsfähiges Management der Kundendaten nicht mehr gerecht werden konnten.

Die Anforderungen an eine neue Lösung waren entsprechend hoch: So musste diese unter anderem eine sichere Möglichkeit des Single Sign-On und maximalen Schutz für die darin gespeicherten Kundendaten bieten. Die CIAM-Plattform sollte zudem Schnittstellen bereitstellen, um vollständige und validierte Identitäten aus Fremdsystemen, wie z.B. Verimi zu übernehmen. Verimi, die Plattform für Identitätsdienste ist seit April 2018 live und hat verschiedene renommierte Unternehmen wie Daimler, die Deutsche Telekom, die Deutsche Bank, Lufthansa, Volkswagen, die Deutsche Bahn und den Medienkonzern Axel Springer an Bord.

Die Sicherheit der Kundendaten stand im Projekt jederzeit im Vordergrund. Deshalb war es eine Grundvoraussetzung, dass das eingesetzte Produkt und die Umsetzung alle aktuellen Sicherheitsstandards berücksichtigt und somit den Anforderungen der EU-DSGVO und weiterer Vorgaben gerecht wird.

Lösung

Nach der externen Ausschreibung des Projekts entschied sich der Kunde für den Systemintegrator iC Consult GmbH und das Schwesterunternehmen xdi360 GmbH. Die xdi360 war maßgeblich an der Fachkonzeption, dem Anforderungsmanagement und der Prozessberatung beteiligt. In einer Testumgebung wurden von iC Consult die neue CIAM Infrastruktur, bestehend aus Identity- und Access-Management sowie einem Directory, aufgesetzt sowie verschiedene

„Die durch die neue Plattform gewonnene Agilität ist bei den meisten Großunternehmen bislang ein Fremdwort. Hier dauern Entscheidungsprozesse mitunter länger, als wir nun für die Umsetzung des gesamten Projekts benötigen. Mit der CIAM-Plattform und den sich daraus ergebenden Chancen sind wir führend in unserer Branche.“

Testszenarien durchlaufen. Getestet wurden unter anderem die Neuregistrierung im Kundenportal, das Single Sign-On von Kunden über den Browser und die App. Alle Anforderungen, auch die Integrationsfähigkeit der CIAM-Komponenten in die Kunden IT-Architektur, konnten innerhalb sehr kurzer Zeit von iC Consult in der cloudbasierten Testumgebung umgesetzt werden.

Im Februar 2018 begannen die Projektarbeiten des Entwicklerteams von iC Consult. Die CIAM-Plattform wurde zusammen mit dem Hersteller ForgeRock auf Amazon Web Services (AWS) mit automatischen Deployment Skripten aufgebaut, um die Migration der bestehenden Systeme in ForgeRock zu beschleunigen. Dadurch lassen sich auch künftig alle neuen Features, die ForgeRock regelmäßig mehrmals im Jahr zur Verfügung stellt, innerhalb kurzer Zeit produktiv bereitstellen, ohne Kompromisse bei der Verfügbarkeit, Stabilität oder Sicherheit der CIAM-Plattform machen zu müssen. Nach dem Beginn im Februar konnte schon im Juli 2018 das Access Management auf ForgeRock Version 5.5 live gehen, inklusive der Einbindung von Verimi. Mitte September erfolgte die Aktualisierung auf ForgeRock 6.0 – die Erwartungen an die einfache und komplikationslose Umsetzung von Produkt-Updates wurden dabei vollständig erfüllt.

„In einer Zeit, in der Produktstarts beinahe schon traditionell immer wieder nach hinten verschoben werden, ist es umso bemerkenswerter, dass iC Consult die Zeit- und Budgetvorgabe einhalten konnte“.

Ergebnis

Alle vom Kunden gestellten Anforderungen konnten von iC Consult und xdi360 umgesetzt werden. Unter anderem waren dies eine Single Sign-On-Funktionalität sowie eine Auswahl der Identifizierungs- und Authentifizierungsmethode. Des Weiteren gibt es nun die Möglichkeit, Fremdmodule für Registrierung und Login-Verfahren zu integrieren. Es stehen zudem umfangreiche Reporting-Tools parat. Durch den Aufbau der neuen CIAM-Plattform ist es jetzt möglich, weitere Projekte schnell und auch kurzfristig an die Plattform anzuschließen und somit die zentrale digitale Kundenidentität unternehmensweit zu nutzen. So existiert bereits seit vielen Jahren ein Maklerportal, worüber die Außendienstmitarbeiter unter anderem ihre Vertragsabschlüsse eingeben und verwalten können. Dank des neuen CIAM-Systems kann nun auch dieses Tool für den Außendienst schnell und agil modernisiert werden.

Der Kunde ist ein großer weltweit agierender Versicherungsanbieter. Der wichtigste und bedeutendste Markt des Unternehmens ist Deutschland. Im Sommer 2017 wurde eine groß angelegte Digitalstrategie ausgerufen, mit der der Konzern seine weltweite Führungsrolle festigen will. Die Strategie setzt auf agile Entwicklungen und digitale Services in vielen Feldern, unter anderem auch beim Thema Kunde.