



## SAP® 客户简介

美国好事达保险公司

美国好事达保险公司选中 SAP 作为其合作伙伴，旨在通过构建一个通用信息技术平台，降低成本，并优化财务流程。公司在 90 个运营单位准时实施了 SAP 解决方案，且没有超过预算限制。通过这次实施，好事达公司为其各级组织单位创建了一个良好的共享服务模式来优化业务流程，消除核心业务流程中的低效率。

### 美国好事达保险公司选择 SAP® 保险业解决方案降低成本，预计节约成本超过 1.2 亿美元

好事达保险公司是全美从事个人险种业务的最大公开上市公司，在汽车和房屋保险市场公司拥有大约 1/8 的市场份额，同时也是主要的寿险公司之一。作为保险行业拥有最佳声誉的公司之一，好事达期望与拥有同样声誉的信息系统供应商携手合作，以降低业务运作成本，为企业的发展壮大带来优势。

“当前，保险市场面临着巨大的成本压力。”好事达公司高级部门主管 Michael A. Wahls 说，“我们在进行财务革新时，选择 SAP 作为合作伙伴，以通过创建通用信息技术平台达到降低成本、优化财务流程的目的。”

好事达公司把淘汰 300 套旧有系统作为其标准化努力的一部分。目前，已经有 150 套应用系统被淘汰，并正在向预期目标迈进。最初预计的成本节约数额为 1.2 亿美元，涉及领域包括采购、现金管理、2000 年问题修复、更迅速的信息处理以及更好的信息报告。

*“我们现在拥有更少的、更具战略性关系的供应商，这使我们能够充分利用整个企业的购买能力……”*

Michael A. Wahls, 好事达保险公司高级部门主管

同时，好事达公司也很快收到了成效。公司与 TeamSAP 和 Deloitte & Touche 咨询集团合

作，在包括全部保险和非保险业务在内的 90 个运营单位实施 SAP 解决方案——准时而且没有超出预算。现在，好事达公司为其各级组织单位创建了一种共享服务模型，用以理顺交易流程，消除核心业务流程中不具有附加值的步骤。五个共享服务的业务单位——财务（包括会计）、技术、投资、人力资源和法律法规部——构成了好事达公司削减成本、提高灵活性的中坚力量。

“我们已经通过简化的基础设施和更方便的信息核对获得了显著的优势。” Wahls 说，“现在，我们拥有一个统一定义、组织、维护并可及时获取的共享数据源，而且有一套易于使用的集成工具，用于访问和使用这些数据。我们的业务流程经过优化和标准化，使这些数据一次即可获得，并且只需在数据源进行验证。我们已经淘汰了 13 套总分类帐系统、6 套应付帐款系统和两套固定资产系统。现在，我们能够对人员进行重新配置，为好事达公司的业务运作增加更大的价值。”

据估计，好事达公司通过实现采购流程标准化可节约成本 6000 万美元。

“我们现在拥有更少的、具有战略性关系的供应商，这使我们能够充分利用整个企业的购买能力。” Wahls 说，“在以前，决策都是在局部制定，而且供应商通过不同系统付款。这样，我们就很难确定哪个产品目录花费了多少费用，商谈批量折扣更是难以实现。通过对采购流程进行合并，我们能够更明确地知道购买什么产品，向谁购买。在谈判能力方面，我们已经取得了显著的成功。”

除了这些可以量化的好处外，好事达公司还在当今竞争激烈的保险行业中，获得了更明显的优势。有了标准化的业务流程以及关键业绩指标和关键管理信息的实时报告系统，公司就拥有了调整与发展所需的基础设施。

对 SAP 为帮助好事达公司获得这种能力而提供的支持，好事达公司非常满意。

“我们在和 SAP 共同参与系统实施的过程中，建立了非常好的合作关系。”公司投资副总裁助理 Doug Welch 说，“我们的 SAP 全球支持经理在解决挑战、让好事达参与进一步规划 SAP 保险行业解决方案中，起到了关键作用。当您希望为好事达这样规模和复杂程度的公司提供支持时，绝对不能冒太多的风险。与 SAP 的合作帮助我们消除了大范围企业系统实施过程中的风险”。

