

**CUSTOMER CASE STUDY**

# WWK Lebensversicherung a.G setzt auf Online-Portale mit Single Sign-On-Prozess

Die deutsche Versicherungsbranche befindet sich in einem nie dagewesenen Umbruch, denn auch in der Assekuranz schreitet die Digitalisierung voran und ist in diesem Sektor zu einem entscheidenden Faktor geworden. Die WWK Lebensversicherung a.G und ForgeRock, Anbieter für Identity und Access Management, beschreiten diesen Weg seit fast zehn Jahren gemeinsam und bieten Kunden, Mitarbeitern und Vertragspartnern inzwischen umfängliche Online-Portale, die alle wichtigen Informationen an einem Ort bündeln.

Die WWK Lebensversicherung a. G. zählt mit Beitragseinnahmen von über einer Milliarde Euro zu den 25 größten Lebensversicherungen in Deutschland. Auf das Geschäftsvolumen bezogen ist die Gesellschaft seit Langem einer der substanz- und eigenkapitalstärksten Lebensversicherer in Deutschland. Während die WWK einige Prozesse, wie Vertragsabschlüsse, noch offline über Makler und Vermittler abwickelt, sind Autorisierungen für bestimmte Services über digitale Identitäten in den letzten Jahren immer wichtiger geworden.

Sowohl Mitarbeiter, Vertriebler als auch Versicherte selbst wünschen sich eine moderne und einheitliche Übersicht in Portalen, in der alle wichtigen Informationen für sie gesammelt werden. Wie eine Umfrage von YouGov im Auftrag von ForgeRock im April ergab, bieten 67 Prozent der deutschen Versicherungen ihren Kunden inzwischen einen Online-Zugang zu den jeweiligen Versicherungsprodukten.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 203 Personen, die in der Versicherungsbranche arbeiten, zwischen dem 09.04.2020 und 14.04.2020 teilnahmen.



„Wir versuchen stets die Forgerock-Standardimplementierungen zu verwenden, weil diese ein hohes Maß an Sicherheit garantieren.“

**Oliver Baum**  
IT Architekt, WWK

**KUNDEN**

Die WWK Lebensversicherung a. G. zählt mit Beitragseinnahmen von über einer Milliarde Euro zu den 25 größten Lebensversicherungen in Deutschland. Auf das Geschäftsvolumen bezogen ist die Gesellschaft seit Langem einer der substanz- und eigenkapitalstärksten Lebensversicherer in Deutschland.

**HIGHLIGHTS**

## 67%

der deutschen Versicherungen bieten ihren Kunden inzwischen einen Online-Zugang zu den jeweiligen Versicherungsprodukten.<sup>1</sup>

## Von Beginn an dabei: WWK erster Kunde in Deutschland

„Ursprünglich hatten wir eine eigene Autorisierungslösung, die mit der Zeit allerdings zu komplex wurde, um sie selbst zu aktualisieren und zu warten“, erzählt Oliver Baum, IT-Methodenberater bei der WWK. Seit zehn Jahren betreut Herr Baum das Access Management beim Lebensversicherer. „Wir hatten früher eine proprietäre Java-Autorisierungslösung. Kurz bevor wir auf ein Java basiertes Open-Source System umsteigen wollten, wurde dieses von einem großen Softwarehersteller aufgekauft. Anstatt dessen Produkt zu verwenden, entschieden wir uns 2011 als erster deutscher Kunde für ForgeRock und sind ihnen bis heute treu geblieben. Das Gesamtpaket war für die WWK von Anfang an überzeugend“, erinnert sich Baum.

Seit der Implementierung vor neun Jahren läuft das Access-Management-System stabil in der Produktion. „Zusammen mit einem Implementierungspartner hatten wir für die Einführung der Lösung lediglich ein paar Monate gebraucht“, fügt Baum hinzu. Die WWK hatte ursprünglich mit der ForgeRock-Plattform Version 9 begonnen. Die Software wird seither kontinuierlich erweitert und aktualisiert, damit Nutzererlebnis und Sicherheit für Mitarbeiter, Versicherte und Vertriebler auf dem neuesten Stand sind.

