

A person in a maroon shirt stands in front of a whiteboard covered in colorful sticky notes, presenting to a group of people seated at a table. The whiteboard has sections for 'Impediments', 'Tasks', 'SPRINT 1', 'SPRINT 9', and 'Source'. The sticky notes contain various notes and diagrams. The scene is set in a meeting room with a whiteboard and a group of people.

# Kundenerlebnisse gestalten – mit der richtigen digitalen Architektur

**Wie moderne Dienstleister – von Versicherungen bis Banken – Prozesse, Portale und Plattformen neu denken – und damit echte Nähe schaffen.**

August 2025 | Whitepaper

---

# Inhaltsverzeichnis

Executive Summary	2
.....	
Die Ausgangslage: Two-Speed Architektur	3
.....	
Die neuen Anforderungen	4
.....	
Die Antwort: Right-Speed Architektur	5
.....	
Fazit & Empfehlungen	6
.....	
Über N47	7
.....	

---

# Executive Summary

## Digitale Transformation für Dienstleister wie Versicherungen und Banken – mehr als Technologie

Die Branche steckt mitten in einem radikalen Wandel. Digitale Transformation bedeutet für Dienstleister weit mehr als die Einführung neuer Produkte oder Services. Erst eine flexible, skalierbare und tief integrierte IT-Architektur macht es möglich, Kundenerwartungen in echte Erlebnisse zu verwandeln, regulatorische Anforderungen zu erfüllen und im Wettbewerb langfristig erfolgreich zu bestehen.

Dieses Whitepaper zeigt:

- Warum der Übergang von einer limitierenden Two-Speed Architektur hin zu einer zukunftsfähigen Right-Speed Architektur entscheidend ist
- Welche technischen und kulturellen Veränderungen dafür notwendig sind
- Wie N47 als strategischer Partner Unternehmen auf diesem Weg begleitet und echten Mehrwert schafft

A portrait of Stefan Maurer, CTO @ N47, a man with short brown hair and a beard, wearing a red hoodie, smiling slightly. The background is a light, abstract pattern.

“

**Die Zukunft der Versicherung ist digital, integriert und kundenorientiert. Wer heute in skalierbare Architekturen investiert, schafft die Grundlage für exzellente Kundenerlebnisse von morgen.**

Stefan Maurer, CTO @ N47

# Die Ausgangslage

## Two-Speed Architektur

---

Viele Dienstleister, wie Versicherungen und Banken, haben in den vergangenen Jahren versucht, mit der sogenannten Two-Speed Architektur den Spagat zwischen Innovation und Stabilität zu meistern. Dabei wurden Frontend und Backend klar voneinander getrennt: Während das Frontend als Innovationsmotor für neue digitale Kundenschnittstellen diente, sollte das Backend die notwendige Sicherheit und Kontinuität gewährleisten. Technologisch wurde dieses Modell meist durch Microservices-basierte Frontend-Applikationen, API-Bridges zur Datenversorgung sowie Containerisierung und automatisiertes Deployment gestützt.

Diese Strategie ermöglichte es zwar, erste digitale Erfolge zu erzielen und die Time-to-Market für neue Produkte zu verkürzen. Doch in der Praxis zeigen sich schnell deutliche Limitationen: Medienbrüche zwischen Frontend und Backend verhindern die durchgängige Digitalisierung von Anfang bis Ende. Viele Prozesse laufen noch immer in Silos ab, sodass Daten nicht in Echtzeit zur Verfügung stehen und redundante Abläufe entstehen, die letztlich Kosten verursachen und die Kundenzufriedenheit beeinträchtigen. Besonders kritisch: Die mangelnde Integration erschwert es, regulatorische Anforderungen effizient zu erfüllen und Innovationen auch wirklich bis ins Herz der Organisation zu tragen.

Der eigentliche Innovationsvorsprung bleibt so häufig an der Oberfläche, während die Basis unverändert und damit unflexibel bleibt. Unternehmen laufen Gefahr, im Wettbewerb abgehängt zu werden, weil sie zwar moderne Schnittstellen anbieten, aber keine echten digitalen End-to-End-Erlebnisse schaffen können. Gerade im Versicherungs- und Bankenumfeld, wo Vertrauen, Geschwindigkeit und Verlässlichkeit entscheidend sind, wird diese Struktur zunehmend zum Nachteil: Kunden erwarten heute, dass digitale Interaktionen nahtlos, schnell und personalisiert ablaufen – und zwar kanalübergreifend, rund um die Uhr.