### **业务挑战：统一信息架构，深入了解成本**

好事达保险公司以前是 Sears Roebuck 公司的成员，于 1993 年组建成为公开上市公司（ALL: NYSE）。公司总部位于美国伊利诺斯州北布鲁克。好事达公司的主要产品是汽车、住房和人寿保险，其中包括养老保险和其他投资管理业务。公司员工 50,000 人，在 13 个地区性销

售处拥有 15,000 名代理、大约 220 个索赔机构、10,500 个代理处和 650 个汽车故障检验点。

好事达公司希望实施单一的平台来替代原有的多套财务会计系统，以更明确地了解成本状况。公司有多套冗余的系统，在不同的业务运作中执行相同的流程。每套系统都包含独立的财务会计软件，对交易进行管理。这样，公司就无法获得理顺业务运作所需的详细成本核算信息。此外，旧有系统也需要额外的支持成本。

“这是整个保险行业普遍存在的一个问题。” Welch 说，“与其它保险公司一样，我们旧有的系统也遇到了 2000 年问题。更换这些系统势在必行。”

### **SAP 的优势：对保险行业的承诺**

好事达公司对市场中的信息系统产品进行了评估，最后将供应商限定在十几家公司。经过反复的评审，包括现场参观和合作伙伴会议，范围逐渐缩小到三家公司。

好事达公司向三家供应商发出了正式建议申请 (RFP)，其中包含 2,000 多个核查项目、20 多个业务场景和全面的技术基础设施要求。这三家供应商都在好事达公司现场展示了其产品，包括三个多星期的详细会谈。

“RFP 中涉及了全面流程和报告要求以及技术问题，例如伸缩性。” Wahls 说，“我们将系统要求细分为多个部分，包括基础会计核算、成本控制、采购、人力资源、报告和仓储。SAP 提供的总体产品方案最具优势。”

除了 SAP 保险行业的功能之外，好事达公司还获得了 SAP 对于保险业的构想和战略。SAP 开发了 SAP<sup>®</sup> 保险行业解决方案图，详细总结了保险行业的大量交易处理和信息需求。

### **SAP<sup>®</sup> 的 ALLSTATE 解决方案一览**

<b>SAP 保险行业组件</b>	财务会计、物料管理、生产计划、仓库管理、SAP 人力资源™、SAP 业务信息仓库™
<b>硬件平台</b>	Sun E1000 服务器
<b>操作系统</b>	Sun Solaris 操作系统
<b>数据库</b>	Oracle 数据库
<b>用户数量</b>	每日 500-600 并行用户；30,000 SAP™ 差旅和费用的用户
<b>站点数量</b>	90 多个法律实体

实施

迅捷—第一期 9 个月

SAP 合作伙伴

Deloitte & Touche 咨询集团、Information Builders 公司

SAP 解决方案图涵盖了保险行业的各个方面，从战略性企业管理直到客户关系管理、营销与产品、销售、运作管理、投资管理和业务支持。其功能包括从 SAP 业务信息仓库™支持的组织财务会计和决策支持，直到汇率设定、风险评估、组合产品的制订以及佣金和理赔管理、SAP 保险业解决方案的框架将这些以前各自独立的活动、交易和业务流程链接到集成化、可定制的价值链中，使每个组件能够与保险业务的每个方面保持同步。

好事达公司选择的 SAP 保险业解决方案的原因还在于 SAP 这家公司本身。SAP 解决方案成为信息技术基础设施的事实意味着好事达将与 SAP 最高管理层保持长期的合作关系。好事达公司认为，SAP 始终致力于为保险行业提供解决方案，并将继续向行业解决方案和工具投资，以不断地改进其业务运作效能。

“根据过去的经验，我们深知合作关系的重要性。” Wahls 说，“我们确信这样一个事实：我们选择了一个能够长期满足我们行业需求的合作伙伴。从行业角度讲，在新的要求出现时，这样一家以保险行业为业务核心的合作伙伴能够满足这些要求。”

对好事达公司来讲，同样至关重要的方面还有互联网和企业内部网能力。好事达可以考虑利用 mySAP.com® 方案的 SAP 互联网和企业内部网能力。mySAP.com 是 SAP 推出的互联网业务战略，它提供了一种根据需要定制解决方案的开放式协同业务环境。mySAP.com 包括 mySAP.com 工作台、mySAP.com 业务情景和 mySAP.com 应用。该解决方案使各行业各种规模的公司的雇员、客户和合作伙伴能够利用互联网的强大功能优化供应链，管理战略关系，缩短产品上市时间，共享信息，提高工作效率，并且增加股东的价值。