## Einmalige Authentifizierung für alle Dienste

Auch der Faktor „Single Sign-On“ (SSO) war für die WWK ein wichtiger Schritt seit der Implementierung: Dank der Access-Management-Lösung von ForgeRock ist die einmalige Authentifizierung an einem Arbeitsplatz für alle Rechner und Dienste, für die der Nutzer lokal berechtigt ist, möglich. Durch diese Authentifizierung kann der Nutzer vom selben Arbeitsplatz aus auf einzelne Dienste zugreifen, ohne sich jedes Mal zusätzlich anmelden zu müssen. Vor der Einführung des ForgeRock-Standards hatte der Vertrieb verschiedene Passwörter für jedes Portal und jede Anwendung. „Da wurden Passwörter noch in Datenbanken bei uns gespeichert. Die Implementierung der Lösung hat zu einer deutlichen Entlastung unseres Service Desks geführt, weil Kunden und Mitarbeiter ihre Passwörter nun selbst zurücksetzen können und kein neues Ticket mehr angelegt werden muss“, so Baum weiter. Inzwischen haben alle Mitarbeiter der WWK, intern

und extern, nur noch ein Passwort, um sich im System mit SSO zu identifizieren.

Für Vertragspartner und Kunden bedeutet die Einführung des Access Managements von ForgeRock, dass sie sich über die WWK Website in das jeweils korrekte Portal, d. h. entweder das Vermittlerportal oder das WWK Inside-Kundenportal, einloggen können. Dort finden Vertragspartner sämtliche Kundeninformationen und -daten, die hinterlegten Verträge, Angebote, Provisionsabrechnungen sowie neue Produktinformationen der WWK. Kunden der WWK haben in ihrem Portal alle Vertragsinformationen mit einem Klick zur Hand und können sämtliche Vertragsdokumente einsehen und herunterladen. Außerdem ist es für die Versicherten ein Leichtes, im Portal per Self-Service direkt Änderungen an Adresse-, Personen- oder Profildaten sowie an Bankverbindungen vorzunehmen. Der für den Kunden zuständige Berater samt Kontaktdaten und Anfahrtsplan wird ebenfalls dort angezeigt. Zusätzlich kann im Fall der Fälle über das Portal ein Schaden schnell und unbürokratisch gemeldet werden.

## Schulungen und Support fördern zukunftsfähige Access-Lösungen

Das Thema Datensicherheit steht für die WWK schon immer an oberster Stelle: „Wir versuchen stets die Forgerock-Standardimplementierungen zu verwenden, weil diese ein hohes Maß an Sicherheit garantieren“, sagt Baum.

Die Systeme und Applikationen der WWK sind außerdem alle Cloud-ready, damit die WWK die Daten als Cloud-Service nutzen kann, sollte der Versicherer sich dafür in Zukunft entscheiden. Auch andere Anwendungen sind in den nächsten Jahren - teils durch die Corona-Krise befeuert - denkbar. Dazu zählt beispielsweise ein Video-Ident-Verfahren beim Vertragsabschluss mittels des Intelligent-Access-Moduls von ForgeRock.

„Generell sind wir mit ForgeRock im stetigen Austausch zur besten Umsetzung neuer Produkte und Services im Bereich Identity und Access Management. Der Support ist sehr gut und liefert uns schnelles Feedback durch einen direkten Draht zu unseren Ansprechpartnern. Den Austausch und auch die Schulungen, die wir zu den Themen immer wieder wahrnehmen, schätzen wir bei der WWK sehr“, resümiert Baum.

### Über ForgeRock

ForgeRock, der führende Anbieter im Bereich digitale Identität, liefert moderne und umfassende Identitäts- und Zugangsmanagement-Lösungen für Verbraucher, Mitarbeiter und Dinge und bietet so einen einfachen und sicheren Zugang zur vernetzten Welt. Mit ForgeRock orchestrieren, verwalten und sichern mehr als tausend globale Unternehmen den gesamten Lebenszyklus von Identitäten, angefangen bei dynamischen Zugriffskontrollen, Verwaltung, APIs bis hin zur Speicherung autoritativer Daten – verwendbar in jeder Cloud- oder Hybridumgebung. Das Unternehmen befindet sich in Privatbesitz mit Hauptsitz in San Francisco, Kalifornien, und hat Niederlassungen weltweit. Besuchen Sie für weitere Informationen und kostenlose Downloads [www.forgerock.com](http://www.forgerock.com) oder folgen Sie ForgeRock in den sozialen Medien.

### Folgen

