



DONAU VERSICHERUNG AG VIENNA INSURANCE GROUP

SAP CLAIMS MANAGEMENT FÜR EFFIZIENTES SCHADENSMANAGEMENT

„SAP Claims Management baut auf SAP-Standardtechnologien auf, die eine hoch spezialisierte Umgebung für Geschäftsanwendungen schaffen. Der entscheidende Vorteil von SAP Claims Management liegt darin, dass wir es mit einer durchgängigen Softwarelösung vom Client bis zum Server zu tun haben.“

Dipl. Ing. Alexander Kärle, Projektleiter FS-CM,
BIAC GmbH

KURZÜBERBLICK

Unternehmen

- Firmenname: Donau Versicherung AG Vienna Insurance Group (V.I.G.)
- Standort: Wien
- Branche: Versicherungen
- Produkte und Services: Versicherungen
- EGT 2007: EUR 44 Mio.
- Angestellte: ca. 1.400 MitarbeiterInnen
- Internetadresse: www.donauversicherung.at
- Implementierungspartner: BIAC Business Insurance Application Consulting GmbH, www.biac.at, SAP Consulting

Die wichtigsten Herausforderungen

- Integration in die bestehende Landschaft
- Berücksichtigung der Masterprozesse als Grundlage für internationalen Roll-Out und individueller Anforderungen der Donau Versicherung
- Enger Zeitplan

Projektziele

- Schaffung eines einheitlichen, standardisierten Versicherungsverwaltungssystems für alle Unternehmen der V.I.G.
- Vollständige Ablösung der Alt-Schadensprozesse
- Schrittweise Ablösung des Hosts
- Grundlage für Internationalisierung

Highlights

- Hohe Akzeptanz bei Usern
- Hervorragende Zusammenarbeit
- Verbesserung der IT-Prozesse mithilfe der SAP Standardprozesse
- Integration in die komplexe Systemumgebung

Lösungen und Services

- Applikation SAP Claims Management (der Branchenlösung SAP for Insurance)

Entscheidung für SAP

- Zukunftssichere Standardsoftware als hoch spezialisierte Umgebung für Geschäftsanwendungen
- Integriertes System
- Internationaler Partner, Mehrsprachigkeit
- Optimaler Support

Hauptnutzen für den Kunden

- Unterstützung bei sämtlichen Schadens- und Leistungsprozessen
- Optimierung der Abläufe für SachbearbeiterInnen
- Ausschalten von Fehlerquellen
- Höhere Endkundenzufriedenheit
- Niedrige Schadenskosten durch schnelleren Service
- Automatische Integration weiterer Geschäftsprozesse
- Reduzierte Verwaltungskosten und Durchlaufzeiten
- Flexible Schadensprozesse

Systemumgebung

SAP ERP (FI, BP, CM, CS, SEM)
SAP Customer Relationship Management
SAP NetWeaver Business Intelligence

Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Hardware: IBM Mainframe
- Betriebssystem: AIX
- Datenbank: DB2



DONAU VERSICHERUNG AG VIENNA INSURANCE GROUP

SAP CLAIMS MANAGEMENT FÜR EFFIZIENTES SCHADENSMANAGEMENT

Zur Optimierung der komplexen Schadens- und Leistungsprozesse setzt die Donau Versicherung AG Vienna Insurance Group SAP for Insurance Claims Management ein. Damit konnten die Abläufe für die SachbearbeiterInnen unterstützt und verbessert, Fehlerquellen ausgeschaltet sowie Zusatzfunktionen zur Verfügung gestellt werden.

Die börsennotierte Vienna Insurance Group (V.I.G.) mit Sitz in Wien ist eine der führenden Versicherungsgruppen in CEE. Außerhalb des Stammmarkts Österreich ist die Vienna Insurance Group in Albanien, Bulgarien, Deutschland, Estland, Georgien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Mazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, der Slowakei, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, der Ukraine und Weißrussland über Versicherungsbeteiligungen aktiv. In Italien und Slowenien bestehen zudem Zweigniederlassungen.

Am österreichischen Markt positioniert sich die Vienna Insurance Group (V.I.G.) mit der Wiener Städtische Versicherung, der Donau Versicherung und der Sparkassen Versicherung. Weiters besteht eine Minderheitsbeteiligung an der Wüstenrot Versicherung.

Die Donau Versicherung AG gehört seit 1971 zum Konzern. Die Donau wurde 1867 gegründet. Rund 1.400 MitarbeiterInnen in acht Landesdirektionen und zahlreiche Geschäftsstellen in allen Bundesländern bieten rund 530.000 Kunden individuellen, bedarfsgerechten Versicherungsschutz.

Die BIAC - Business Insurance Application Consulting GmbH ist die IT-Tochter der Vienna Insurance Group (V.I.G.). Als zertifiziertes SAP Customer Competence Center ist sie für die Softwareentwicklung und -organisation bei der gesamten Unternehmensgruppe zuständig und hat bereits die Einführung des Moduls SAP for Insurance Collections and Disbursements erfolgreich durchgeführt.

