

SAP Lösung im Detail



# **PROVISIONSMANAGEMENT MIT SAP® INCENTIVE AND COMMISSION MANAGEMENT FOR INSURANCE**

© Copyright 2006 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.

Microsoft, Windows, Outlook, Excel und PowerPoint sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

IBM, DB2, DB2 Universal Database, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, S/390, AS/400, OS/390, OS/400, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, System i, System i5, System p, System p5, System x, System z, System z9, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere, Netfinity, Tivoli, Informix, i5/OS, POWER, POWER5, POWER5+, OpenPower und PowerPC sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation.

Adobe, das Adobe Logo, Acrobat, PostScript und Reader sind Marken oder eingetragene Marken von Adobe Systems Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Oracle ist eine eingetragene Marke der Oracle Corporation.

UNIX, X/Open, OSF/1, und Motif sind eingetragene Marken der Open Group.

Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame, und MultiWin sind Marken oder eingetragene Marken von Citrix Systems, Inc.

HTML, XML, XHTML und W3C sind Marken oder eingetragene Marken des W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

Java ist eine eingetragene Marke von Sun Microsystems, Inc.

JavaScript ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc., verwendet unter der Lizenz der von Netscape entwickelten und implementierten Technologie.

MaxDB ist eine Marke von MySQL AB, Schweden.

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.

# INHALT

<b>1 Glossar</b> .....	<b>5</b>
<b>2 Allgemeines zu SAP® Incentive and Commission Management for Insurance</b> .....	<b>6</b>
2.1 Berechnung aller Formen von Vertriebsvergütungen .....	6
<b>3 Der Provisionierungsprozess im Detail</b> .....	<b>7</b>
3.1 Einführung .....	7
3.2 Der Provisionsprozess bei Neuabschlüssen .....	8
<b>4 Das Provisionssystem im Detail</b> .....	<b>10</b>
4.1 Integration des Provisionssystems von SAP .....	10
4.2 Stammdaten .....	10
– 4.2.1 Geschäftspartner .....	10
– 4.2.2 Provisionsvertragspartner .....	11
– 4.2.3 Vermittler ohne eigenen Provisionsvertrag .....	11
– 4.2.4 Provisionssachbearbeiter .....	11
– 4.2.5 Standardvertrag .....	13
– 4.2.6 Provisionsvertrag .....	13
– 4.2.7 Gruppenvertrag .....	15
– 4.2.8 Vertragsbündel allgemein .....	15
– 4.2.9 Vertragsbündel für Partnerschaften .....	15
– 4.2.10 Segmentzuordnung .....	16
– 4.2.11 Bestandszuordnung (BZO) .....	16
– 4.2.12 Organisationshierarchie .....	17
– 4.2.13 Business Data Toolset (BDT) .....	17
4.3 Bewegungsdaten .....	18
– 4.3.1 Provisionsfall .....	18
– 4.3.1.1 Beteiligte .....	20
– 4.3.1.2 Aktivitäten .....	20
– 4.3.1.3 Bewertung .....	21
– 4.3.1.4 Vergütung .....	21
– 4.3.1.5 Fälligkeiten .....	22
– 4.3.1.6 Ist-Provision .....	22
– 4.3.1.7 Haftung .....	23
– 4.3.1.8 Vergütungsausgleich .....	23
– 4.3.1.9 Schwebelisten .....	23
– 4.3.1.10 Massennachverbuchung .....	23
– 4.3.1.11 Rückwirkende Provisionsfallbearbeitung (RCP) .....	23

– 4.3.2 Provisionsbeleg .....	24
– 4.3.3 Periodenschluss .....	24
– 4.3.3.1 Pauschalen und Garantien .....	25
– 4.3.3.2 Erfolgsvergütungen .....	26
– 4.3.3.3 Zielvereinbarungen .....	27
– 4.3.3.4 Abrechnungsplanlauf .....	28
– 4.3.3.5 Abrechnung .....	28
– 4.3.3.6 Korrespondenz .....	29
– 4.3.3.7 Archivierung .....	30
– 4.3.3.8 Fremddatenübernahme .....	31
– 4.3.3.9 Druck und Provisionsnoten .....	31
– 4.3.4 Die Vergütungsauskunft .....	32
– 4.3.5 Übertragungsframework .....	32
– 4.3.6 Anspruchs- und Haftungsübertragungen .....	33
– 4.3.7 Bestandsübertragung .....	33
– 4.3.8 Workflow-Anbindung .....	33
4.4 Business Intelligence .....	34
<b>5 Eine Auswahl häufig verwendeter Funktionen .....</b>	<b>35</b>
<b>6 Zusammenfassung .....</b>	<b>40</b>

