

## SAP Customer Success Story

„Dank SAP CML konnten wir die Umwandlungsquote im Bereich der Hypothekenanträge von 50 auf 70 Prozent erhöhen.“

Stephan Helck, Leiter Hypothekenverwaltung, VHV-Gruppe



### AUF EINEN BLICK

#### Kunde

VHV-Gruppe  
www.vhv.de

#### Branche

Versicherungen

#### Ziele

- Darlehensverwaltung optimieren
- Darlehensentscheidung beschleunigen
- Erhöhte Transparenz der Prozesse

#### Lösung

SAP® Consumer and Mortgage Loans (SAP CML) für SAP for Insurance

#### Vorhandene

##### Systemlandschaft

- SAP for Insurance
- SAP R/3®
- Selbstentwickeltes Tool zur Erfassung von Hypothekenanträgen

#### Highlights der Implementierung

Ausbau des reinen Buchhaltungssystems zum kompletten Hypothekenbearbeitungsprogramm

#### Ergebnisse

- Bearbeitung von Hypothekenanträgen von zwei bis drei Wochen auf drei Tage reduziert
- Umwandlungsquote der Hypothekenanträge um 20 Prozent erhöht

#### Hardware

Compaq

#### Betriebssystem

Windows NT

#### Datenbank

Oracle

## VHV-GRUPPE

### MIT SAP CML SCHNELLER ZUM HYPOTHEKENVERTRAG

#### DANK INNOVATIONSKRAFT „GUT AUFGEHOBEN“

Dass sich die Kunden der VHV-Gruppe „gut aufgehoben“ fühlen, ist seit jeher zentraler Bestandteil der Firmenphilosophie. Nicht zuletzt, weil die Mitarbeiter der unterschiedlichen Bereiche des Spezialversicherers diese Devise im täglichen Geschäft ernst nehmen, behaupten sich die Marken der Gruppe VHV und Hannoversche Leben seit fast hundert Jahren im hart umkämpften Versicherungsmarkt. Das Erfolgskonzept: Die Versicherungsgruppe hat in den letzten Jahren ein straffes Fitness-Programm durchlaufen – immer mit dem Ziel, kontinuierliche und konsequente Verbesserungen in Service, Qualität und Kosten für den Kunden zu erreichen.

Die Erfolge zeigen sich in der starken Marktposition ebenso wie im Wachstum: Neben dem traditionellen Bau- und Kautionsgeschäft sowie dem Bereich der Kfz-Versicherungen erobert die Gruppe nun auch den Lebensversicherungsmarkt. Nach dem Zusammenschluss mit der Hannoverschen Leben setzen die norddeutschen Versicherungsexperten auch im Direktvertrieb Maßstäbe: Mit Beitragseinnahmen von knapp 800 Millionen Euro eroberte die VHV-Gruppe 2003 im Bereich Vorsorge und Leben eine Spitzenposition unter den Direktversicherern.

#### ERFOLGSFAKTOR INFORMATIONSTECHNIK

Neben dem Engagement der Mitarbeiter und der Qualität der Produkte trägt die Informationstechnik wesentlich zu diesem Erfolg bei: „Eine effiziente IT ist für die Versicherungsbranche von zentraler Bedeutung. Die integrierten Lösungen von SAP ermöglichen uns, Kosten zu reduzieren und gleichzeitig Prozesse



zu straffen sowie den Kundenservice zu verbessern“, verdeutlicht Torsten Schröder, Leiter der Informatik /SAP. Dementsprechend setzte man bei der Hannoverschen Leben im Rahmen der Branchenlösung SAP for Insurance neben dem Kapitalanlage-management SAP CFM bereits seit 1995 auf SAP® Consumer and Mortgage Loans (SAP CML). Die integrierte Darlehensverwaltung ermöglicht die übersichtliche Abbildung komplexer und beratungsintensiver Kreditprodukte und unterstützt die Optimierung entsprechender Prozesse – und zwar über den gesamten Lebenszyklus des Produktes vom ersten Anruf bis zur letzten Rückzahlungsrate des Darlehens.

