



„Die SAP-Lösung für Provisionsmanagement erfüllt die fachlichen Anforderungen am besten, ist am Markt erfolgreich positioniert und zukünftig sicher erweiterbar.“

Frank Cibulski, IT-Projektleiter bei Delta Lloyd Deutschland

## AUF EINEN BLICK

### Zusammenfassung

Delta Lloyd vereinfacht mit SAP Insurance Commissions Management die Abrechnung von Provisionen für über 3.000 Außendienstmitarbeiter und ist so für Anforderungen gerüstet.

### Branche

Banken und Versicherungen

### Die wichtigsten Herausforderungen

- Standardisierung der Vergütungsmodelle
- Keine Doppelpflege von Stammdaten im alten und neuen System
- Integration in bestehende Systemlandschaft
- Rasche Akzeptanz bei den Anwendern

### Projektziele

- Schlankeres Provisionssystem
- Automatische Abrechnung von Provisionen
- Voll integrierte Systemlandschaft
- Strategische Weichenstellung für die Zukunft

### Lösung und Services

SAP Insurance Commissions Management, eine Applikation von SAP for Insurance

### Entscheidung für SAP

- Abbildung sämtlicher fachlichen Anforderungen
- Lösung erfolgreich am Markt im Einsatz
- Umfassende Beratungsunterstützung
- Einfache Integration in bestehende SAP-Landschaft

### Highlights der Implementierung

- Keine Modifikationen erforderlich
- Phasenweise Einführung
- Gute Zusammenarbeit innerhalb der Projektmanufaktur
- Bestehende Stammdatenbank bleibt erhalten
- Vollständige Integration in die SAP-Lösungen für das In- und Exkasso sowie die Finanzbuchhaltung

### Hauptnutzen für den Kunden

- Vereinfachte Umsetzung der Provisionsmodelle
- Automatische Provisionsberechnung
- Darstellung der Stornoreserve auf Ebene der Versicherungsnummer
- Entlastung der Sachbearbeiter, die nun für weitere Aufgaben zur Verfügung stehen
- Schnelle Implementierung von neuen Produkten und Vergütungsmodellen möglich
- Zukunftssicher

### Implementierungspartner

Mummert Consulting

### Vorhandene Systemlandschaft

- SAP R/3 (Funktionen heute verfügbar in mySAP™ ERP)
- Lösung für In- und Exkasso aus SAP for Insurance

### Datenbank

IBM DB2 8.15

### Hardware

IBM RS6000

### Betriebssystem

AIX 5.2

## DELTA LLOYD DEUTSCHLAND

Das Versicherungsunternehmen vereinfacht mit SAP® for Insurance die Abrechnung von Provisionen

Die Delta Lloyd Deutschland AG ist eine hundertprozentige Tochter der Delta Lloyd NV, Amsterdam. Damit gehört sie zur britischen AVIVA-Gruppe, einer der großen Fünf im europäischen Versicherungsmarkt. Delta Lloyd Deutschland vereint als Holding Unternehmen aus allen Finanzdienstleistungsbereichen: ein Bankhaus, eine Kapitalanlagegesellschaft, verschiedene Lebensversicherungsunternehmen, eine Immobiliengesellschaft und eine Beratungsgesellschaft für betriebliche Altersversorgung. Für das Unternehmen mit Sitz in Wiesbaden arbeiten über 1.000 Mitarbeiter, dazu kommen rund 3.000 freie und feste Versicherungsvermittler. Um deren Provisionen zu verwalten, verließ sich das Unternehmen bislang auf eine selbst entwickelte IT-Lösung, das die Daten mehrerer hunderttausend Versicherungspolice berechnete und verwaltete.

### Eigenentwickeltes IT-System nicht zukunftssicher

Doch die Wartung des Systems erforderte spezielles Know-how. Viele Prozesse mussten aufwändig manuell bearbeitet werden. Darüber hinaus hat sich Delta Lloyd in den letzten Jahren von der reinen Lebensversicherungsgesellschaft zum integrierten Finanzdienstleister weiterentwickelt. Dabei veränderte sich das Produktportfolio ebenso wie wirtschaftliche und gesetzliche Rahmenbedingungen – mit Folgen für die IT. Das selbst entwickelte System stieß an die Grenzen seiner Leistungsfähigkeit. Delta Lloyd suchte daher nach einer strategischen IT-Lösung, die die neuen Geschäftsfelder unterstützt, dabei zugleich die Abwicklung der Provisionsfälle vereinfacht und aktuelle wie zukünftige Anforderungen mühelos meistert.