# 1 GLOSSAR

<b>FS-CD</b>	<b>SAP Insurance Collections and Disbursements</b>
<b>FS-ICM</b>	<b>SAP Incentive and Commission Management for Insurance</b>
<b>FS-PM</b>	<b>SAP Policy Management</b>
<b>Logischer Service</b>	<b>Möglichkeit zum Einsatz kundeneigener Funktionsbausteine</b>
<b>RCP</b>	<b>Retroactive Case Processing; Rückwirkende Provisionsfallverarbeitung; Werkzeug, mit dem maschinell Provisionsfallketten und abhängige Provisionsfälle ermittelt und verarbeitet werden können.</b>
<b>HCM</b>	<b>Human Capital Management — Personalwirtschaft</b>

## 2 ALLGEMEINES ZU SAP INCENTIVE AND COMMISSION MANAGEMENT FOR INSURANCE

### 2.1 Berechnung aller Formen von Vertriebsvergütungen

Mit dem Provisionssystem FS-ICM (Financial Services – SAP Incentive and Commission Management for Insurance) bietet SAP der Finanzbranche eine Anwendung, die es ermöglicht, den Vertrieb eines Versicherungsunternehmens, einer Bank oder eines anderen Finanzdienstleisters über monetäre Ansätze zu steuern und die entsprechenden Vorgänge, Vereinbarungen und Daten effizient durchzuführen und zu verwalten.

Es werden alle bekannten Formen von Vertriebsvergütungen wie Provisionen, Courtagen, Erfolgsbeteiligungen, Bonifikationen und Haftungsszenarien abgebildet. Das System ist sparten- und branchenübergreifend einsetzbar, was im Hinblick auf einen künftigen Allfinanzmarkt immer wichtiger wird.

Wir gehen dabei von einer grundsätzlichen Aufgabenteilung zwischen berechnenden und abrechnenden Systemen aus:

- Das FS-ICM als berechnendes und vertriebssteuerndes System ermittelt die indirekt Beteiligten, bewertet die zu verprovisionierenden Objekte, berechnet die leistungsabhängige Vergütung, bestimmt den Haftungsbetrag, führt den Vergütungsausgleich durch (die Verrechnungen von bereits berechneten Vergütungsbestandteilen) und dokumentiert schließlich die Ergebnisse der Provisionsermittlung mittels der Vergütungsauskunft.
- Die abrechnenden Systeme steuern die Abrechnung, den Zahlungsverkehr, den Ausgleich, die Mahnabwicklung und verwalten die Buchungen sowie die Darstellung des Buchungsstoffes auf Haupt- und Nebenkonten.

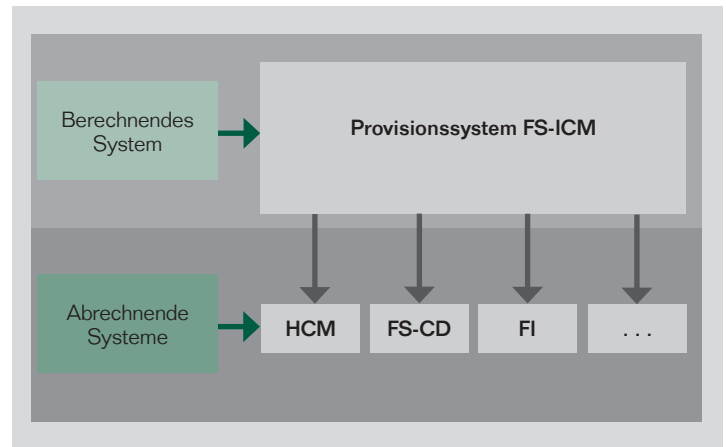


Abb.1: Abgrenzung berechnendes und abrechnendes System

## 3 DER PROVISIONIERUNGSPROZESS IM DETAIL

### 3.1 Einführung

Die folgende Abbildung zeigt, wie sich der Werte- bzw. Datenfluss in einem Unternehmen darstellen kann, wenn SAP-Software im Einsatz ist.