Umstellung sämtlicher IT-Abläufe auf SAP ERP und SAP for Insurance

Bereits 2003 hatte sich die Wiener Städtische dazu entschlossen, sämtliche Abläufe auf SAP umzustellen

„Die SAP hat sich als kompetenter Partner erwiesen, der durch tiefes Know-how sowohl in den versicherungstechnischen Prozessen sowie auch bei technischen Problemen zur Seite stand.“

Dipl. Ing. Alexander Kärle, Projektleiter FS-CM, BIAC GmbH

und aus Kostengründen bestehende Insellösungen und Individualentwicklungen abzulösen. Im Zuge dessen soll ein standardisiertes Versicherungsver-

waltungssystem für die Vertragsverwaltung, Schäden und Leistungen sowie die Fakturierung entstehen. In einem der größten SAP-Projekte Europas (SMILE) wird SAP for Insurance modulweise ausgerollt. Mit dieser Lösung ist es möglich, sämtliche Prozesse aller Unternehmen innerhalb der Firmengruppe inklusive der einzelnen Landesgesellschaften zu vereinheitlichen und standardisiert abzuwickeln. Mit der Definition eines Masters werden effiziente Lösungen eines Unternehmens für den Standard der anderen Unternehmen herangezogen (Best Practices).

Anwendung der gemeinsamen IT-Strategie auf den Bereich Schadensprozesse

Im Rahmen dieses Großprojektes entschloss sich die Donau Versicherung 2007 – nach der bereits erfolgreichen Implementierung des Moduls SAP for Insurance Collections and Disbursements – als weiteres Modul SAP Claims Management der Branchenlösung SAP for Insurance einzuführen. Aufgrund der Harmonisierungen der unterschiedlichen Unternehmen galt es

hierbei – wie auch schon bei den zuvor eingeführten Lösungen – einen Master zu kreieren, der sowohl die individuellen Anforderungen der Donau ab-



„Mit SAP Claims Management steht eine moderne Standardsoftware zur Verfügung, die es ermöglicht, durch den SAP-Standard getriebene Verbesserungen in den eigenen IT-Prozess zu integrieren. So sind Zusatzentwicklungen und Softwarefehler auf ein Minimum reduziert worden.“

Dipl. Ing. Alexander Kärle, Projektleiter FS-CM, BIAC GmbH

bildet als auch als Grundlage für den Roll-Out in weitere Länder und Unternehmen dienen kann.

SAP Claims Management zur Abwicklung der Schadensfälle

SAP Claims Management ist eine Anwendung zur Abwicklung und Verwaltung von Schadensfällen und baut auf SAP Standardtechnologien auf, die eine hoch spezialisierte Umgebung für Geschäftsanwendungen schaffen. Mit SAP Claims Management werden Schadenskosten niedrig gehalten und eine höhere Kundenzufriedenheit durch schnellen Service und enge Zusammenarbeit mit dem Kunden erreicht. Die Gewinnung der Schadensdaten wird drastisch beschleunigt, da durch einfach zu benutzende Suchmasken die Daten von den Call-Center-MitarbeiterInnen schneller und genauer im System erfasst werden können.

Zudem findet das Schadensmanagement im Zusammenspiel mit anderen wichtigen Geschäftsprozessen statt, wobei das System automatisch kontrolliert, ob alle Informationen vorliegen und dann einen Kontakt mit anderen wichtigen Abteilungen oder Dritten herstellen kann. Erstmeldungen für Schäden können auf diese Weise schnell mit ähnlich gelagerten Schadensfällen verglichen werden und erlauben somit den MitarbeiterInnen eine rasche und fundierte Entscheidung. Gleichzeitig wird die Möglichkeit geboten, die von SAP ausgelieferten Standard-Anwendungen an die eigenen Prozesse anzupassen bzw. zu erweitern. Dipl. Ing. Alexander Kärle, Projektleiter FS-CM, BIAC GmbH, erläutert: „Ausschlagge-

bend für die Entscheidung für SAP für Insurance Claims Management war die strategische Entscheidung des V.I.G.-Konzerns, im Bereich IT SAP-Technologie einzusetzen. SAP ist in der Lage, eine zukunftssichere Standardlösung mit optimalem Support anzubieten. Somit ist es konsequent, diese auch im Bereich Schadensprozesse einzusetzen.“

Optimierung komplexer Schadens- und Leistungsprozesse

Die Einführung von SAP Claims Management erfolgte in zwei Schritten: Der erste Go-Live fand im Juli 2007 statt, der zweite im Juli 2008. Beim ersten Go-Live wurde das zuvor existierende, funktional anspruchsvolle Altsystem zur Schadensbearbeitung zunächst für eine Versicherungssparte ersetzt. Im nächsten Schritt kamen weitere Sparten, bis auf die Lebensversicherungssparte, hinzu. Bis zu diesem Zeitpunkt wurden die Schadensprozesse auf einem Hostsystem bzw. mittels Papierakten abgebildet. Um Einschränkungen bei der Benutzerfreundlichkeit bzw. bei der Ablage von Daten entgegen zu wirken, wurde zwischen User und Host ein Java Frontend geschaltet. Dies führte zu einer Abhängigkeit von zwei sehr unterschiedlichen Technologien, wodurch mit dieser Lösung eine problemlose Internationalisierung nicht ohne weiteres möglich gewesen wäre.

