



DONAU VERSICHERUNG AG VIENNA INSURANCE GROUP

ZENTRALE VERWALTUNG ALLER ZAHLUNGSVORGÄNGE

„Mit SAP Collections and Disbursements for Insurance haben wir eine einheitliche Sicht auf den Kunden – über alle Sparten und Gesellschaften. Unsere gesamten Zahlungsverläufe sind wesentlich transparenter, inklusive der rechtlichen Absicherung für das Klagesystem und der Anbindung an unser externes Inkassobüro.“

Robert Redl, Bereichsleiter Betriebswirtschaft,
BIAC GmbH

KURZÜBERBLICK

Unternehmen

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

Die wichtigsten Herausforderungen

- Integrative Prozesse mussten bereits dem Masterkonzept des Vollbetriebs entsprechen
- Kommunikation von SAP Collections and Disbursements for Insurance sowohl mit Host als auch mit SAP Policy Management
- Übernahme von Massendaten
- Zwei Releasewechsel während der Einführung

Projektziele

- Einheitliche Softwarelösung für alle Unternehmen der Vienna Insurance Group
- Kosteneinsparung durch schrittweise Ablösung von Insellösungen und Individualentwicklungen
- Voraussetzung für andere Module des Projekts SMILE schaffen (standardisiertes Versicherungsverwaltungssystem für europäische Länder)
- Vollständige Ablöse des Alt-Inkassos
- Schrittweise Ablösung des Hosts

Lösungen und Services

- SAP Collections and Disbursements for Insurance

Highlights

- Business Workflow für personenübergreifende Prozesse
- Gute Konvertierung der Massendaten
- Hohe Akzeptanz bei Usern

Entscheidung für SAP

- Standardsoftware
- Integriertes System
- Internationaler Partner, Mehrsprachigkeit

Hauptnutzen für den Kunden

- Bessere Grundlage für Kommunikation mit Kunden
- Größere Transparenz des Cashflows
- Einheitliches Mahnverfahren für alle drei Versicherungssparten
- Unterstützung von vier Inkassoformen (Einzel-, Kunden-, Makler- und Großkundeninkasso)
- AußendienstmitarbeiterInnen können sich Cashflow online anzeigen lassen
- Anbindung an neue Medien (Webkontenstand, Maklermeldung via Internet, Korrespondenz als PDF per Mail)

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

ZENTRALE VERWALTUNG ALLER ZAHLUNGSVORGÄNGE

Die Vienna Insurance Group zählt zu den führenden österreichischen Versicherungsgruppen in Zentral- und Osteuropa. Mit der Einführung von SAP Collections and Disbursements for Insurance bei der Donau Versicherung als Teil der Vienna Insurance Group stehen den KundenbetreuerInnen, Call-Center-MitarbeiterInnen und MaklerInnen alle Inkasso- und Exkasso-Informationen zentral zur Verfügung.

Die Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group zählt mit zahlreichen Tochterunternehmen (etwa in Tschechien, der Slowakei und Ungarn) zu den führenden österreichischen Versicherungsgruppen in Zentral- und Osteuropa. Rund 20.500 MitarbeiterInnen sind in 23 Ländern in 45 Unternehmen beschäftigt. Die Wiener Städtische ist in allen Versicherungssparten tätig. Die Donau Versicherung AG gehört seit 1971 zur Wiener Städtischen. 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 (VIG) und zertifiziertes SAP Customer Competence Center. Passende branchenspezifische Gesamtlösungen werden für die gesamte Gruppe und ihre Partnerunternehmen ausgewählt, entwickelt, implementiert und laufend adaptiert.

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

Bereits 2003 hat sich die Wiener Städtische dazu entschlossen, sämtliche Abläufe auf SAP umzustellen und aus Kostengründen bestehende Insellösungen und Individualentwicklungen abzulösen. Im Zuge dessen soll ein standardisiertes Versicherungsverwaltungssystem für die Vertragsverwaltung, Schaden und Leistungen sowie die Fakturierung entstehen. In einem der größten SAP-Projekte Europas (SMILE) wird SAP for Insurance modulweise ausgerollt.