## **Entscheidung für die SAP-Lösung für das Provisionsmanagement**

Delta Lloyd verglich einige Anbieter und entschied sich aus mehreren Gründen für SAP® Insurance Commissions Management: „Die Lösung erfüllt die fachlichen Anforderungen am besten, ist am Markt erfolgreich positioniert und zukünftig sicher erweiterbar. Darüber hinaus verfügt SAP über hinreichende Erfahrung und liefert zuverlässige Beratungsunterstützung“, erklärt Frank Cibulski, IT-Projektleiter von Delta Lloyd. Zudem waren bei Delta Lloyd bereits SAP R/3® mit der Lösung für Finanzbuchhaltung sowie dem In- und Exkasso aus SAP for Insurance im Einsatz, was die Entscheidung für eine weitere Lösung aus Walldorf und deren Integration ebenfalls erleichterte.

## **Phasenweise Implementierung**

Die offizielle Einführung der Lösung bei Delta Lloyd startete am 1. März 2003. Fünf Berater von Mummert Consulting unterstützten die Projektmannschaft, die zeitweise aus über 30 Personen bestand. Über die gesamte Projektlaufzeit verlief die Kooperation von Projektteam und externen Beratern weitgehend reibungslos.

Die Einführung des neuen Systems erfolgte phasenweise. In der Fachkonzeptphase analysierte das Team die bisherigen Provisionsprozesse. Dabei spielte die gute Zusammenarbeit des Fachbereiches mit dem Abnahmegremium eine herausragende Rolle. Gemeinsam entschied man sich, die zahlreichen Vergütungsmodelle zunächst zu standardisieren. Überdies wurden Haftungsregeln deutlich vereinfacht und Abrechnungsprozesse automatisiert. „Das Ergebnis ist ein neues und wesentlich schlankeres Provisionssystem“, erklärt Cibulski.

Auf der Basis dieser neuen Prozesse verband die Projektmannschaft die Lösung über Schnittstellen mit den umgebenden Systemen. Die anschließende Testphase machte die zukünftigen Provisions-Sachbearbeiter mit dem System vertraut und bereitete sie auf ihre spätere Arbeit vor. Ein neues Auszahlungssystem musste nicht entwickelt werden. Delta Lloyd nutzt zudem auch eine bestehende Provisionsnote aus der SAP-Lösung für die Finanzbuchhaltung.

Der Produktivgang im September 2004 begann mit der Erstmigration der Stammdaten aus dem Altsystem. Aber: „Die alte Datenbank ist auch weiterhin die führende, denn die bestehenden Datensätze sind hochkomplex und für viele andere Systeme verfügbar zu halten“, erklärt Cibulski. Die Provisionsvorgänge zu rund 800.000 Versicherungsverträgen mit individueller Historie sind in dem alten Provisions-System hinterlegt, ebenso wie Daten zu über 3.000 Außendienstmitarbeitern in der weiterhin führenden Datenbank für Vertriebsstammdaten. Diese Stammdaten werden über den Business Connector täglich im Business Partner, in der PD-ORG und in den Provisionsverträgen aktualisiert. Eine Doppelpflege im neuen und alten System ist dank der Onlineaktualisierung nicht nötig. Bis zum Ende der Haftungsfristen im Jahr 2007 läuft das bisherige Provisionssystem für alte Verträge weiter, dann wird es abgeschaltet.