最后，好事达公司对 SAP 业务信息仓库 (SAP BW™) 的可用性非常满意，公司计划用该产品获取业务交易的信息，用于深入分析和决策制定。

### **TeamSAP™ 帮助实现迅速实施**

好事达公司与 TeamSAP 和 Deloitte & Touche 联手迅速实施 SAP 保险业解决方案。TeamSAP 是一个由人员、流程和产品组成的协调网络，旨在通过销售、实施、开通和持续支持循环确保客户解决方案的成功。SAP 借助 TeamSAP 负责对合作伙伴和第三方进行整合、协调和验证，以确保客户从最初与 SAP 接触直到整个实施和实施后的运作都取得成功。SAP 在整个过程中承担了审查、与业务伙伴合作、解决实施问题以及为客户提供指导的职责。

*“好事达公司与 TeamSAP 和 Deloitte & Touche 联手迅速实施 SAP 保险业解决方案。”*

在解决方案实施过程中，TeamSAP 的帮助包括一位全职的全球支持经理加入好事达行政指导委员会，并与好事达和 Deloitte & Touche 的项目主管合作。

好事达公司实施的方案包括总分类帐、特殊分类帐、应付帐款和应收帐款、成本会计、固定资产管理、差旅费会计核算、采购以及针对好事达印刷业务的物料需求计划 (MRP) 和仓储方案。

好事达公司通过将公司所有分类帐汇集起来并从应付帐款、固定资产和采购模块来开始进行系统的实施。整个人寿保险公司和加拿大的组织立即实施（几乎在同时，加拿大集团并购了另外一家公司，从而能够将其业务迅速集成到整个 SAP 解决方案基础设施中）。然后，公司开始在其余的财产和意外险保险公司实施该解决方案。

好事达公司首先将注意力集中于最需优先解决的方面。

“从功能方面讲，总分类帐和应付帐款组件首先需要在几乎所有分公司内实施。这是我们的重中之重。” Wahls 说，“之后，我们确定并实施对减少旧有系统数量最有帮助的 SAP 功能。”

在实施过程中，好事达的团队始终以准时、不超预算为目标。团队成员都是专门为该项目委派的专职人员，拥有极强的领导与支持能力。好事达公司始终以迅速制定决策为核心目标。灵活性是实施战略的另外一个关键方面。公司始终根据不断出现的功能和业务需求权衡实施规划。

“例如，我们的再保险单位突然需要更换应收帐款系统。” Wahls 说，“这超出了我们的最初计划范围，但凭借 SAP 解决方案迅速适应新需求的灵活性以及我们迅速响应的实施团队，我们能够在很短时间内将这种要求加入到实施进程中。”

### **SAP 保险业解决方案集成了业务流程和交易处理**

当前，好事达公司已经将其业务流程和保险交易处理的关键方面与 SAP Insurance 集成。例如，在采购方面，信息通过应付帐款无缝地传输给总分类帐和成本中心，包括直接过帐与报告。采购流程中的采购单申请经过处理后传送给认可部门，然后与战略供应商进行匹配，确定价格和商定的折扣。采购项目直接编码到成本中心。

接收货物时，货物的接收单经过登录，然后从应付帐款中付款，并在总分类帐上报告。这些信息可以分配给直接成本中心，或者其它成本中心。然后，成本可以分配给规定的产品和地理位置。

现在，法定报告所需的信息可从单一信息源获得，并可在需要时随时下载。SAP 保险业解决方案还为代理和代理处经理提供报表，它利用 SAP 补充软件计划 (CSP) 合作伙伴的企业内部网传送工具，提供了一个信息和数据库访问的框架，用于企业报告和分析目的。这消除了报表的打印和分发过程，使用户能够对报表进行直接查询，以获得更多信息。

这种跨业务流程的运作集成使好事达能够更好地了解成本状况，并更好地控制这些成本。

“现在，每个业务单位都必须了解自己的成本因素。” Wehls 说，“SAP 解决方案使我们能够将整个成本分配过程细化到单个业务单位级别。”此外，成本分配流程也可以根据保险行业

的需求直接定制。SAP 保险业解决方案已经使好事达公司通过将针对该行业的信息结合到特殊的分类帐中，包括保险条款、状态、法定产品和实际适用范围，从而简化了其会计科目表。