„Aufgrund der Stabilität und Transparenz des neuen Systems gibt es eine hohe Akzeptanz bei den AnwenderInnen. Es war insgesamt eine sehr positive Einführung. Zudem ist uns eine gute Integration zum alten Legacysystem und zu den neuen Applikationen gelungen.“

Robert Redl, Bereichsleiter Betriebswirtschaft, BIAC GmbH

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). „Wir wollten für unsere IT eine innovative, standardisierte Lösung um unsere kostensensitiven Insellösungen und den Host schrittweise abzulösen. SAP ist für uns – auch aufgrund der internationalen Ausrichtung – eine zukunftssichere Investition“, so Robert Redl, Bereichsleiter Betriebswirtschaft, BIAC GmbH, über den Entscheidungsprozess.

Länderübergreifende Harmonisierung

Als erstes Unternehmen der Vienna Insurance Group führt die Donau Versicherung 2007 SAP Collections and Disbursements for Insurance ein. So kann der Host schrittweise abgelöst werden, um eine integrierte SAP-Grundlage für den Einsatz der Applikation SAP Policy Management zu schaffen. Aufgrund der Harmoni-

sierungen der unterschiedlichen Unternehmen galt es einen Master zu kreieren, der sowohl die individuellen Anforderungen der Donau



„Mit dem Einsatz von SAP Collections and Disbursements for Insurance hat sich die Unternehmensgruppe für eine Komplettlösung entschieden, die in Folge länderübergreifend im Unternehmen zum Einsatz kommen soll. Das bisherige Inkasso- und Exkassosystem wird im Zuge dessen vollständig abgelöst werden.“

Robert Redl, Bereichsleiter Betriebswirtschaft, BIAC GmbH

abbildet als auch als Grundlage für den Roll-Out in weitere Länder dienen kann. „Mit dem Einsatz von SAP Collections and Disbursements for Insurance hat sich die Unternehmensgruppe für eine Komplettlösung entschieden, die in Folge länderübergreifend im Unternehmen zum Einsatz kommen soll. Das bisherige Inkasso- und Exkassosystem wird im Zuge dessen vollständig abgelöst werden“, schildert Robert Redl.

Zahlungsinformationen immer verfügbar

„Mit SAP Collections and Disbursements for Insurance kann die Donau Versicherung ihre Zahlungsein- und ausgänge schnell, präzise und effizient verwalten“, erläutert Peter Koizar, für SAP Österreich im Projekt tätig, die Vorteile. Auf diese Weise sind die Zahlungseingänge und offenen Posten für alle MitarbeiterInnen jederzeit transparent. In einem zentralen Prozess sind Zahlungsein- und ausgänge, Bankdatenträger, der komplette Bereich Mahnung bis zur Klageandrohung und der dazu gehörigen rechtlichen Absicherung abgebildet. Zusätzlich können auch alle Exkasso-Bewegungen, wie Prämienrückzahlungen, Zahlungsverkehr für Schaden und Provision und Informationen zum Cashflow abgefragt werden. Für jeden Schadensfall ist somit klar, ob und wie viel Geld der Kunde bekommt.

Die Informationen aus SAP Collections and Disbursements for Insurance stehen auch den MitarbeiterInnen im Call Center zur Verfügung. An den circa 100 Call-Center-Arbeitsplätzen können über SAP Customer Relationship Ma-

nagement ständig die nötigen Informationen im SAP Collections and Disbursements für Insurance abgerufen (Gutschriften, säumige Zahlungen) und direkt an den Kunden weiter gegeben werden. Die AußendienstmitarbeiterInnen können online den aktuellen Zahlungsstand und Inkassoinformationen ersehen und haben somit bei einem Kundenbesuch diese wichtigen Daten rasch zur Hand. Das System unterstützt alle bei der Donau Versicherung eingesetzten vier Inkassoformen (Einzel-, Kunden-, Makler- und Großkundeninkasso). Für personenübergreifende Prozesse wird der SAP Business Workflow für maximale Transparenz eingesetzt.