## **Integration in bestehende SAP-Landschaft**

Die erste Überleitung von Bewegungsdaten aus dem Bestandsystem lief nach umfangreichen Tests sofort fehlerfrei. SAP Insurance Commissions Management übergibt Provisionsfälle jetzt in einer voll integrierten Systemlandschaft an das Finanzbuchhaltungssystem, von wo sie an die Vertriebspartner ausgezahlt werden. Die Auszahlung greift dabei direkt auf das In- und Exkasso-System zu. Erst, wenn der Versicherungsnehmer die Police einlöst und nicht storniert, wird die Provision an den betreffenden Außendienstmitarbeiter ausbezahlt. Darüber hinaus implementierte Delta Lloyd eine automatische Auszahlung der Provision in Raten und gestaltete das neue Provisionssystem so, dass sich auch künftige Vergütungsmodelle einfach und schnell umsetzen lassen. Seit Herbst 2005 berechnet Delta Lloyd mit der neuen Lösung die Vermittlungsgebühren für Produkte der hauseigenen Pensionskasse und für alte Versicherungsbestände, deren Vergütungen bislang das alte Provisionssystem ermittelte.

### **Eintritt in eine neue Welt**

Mussten die Sachbearbeiter bei Delta Lloyd bisher Provisionen aufwändig manuell berechnen, läuft dieser Prozess jetzt automatisch. Das entlastet die Mitarbeiter, die nun für zusätzliche Aufgaben zur Verfügung stehen. „Mit der Lösung

**„Die Einführung von SAP Insurance Commissions Management ist ein voller Erfolg. Wir können jetzt schnell und einfach neue Produkte und Vergütungsmodelle implementieren und sind auf künftige Marktanforderungen bestens vorbereitet.“**

Frank Cibulski, IT-Projektleiter bei Delta Lloyd Deutschland

betreten unsere Sachbearbeiter eine neue Welt. Aber die neue Provisionsmanagement-Lösung ist für unsere Mitarbeiter auch eine Chance, sich weiter zu qualifizieren. Das hat die Akzeptanz natürlich erleichtert“, sagt Cibulski. Drei Sachbearbeiter wurden zu Key-Usern ausgebildet. Diese unterstützen die übrigen Kollegen in speziellen Fällen.

### **Keine Modifikationen erforderlich**

Delta Lloyd bildet die Lösung ohne jegliche Modifikation ab. Im Standard stellt SAP Insurance Commissions Management die Stornoreserve auf der Ebene der Abrechnungsarten pro Provisionsvertrag dar. Eine Abrechnungsart gruppiert wiederum beliebig viele Vergütungsarten. Lediglich eine mit SAP abgestimmte unternehmensspezifische Anpassung war nötig. Das heißt: Das System behält von jedem Vermittler auf Basis seines Provisionsvertrags pro Versicherungsvertrag eine einzige Stornoreserve über alle Teile des Vertrags – wie Haupt- und Zusatzversicherungen – ein.

Delta Lloyd verdichtet also die Stornoreserve auf der Ebene der jeweiligen Versicherungsnummer. Die detaillierte Berechnung jeder Einzelprovision sorgt für zusätzliche Transparenz. „Diese Anpassung war für unsere Abrechnungspraxis notwendig“, berichtet Cibulski.

### **Projekt ein voller Erfolg**

Mit der neuen Lösung läuft die Provisionsabrechnung bei Delta Lloyd jetzt wesentlich effizienter als zuvor. Das spart Zeit und Geld. Doch Kosten zu senken war nicht das einzige Ziel des Projekts. Vielmehr ist für Delta Lloyd die Einführung der neuen Lösung eine strategische Entscheidung für die Zukunft. Die Provisionsregelungen sind maßgeblich vereinfacht worden, das System ist auf Jahre hinaus zukunftssicher. Darüber hinaus arbeiten das In- und Exkasso-, das Provisionsmanagement- und das Finanzbuchhaltungs-System nun integriert Hand in Hand. Angesichts der reibungslosen Implementierung, der effizienten Zusammenarbeit der Projektmannschaft und des gelungenen Starts bilanziert Projektleiter Cibulski: „Die Einführung von SAP Insurance Commissions Management ist ein voller Erfolg. Wir können jetzt schnell und einfach neue Produkte und Vergütungsmodelle implementieren und sind auf künftige Marktanforderungen bestens vorbereitet.“

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)**

50 076 157(05/09)

© 2005 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver 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.