Besonders die mitgelieferten Technologien und die Anwendungsinfrastruktur der Branchenlösung SAP for Insurance begeistern Torsten Schröder: „Die Lösung birgt etliche Schätze, die nur darauf warten, gehoben zu werden“, sagt der SAP-Leiter, der diese Aufgabe allzu gern übernimmt. So lassen sich etwa durch das SAP-Finanzmanagementsystem und die Darlehensverwaltung nicht nur enorme Kostensenkungen realisieren, auch Mitarbeiter und Kunden profitieren vom Einsatz der integrierten Software. So wundert es kaum, dass die Lösung in Hannover längst über ihren ursprünglichen Aufgabenbereich – die Optimierung buchhalterischer Prozesse – hinaus gewachsen ist. „Wir haben das System inzwischen zu einem umfassenden Antrags- und Verwaltungsprogramm ausgebaut und konnten dadurch enorme Verbesserungen im Workflow erzielen“, betont Stephan Helck, Leiter Hypothekenverwaltung der VHV-Gruppe.

**„Eine effiziente IT ist für die Versicherungsbranche von zentraler Bedeutung. Die integrierten Lösungen der SAP reduzieren Kosten, straffen Prozesse und verbessern den Kundenservice.“**

Torsten Schröder, Leiter Informatik Nichtversicherungstechnischer Bereich, VHV Gruppe

## **VEREINFACHTE ANTRAGSERFASSUNG**

Beispielsweise bei der Bearbeitung von Hypothekenanträgen für eigengenutzte Wohnimmobilien, einem Spezialgebiet des Unternehmens. „Dank SAP CML können wir sämtliche Daten – vom Erstkontakt bis zur Rückzahlung von Hypothekendarlehen – übersichtlich und anwenderfreundlich über ein einziges System abbilden“, verdeutlicht Helck. Doch damit nicht genug: Dank einer selbst entwickelten Zusatzapplikation zur vereinfachten Antragserfassung integrierten die Versicherungsprofis auch die Prüfung der Anträge und beschleunigten so den Gesamtprozess noch weiter. Um die Kreditanalysten bei der Erfassung der Grund-, Bonitäts- und Immobiliendaten zeitlich zu entlasten, entschloss sich die Assekuranz, die zeitaufwändige Antragserfassung aus dem Zuständigkeitsbereich der Kreditanalysten auszulagern. Um eine vereinfachte Erfassung der zur Kreditentscheidung erforderlichen Daten zu gewährleisten, entwickelte man ein zusätzliches Tool, das direkt mit der SAP-Darlehensverwaltung verbunden ist. Mithilfe drei übersichtlicher Masken erfasst heute ein einziger Mitarbeiter sämtliche von den Maklern auf Papier gelieferten Details im System und stellt diese anschließend per Mausklick dem zuständigen Kreditanalysten zur Prüfung und Weiterbearbeitung zur Verfügung. „Dieser kann nun mit einem Minimalaufwand im System die Bonitäts- und Immobilienbewertung durchführen“, erläutert Helck. Positiv entschiedene Anträge werden automatisch in den Standard von SAP CML übernommen. Rund 1.600 der jährlich 2.300 Anträge werden so im Schnellverfahren in Verträge umgewandelt. Abgelehnte Eingaben bleiben im Vorsystem und können bei Bedarf später abgerufen werden. So wird das Darlehensverwaltungssystem, in dem derzeit rund 7.000 aktive Hypotheken gespeichert sind, nicht durch unnötiges Datenvolumen belastet.