### **扩展实施范围**

好事达公司的下一步是将托收与支付流程集中到一套通用系统中，以更全面了解现金流程，简化基础设施，从而使数据只需输入一次即可。公司将使用 SAP 保险业解决方案的托收与支付 (IS-CD) 组件来推进这一流程的实现。

好事达公司还计划使用 SAP 业务伙伴提供主记录定义以及与公司有业务往来的所有“实体”（包括投保人、供应商等）的总揽图，更高效地为这些“客户”服务，并收集所需的信息，更好地了解其业务。

好事达公司计划与 SAP 在以上这些方面密切合作，以及将推出的其它方案。

“我们与 SAP 在保险解决方案的合作关系是一项长期承诺。” Welch 说。



50 032 503 (0007/new) 印刷于美国。9380

© 2000。SAP 公司。版权所有。SAP、SAP 标志、mySAP.com 标志是 SAP 公司在德国和其它国家的注册商标。文中提到的其它 SAP 产品和服务是 SAP 公司的注册或非注册商标。文中提到的其它所有产品和服务是各自所有者的商标。

## 业务概述

<b>总述</b>	好事达保险公司以前是 Sears Roebuck 公司的成员，于 1993 年组建成为公开上市公司（ALL: NYSE）。公司总部位于美国伊利诺斯州北布鲁克。好事达公司的主要产品是汽车、屋主和人寿保险，包括养老保险。公司拥有员工 50,000 人，在 13 个地区销售处、大约 220 个索赔机构、10,500 个代理处和 650 个汽车故障检验点，共拥有 15,000 名代理。
<b>业务挑战</b>	当前，保险市场面临着巨大的成本压力和全面解除管制的环境，从而提供了合并与收购机会。好事达公司希望实施单一的平台来替代原有的多套财务会计系统，以改进财务流程，更明确地了解成本状况，并为推进灵活而迅速的变革提供信息平台。
<b>SAP 解决方案</b>	SAP Insurance 的实施方案包括总分类帐、特殊分类帐、应付帐款和应收帐款、成本会计、固定资产管理、差旅费会计核算、采购以及针对好事达印刷业务的物料资源计划 (MRP)。
<b>SAP 保险业解决方案优势</b>	最强大的全面的解决方案 SAP 对保险行业的承诺 SAP 的互联网工具和战略 用于信息收集和决策制定的 SAP 业务信息仓库
<b>实施战略</b>	建立跨职能、协手共事的国际团队 迅速制定决策 保持应对计划外需求的灵活性 依赖 TeamSAP 的帮助，包括全职 SAP 全球支持经理
<b>业务优势</b>	预计节约成本超过 1.2 亿美元 更准时结束财务流程 通过更优秀的现金管理改进现金流 合并采购，节约更多的供应商成本 强化管理信息，增强控制 数据一次即可获得，并且只需在数据源进行验证 报告数据可通过单一数据源获取 淘汰冗余的旧有系统（目标是淘汰 300 套，已完成 150 套），并削减成本 基于成本中心的环境提供了更严格的责任 全面解决 2000 年问题
<b>新业务模型</b>	好事达公司现在拥有一个单一的集中信息平台，使公司能够为其各级组织创建一个共享服务模型，以理顺交易处理流程，消除核心业务流程中不具有附加值的步骤。五个共享服务的业务单位——财务会计、投资、人力资源、技术支持以及法律和不动产——构成了好事达公司削减成本、提高灵活性的中坚力量。

## 关于 SAP

全球 50 强保险公司中有半数以上在使用 SAP 保险业解决方案。在欧洲，前 10 家最大的保险公司中有 8 家是 SAP 的客户。目前，SAP 在全球 40 多个国家拥有超过 500 家保险业的客户。SAP 的保险业客户遍布欧洲、美洲、澳洲和亚洲，包括德国的安联保险集团和慕尼黑再保险公司，瑞士的苏黎世保险，荷兰的安泰保险集团、意大利的忠利保险集团、英国的皇家太阳联合保险公司和标准人寿、美国的好事达保险公司和纽约人寿保险公司，澳大利亚的商业互助保险公司、菲律宾的世纪人寿，日本的第一生命保险和 Saison 人寿，韩国的第一安联保险公司等。