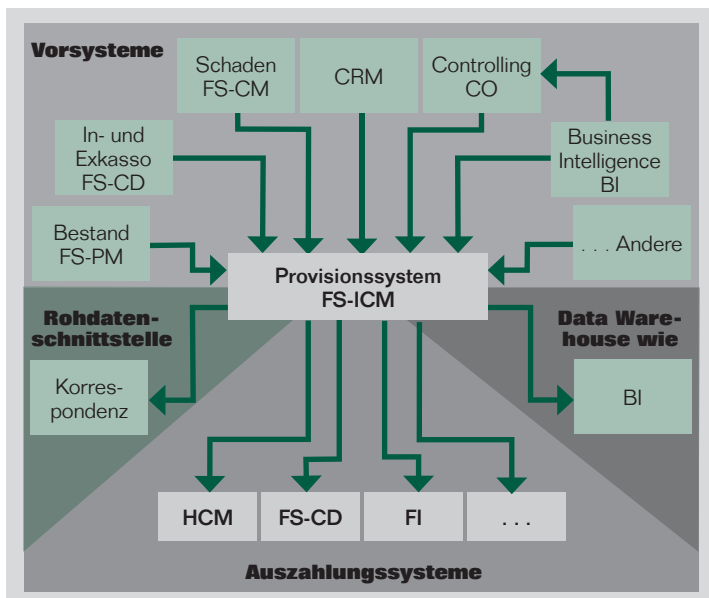


Abb. 2: Werte- und Datenfluss

Das sparten- und branchenübergreifende SAP-Provisionierungssystem FS-ICM bildet alle bekannten Formen von Vertriebsvergütungen wie Provisionen, Courtagen, Erfolgsbeteiligungen, Bonifikationen und Haftungsszenarien ab. Die unterschiedlichen Anforderungen an ein solches System werden durch ein frei konfigurierbares Bewertungs- Berechnungs-, Verteilungs- und Ausschüttungsregelwerk mit Revisionssicherheit erfüllt – so wird ein Höchstmaß an Flexibilität erreicht.

Die klare Kapselung der Anwendung und die einfache Möglichkeit, Schnittstellen zu Vor- und Nachsystemen releasesicher einzurichten, erhöhen die Einsetzbarkeit und den Nutzwert dieser Anwendung auch als Stand-alone-Lösung.

Zur Auswertung der Informationen der Vermittlerauskunft stehen die Vergütungsauskunft, das Recherche-Tool und der Visual Composer als Bestandteil von SAP NetWeaver® zur Verfügung, der die Erstellung von Drill-Down-Reports bis auf Belegebene ermöglicht. Zudem können neben bereits bestehenden SAP-Verdichtungstabellen auch individuelle Summentabellen und Auswertungen definiert werden.

Für die Aufbereitung und den Druck der Provisionsnoten steht in FS-ICM eine entsprechende Schnittstelle zur Verfügung.

Zur Abbildung der Anforderungen von Data-Warehouse-Systemen ist ein Anschluss an SAP NetWeaver Business Intelligence realisiert.

### 3.2 Der Provisionsprozess bei Neuabschlüssen

Die Provisionsermittlung bei Neuabschlüssen macht in vielen Unternehmungen den größeren und komplexeren Teil der Provisionsberechnungen aus. Sie soll hier beispielhaft näher betrachtet werden.

Am Beginn des Prozesses steht immer eine Veränderung im Bestandssystem, z. B. ein Zugang von Konten, Verträgen, etc., die durch einen Neuabschluss in der Vertriebsorganisation hervorgerufen wurde. Diese Bestandsänderung wird an das Provisionssystem über eine strukturierte Eingangsschnittstelle angeliefert, wobei die Eingangsschnittstelle kundenindividuell und modifikationsfrei an beliebige Vorsysteme angepasst werden kann.