Einheitliche Kundensicht über alle Sparten und Gesellschaften

Das Mahnverfahren konnte seit der Einführung des SAP-Moduls für alle drei Versicherungssparten der Donau (Leben-, KFZ- und Sachversicherung) vereinheitlicht werden. „Wir haben nun eine einheitliche Sicht auf den Kunden – über alle Sparten und Gesellschaften. Unsere gesamten Zahlungsvorgänge sind wesentlich transparenter, inklusive der rechtlichen Absicherung für das Klagesystem und der Anbindung an unser externes Inkassobüro“, fasst Robert Redl zusammen.

Aus den Polizzenvorschreibungen und Zahlungen ergeben sich Salden auf Kundenkonten oder -verträgen. Alle Bankdaten gehen in SAP Collections and Disbursements for Insurance ein und führen zur entsprechenden Buchung in SAP ERP Financials. Somit werden circa 24 Millionen Buchungen

jährlich über eine einzige Schnittstelle aus dem Nebenbuch in das Hauptbuch übergeleitet. Derzeit werden rund zwei Millionen Verträge für die Donau Versicherung im System verwaltet und vier Milliarden Euro pro Jahr bewegt. Alle vier Monate kommen etwa 8 Millionen Buchungen hinzu.

Hervorragende Zusammenarbeit

Die Projektleitung bei der Einführung übernahm die BIAC, die als zertifiziertes SAP Customer Competence Center für die Softwareentwicklung und -organisation bei der gesamten Unternehmensgruppe zuständig ist. Während der Laufzeit von zwei Jahren arbeiteten im technischen Kernteam 11 Personen an der Umsetzung der Lösung für die rund 800 User. „Das SAP-Team und die einzelnen Fachabteilungen bei der Donau Versicherung kooperierten hervorragend. Alle beteiligten Personen waren sehr kompetent und die MitarbeiterInnen in unserem SAP Customer Competence Center konnten sich ein gutes Know-how aufbauen“, erinnert sich Robert Redl. Besondere Herausforderungen während der Umsetzungsphase bildeten zwei Releasewechsel. Die Donau Versicherung wollte mit der zuletzt verfügbaren Version produktiv gehen, auch um für zukünftige Upgrades mehr Stabilität zu haben.

Alle drei Spartensysteme der Donau Versicherung (Leben-, KFZ- und Sachversicherung) mussten integriert werden; sämtliche vorhandene Stamm- und Bewegungsdaten in das neue System übernommen werden. Robert Redl betont: „Wir wollten für die Unterneh-

mensprozesse die beste Lösung abbilden; die Prozesse sollten vereinheitlicht werden und für alle Unternehmen der Gruppe gelten. Das ist uns mit der Einführung von SAP Collections and Disbursements for Insurance bei der Donau gelungen.“ Aus diesem Grund kam es auch zu einer relativ langen Projektlaufzeit, in der jedoch alles nach vorherigem Plan umgesetzt wurde. SAP Collections and Disbursements for Insurance muss aufgrund noch vorhandener Altsysteme sowohl mit dem Host also auch mit den SAP-Systemen kommunizieren können.

Hohe Userakzeptanz

Robert Redl freut sich über die Erfolge: „Aufgrund der Stabilität und Transparenz des neuen Systems gibt es eine hohe Akzeptanz bei den AnwenderInnen. Es war insgesamt eine sehr positive Einführung. Zudem ist uns eine gute Integration zum alten Legacysystem und zu den neuen Applikationen gelungen.“

Nach drei Monaten Konsolidierungsphase hat im August 2007 der weitere Roll-Out für das Unternehmen Wiener Städtische und parallel dazu für die Kooperativa in Tschechien begonnen.

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

© 2008 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.