„Während von Antrag bis Vertragsabschluss früher bis zu drei Wochen ins Land gingen, schließen wir derartige Vorgänge heute innerhalb weniger Tage ab“, freut sich Stephan Helck. Nicht ohne Grund, schlägt sich die Prozessoptimierung auch in den Zahlen deutlich nieder: „Vor der Verschlinkung wurden rund 50 Prozent aller Hypothekenanträge in Verträge gewandelt, heute

**„Die aus der Konzentration aller relevanten Daten resultierende Transparenz führt zu einer deutlich beschleunigten Darlehensentscheidung.“**

Stephan Helck, Leiter Hypothekenverwaltung, VHV-Gruppe

ist diese Quote auf stolze 70 Prozent angewachsen“, resümiert Helck. Damit wurde das Ziel erreicht, mehr Anträge in kürzerer Zeit zu bearbeiten und durch schnellere Kreditzusagen eine höhere Abschlussquote zu erzielen. Sie verfügt damit über einen wichtigen Wettbewerbsvorteil. Denn: Die Geschwindigkeit, mit der Anfragen beantwortet und Verträge erstellt werden, ist im schrumpfenden Markt der Zukunft wichtiger denn je.

#### **KORRESPONDENZ DIREKT AUS DEM SYSTEM**

Doch nicht nur im Rahmen der Antragsbearbeitung profitieren Kunde, Mitarbeiter und Unternehmen gleichermaßen von den integrierten Finanzmanagementlösungen der SAP. Auch nach der Überleitung der genehmigten Anträge in die Darlehensverwaltung macht sich das Potenzial der Lösung bemerkbar. Denn sämtliche Vertragsdaten und Vorgänge der Hypothekenverwaltung werden über SAP CML abgebildet. „Jeder Mitarbeiter kann auch ohne Hinzuziehen der Papierakten den aktuellen Status jedes Darlehensantrages erkennen und im Umgang mit Kunden, Maklern und Kollegen entsprechend schnell reagieren“, hebt der Leiter der Hypothekenverwaltung Stephan Helck hervor. Die gesamte Korrespondenz lässt sich über rund 50 verschiedene Vorlagen ebenfalls innerhalb des SAP-CML-Systems bearbeiten,

mit automatischen Faksimile Unterschriften versehen und direkt aus der Darlehensverwaltung ausdrucken. Das „Springen“ zwischen heterogenen Systemen und Oberflächen gehört damit in der Hypothekenbearbeitung der VHV ebenso der Vergangenheit an wie im Unternehmen umlaufende Unterschriftsmappen. Die Folge: Eine beschleunigte Vertragsbearbeitung sowie die Reduzierung von Fehlerquellen. Helck: „Die so entstandenen Freiräume nutzen wir für konsequentes Wachstum.“

Und weil die VHV-Gruppe im Bereich Leben und Vorsorge auch in Zukunft die Kostenführerschaft am Markt weiter verteidigen will, werden derzeit in Hannover bereits weitere Schätze aus dem reichhaltigen Fundus der SAP-Lösungen ins Auge gefasst. Gleichzeitig treibt die Assekuranz den Ausbau der Darlehensverwaltung weiter voran. Weitere Prozessautomatisierungen durch Workflowunterstützung und die optische Archivierung sämtlicher

**„Vor der Verschlinkung wurden rund 50 Prozent aller Hypothekenanträge in Verträge gewandelt, heute ist diese Quote auf stolze 70 Prozent angewachsen.“**

Stephan Helck, Leiter Hypothekenverwaltung, VHV-Gruppe

Vorgänge sollen zeitnah umgesetzt werden, die Einführung von SAP Records Management wird geprüft. In Zukunft will die hannoversche Versicherungsgruppe im Bereich der Hypothekenverwaltung auf papiergebundene Prozesse gänzlich verzichten. Auf lange Sicht, da sind sich Torsten Schröder und Stephan Helck einig, wird das Unternehmen sämtliche Kapitalanlagen ausschließlich über SAP-Lösungen abbilden und verwalten. Denn, so Helck: „Die aus der Konzentration aller relevanten Daten resultierende Transparenz erhöht den Kundenservice, schafft direkte Wettbewerbsvorteile und verbessert unsere Marktposition.“

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf

T 08 00/5 34 34 24\*

F 08 00/5 34 34 20\*

\* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24\*\*

F +49/18 05/34 34 20\*\*

\*\* gebührenpflichtig

E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)

**[www.sap.de/insurance](http://www.sap.de/insurance)**

Kostenloser Online Newsletter

**[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)**