Notwendige Informationen zur Provisionsberechnung sind die Beteiligten, die provisionsrelevanten Objekte und die Aktivitäten. Bei Nutzung der Bestandszuordnung (BZO, siehe Kapitel 4.2.11) reicht die Angabe von Objekt und Aktivität, die Beteiligten können über die BZO ermittelt werden.

NOTWENDIGE INFORMATIONEN	BESCHREIBUNG
<b>Beteiligte</b>	Wer hat das Neugeschäft generiert? Welche Provisionspartner waren beteiligt?
<b>Objekte</b>	Was wurde als Neugeschäft generiert? Welches Objekt soll verprovisioniert werden? <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Festgeldkonto</li> <li>■ Versicherungsvertrag</li> <li>■ Serviceleistung</li> <li>■ Darlehen</li> <li>■ ...</li> </ul>
<b>Aktivitäten</b>	Wie wurde das Neugeschäft generiert? <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vertragsabschluss</li> <li>■ Aktivierung</li> <li>■ Auszahlung</li> <li>■ Vertragsverlängerung</li> <li>■ ...</li> </ul>

Der so aufgebaute Datensatz wird an das Provisionssystem angeliefert, das ihn in einem ersten Arbeitsschritt auf Plausibilität überprüft. Bei Stimmigkeit wird er angenommen.

Im weiteren Prozessverlauf erfolgt die Ermittlung der indirekt Beteiligten anhand der Vertriebsorganisation und/oder des Provisionsvertrages, dann folgt die Bewertung der Vertriebsleistung „Neuabschluss“. Bei diesem Schritt wird der Wert ermittelt, den das Neugeschäft aus Unternehmenssicht besitzt, z. B. die Berechnung der Wertungssumme aus der Beitragssumme bei einer Lebensversicherung oder aus der Einzahlungssumme bei Festgeld- oder Fondsanlagen. Das zu verprovisionierende Objekt „Neuvertrag“ kann beliebig viele Bewertungen besitzen, die alle an das Objekt und nicht an den individuellen Provisionsvertrag des Vermittlers gebunden sind. Der Bewertungssatz ist ebenfalls an das Objekt und nicht an den individuellen Provisionsvertrag des Vermittlers gebunden und gilt unternehmensweit.

Das Ergebnis der Bewertung stellt seinerseits die Basis für die Vergütungsberechnung dar. Bei dieser Berechnung werden zunächst, abhängig von den Beteiligten und deren Provisionsverträgen, über einen frei definierbaren Findungsprozess die für das „Neugeschäft“ zutreffenden Vergütungsarten ermittelt. Danach werden die Vergütungssätze aus den individuellen Provisionsverträgen der Beteiligten gefunden, ausgelesen und die leistungsabhängige Vergütung berechnet. Die zugehörige Haftungsdauer und Haftungsregel des Neugeschäftsvergütungssatzes sind ebenfalls wichtige Informationsbestandteile.

Schließlich erlaubt der nächste Prozessschritt nach der eigentlichen Berechnung der leistungsabhängigen Vergütung eine nachgeordnete Verrechnung von Vergütungszeilen nach selbstdefinierten Ausgleichsregeln. Wir nennen ihn den „Vergütungsausgleich“, bei dem es sich um die Maximierung der über alle Beteiligten auszuzahlenden Provisionen pro Fall auf 90 % der Jahresnettoprämie oder die Auf- und Abrundung von Centbeträgen der Vergütungszeilen handelt.

Sollen die Vergütungsansprüche auf mehrere Zahlungsbeträge mit unterschiedlichen Fälligkeiten aufgeteilt werden, erfolgt in einem weiteren Prozessschritt die Ermittlung der Abrechnungsplanpositionen aus dem Vergütungsbeleg, aus denen erst zu einem späteren Zeitpunkt die Fälligkeitsbelege erstellt werden. Gleiches gilt auch, wenn eine Provisionszahlung erst nach Prämieingang erfolgen soll. Wir sprechen dann von einer „Ist-Provision“ und in diesem Fall wartet die Abrechnungsplanposition noch auf eine Zahlungseingangsmeldung, bevor sie in eine Fälligkeit umgewandelt wird.