Um diesen wachsenden Anforderungen gerecht zu werden und echte Kundennähe zu schaffen, müssen Unternehmen ihre Architektur grundlegend überdenken und den Weg für echte Integration und Flexibilität ebnen.

# Neue Anforderungen an Unternehmen

## Integration, Echtzeit und Sicherheit als neue Standards

---

Durch die Digitalisierung sind die Ansprüche an Firmen und Dienstleister deutlich gestiegen. Kunden erwarten, ihre Anliegen zu jeder Zeit, auf jedem Gerät und über alle Kanäle hinweg zu erledigen – reibungslos und ohne Medienbrüche. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an Datenschutz und Compliance stetig. Isolierte IT-Systeme sind nicht mehr zeitgemäss.

Prozesse müssen intelligent orchestriert werden:

- **End-to-End-Prozesse:** Kundenprozesse – vom Antrag bis zur Auszahlung – müssen durchgehend digital ablaufen.
- **Integration von Legacy Systemen & Cloud:** Moderne Cloud-Lösungen und Legacy-IT müssen reibungslos zusammenspielen.
- **Echtzeitreaktion:** Tools wie Apache Kafka ermöglichen sofortige Verarbeitung und Automatisierung.

- **Prozessplattformen:** Camunda & Co. unterstützen effiziente und transparente Abläufe.
- **Serviceportale:** Automatisierte Plattformen fördern die Zusammenarbeit intern und extern.
- **Microservices & Integrationslayer:** Flexibilität und unabhängige Entwicklung neuer Funktionen.
- **Digitalisierung analoger Kanäle:** Klassische Kanäle werden digital, um Automatisierung zu stärken.
- **Cloud-Migration:** DMS- und DWH-Systeme in der Cloud verbessern Datenverfügbarkeit und Analysen.
- **IT-Security:** Moderne Sicherheitsarchitekturen sind unerlässlich.

### Fazit

Nur wer Integration, Automatisierung und Sicherheit in der IT-Architektur konsequent umsetzt, bleibt langfristig digital wettbewerbsfähig.

# Die Antwort

## Right-Speed Architektur

---

Die Right-Speed Architektur löst das Entweder-oder der bisherigen Ansätze auf: Sie kombiniert agile Entwicklung mit der Zuverlässigkeit bewährter Kernsysteme. So können Dienstleister, wie Versicherungen und Banken, flexibel auf Marktveränderungen reagieren und Innovationen sicher umsetzen.

### Kernkomponenten

- Systems of Engagement: Kundennahe Schnittstellen für ein herausragendes Nutzererlebnis
- Systems of Insight: Analytics & Reporting für bessere Entscheidungen
- Systems of Record: Robuste Kernsysteme (ERP, CRM)
- Gemeinsame Integrationsplattform: APIs & Event-Bus für maximale Flexibilität

### Ihre Vorteile

- Skalierbarkeit: Prozesse wachsen mit Ihren Anforderungen
- Schnellere Markteinführung: Neue Services binnen Wochen
- Kosteneffizienz durch Automatisierung
- Exzellente Kundenerfahrung und individuelle Angebote

Die richtige Architektur ist die Basis, um heute wie morgen wettbewerbsfähig und kundenorientiert zu bleiben.





47  
NORTH

---

## Über N47 – Ihr Schweizer Taschenmesser für die Digitalisierung.

Als Schweizer Digitalagentur mit Leidenschaft für innovative Technologien begleiten wir Sie auf Ihrer digitalen Reise – von der strategischen Beratung bis zur erfolgreichen Umsetzung.

- 80+ IT-Experten an 5 Standorten
- ISO 27001 zertifiziert
- End-to-End Partnerschaft, von der Strategie bis zum Betrieb aus einer Hand
- Branchenübergreifende Expertise und Erfolge

### Ready für die Zukunft?

Lassen Sie uns Ihre digitale Transformation gemeinsam gestalten!

Kontakt: [info@north-47.com](mailto:info@north-47.com) | [www.north-47.com](http://www.north-47.com) | +41 44 551 89 18