„SAP Claims Management baut auf SAP-Standardtechnologien auf, die eine hoch spezialisierte Umgebung für Geschäftsanwendungen schaffen. Der entscheidende Vorteil von SAP Claims

Management liegt darin, dass wir es mit einer durchgängigen Softwarelösung vom Client bis zum Server zu tun haben“, so Alexander Kärle. Eine wichtige Anforderung an das System war das Bereitstellen von flexiblen Schadensprozessen, aus denen ein gemeinsamer Schadensprozess für die Vienna Insurance Gruppe definiert werden kann. Unternehmensspezifische Anforderungen der Donau Versicherung AG mussten umgesetzt werden können.

Stufenweise Einführung

Alexander Kärle zur Implementierung: „Es mussten eng gesteckte Zeitpläne eingehalten und das Risikomanagement des Projekts im Auge behalten werden. Deshalb wurde eine stufenweise Einführungsmethode gewählt, bei welcher die Anzahl der User und die funktionale Komplexität schrittweise erhöht werden konnten.“

Eine zentrale Herausforderung bei der Einführung war die Integration von SAP für Insurance Claims Management in eine durch eine Vielzahl an Systemen charakterisierte Umgebung. Eine zusätzliche Anforderung an das neue System war die Berücksichtigung der Performancevorgaben durch die SachbearbeiterInnen und die entsprechende Optimierung.

Von der Umstellung auf das neue System waren neben dem eigentlichen Schadensmanagement zahlreiche weitere Geschäftsprozesse betroffen, wie etwa das Beteiligungsgeschäft, die interne und externe Geschäftspartnerverwaltung sowie die Maklerabwick-

lung bis hin zum Exkasso mit Banken – Bereiche, die nach der Einführung von SAP Claims Management nahezu vollständig über Schnittstellen zum Schadenssystem verfügen. Abgesehen von der einheitlichen technologischen Plattform, die der Donau Versicherung und damit der Vienna Insurance Group zur Verfügung steht, sind durch die Einführung von SAP Claims Management vor allem die Abläufe für die SachbearbeiterInnen unterstützt und verbessert, Fehlerquellen ausgeschaltet sowie Zusatzfunktionen zur Verfügung gestellt worden.

Verbesserung der Prozesse

Seit Einführung von SAP Claims Management bei der Donau Versicherung als erstem Unternehmen innerhalb der Vienna Insurance Group wurden im Zeitraum Juli bis Dezember 2007 rund 70.000 Schadensfälle angelegt. Daraus ergibt sich eine durchschnittliche Schadensanzahl von 11.666 Fällen pro Monat. Derzeit wird SAP Claims Management von ca. 460 AnwenderInnen (Anzeige- und Endusern) für ausgewählte Branchen genutzt. 2008 fand in einem weiteren Schritt der Roll-Out für die gesamte Donau Versicherung für die Sparten Sachversicherung, Haftpflicht, Unfall, KFZ-Versicherung und Rechtsschutz statt. Alexander Kärle, zu den Vorteilen des neuen Systems: „Mit SAP Claims Management steht eine moderne Standardsoftware zur Verfügung, die es ermöglicht, durch den SAP-Standard getriebene Verbesserungen in den

eigenen IT-Prozess zu integrieren. So sind Zusatzentwicklungen und Softwarefehler auf ein Minimum reduziert worden.“

Kompetente Partner für eine erfolgreiche Zusammenarbeit

Die Projektleitung bei der Einführung übernahm die BIAC. Alexander Kärle fasst zusammen: „Die SAP hat sich als kompetenter Partner erwiesen, der durch profundes Know-how sowohl in den versicherungstechnischen Prozessen sowie auch bei technischen Problemen zur Seite stand.“

Eine weitere Tochter der Vienna Insurance Group, die Kooperativa in der Tschechischen Republik, hat anhand der Masterdefinitionen der Donau Versicherung ebenfalls SAP Claims Management eingeführt. Anfang 2009 wird auch die Wiener Städtische Versicherung mit SAP Claims Management in Produktion gehen.

SAP Österreich GmbH

Lassallestraße 7b
A-1021 Wien
T +43/1/288 22-0
F +43/1/288 22-75600
info.austria@sap.com
www.sap.at

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.at/newsletter

© 2009 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.