Treten bei der Ermittlung der indirekt Beteiligten, der Bewertung oder der Vergütung Fehler auf, so wird der Provisionsfall automatisch in die Schwebe gestellt, und Systemmeldungen können in ein Protokoll geschrieben werden.

Im nächsten Schritt wird das Ergebnis des Provisionsfalles „Neugeschäft“ gebucht. Die Ergebnisse des Provisionsfalles stehen für die Vergütungsauskunft zur Verfügung. Die Vergütungsauskunft ist eine variable Sicht auf die Provisionsbelege, die ihrerseits z. B. aus Bewertungs-, Vergütungs- und Fälligkeitszeilen bestehen können.

Im Provisionssystem können beliebig viele eigene Summentabellen angelegt werden, die z. B. Produktionszahlen oder andere indirekte, also nicht auszahlungsrelevante Vergütungen für weitere Prozesse wie Bonifikationsläufe aufsummieren.

Falls Szenarien zur zeitlichen Vergütungsverteilung und/oder Ist-Provisionierung eingestellt wurden, erfolgt regelmäßig ein entsprechender Abschlussplanlauf. Dabei werden automatisch fällige Abrechnungsplanpositionen bzw. Positionen, zu denen Bezahlmeldungen eingetroffen sind (i. S. der Ist-Provisionierung), in entsprechende Fälligkeitsbelege umgewandelt, damit diese mit der Abrechnung an das Auszahlungssystem der Wahl transferiert werden können.

Als vorletzter Schritt erfolgt am Ende der Periode der Abschlusslauf. Hierbei werden pauschale Vergütungen, Garantien, Erfolgsvergütungen sowie Quartalsboni berechnet. Pauschale Vergütungen, Garantien und Boni werden im Provisionsvertrag definiert, also z. B. Höhe, Dauer oder Zeitpunkte.

Als letzter Schritt werden im Rahmen der Abrechnung die Vergütungen an das Auszahlungssystem übertragen, das neben mySAP™ ERP Human Capital Management (mySAP ERP HCM), der Kreditoren- bzw. Debitorenbuchhaltung (FI-AP bzw. FI-AR) von SAP, oder dem Inkasso-/Exkassosystem (FS-CD) von SAP auch ein SAP-fremdes System sein kann.

## 4 DAS PROVISIONSSYSTEM IM DETAIL

### 4.1 Integration des Provisionssystems von SAP

Die folgende Darstellung zeigt die Integration von FS-ICM in die IT-Landschaft einer Bank oder Versicherung:

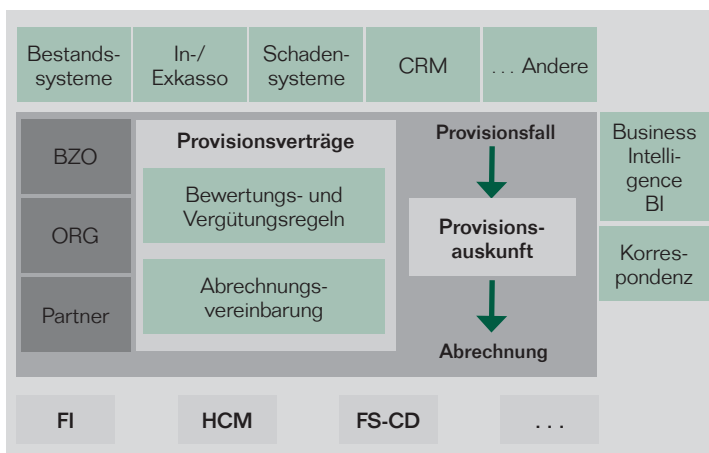


Abb. 3: Integration von FS-ICM

### 4.2 Stammdaten

Die Stammdaten in FS-ICM umfassen Provisionsvertragspartner, Sachbearbeiter, Provisionsvertrag, Vertragsbündel und Organisationsstruktur.

#### 4.2.1 Geschäftspartner

Zentraler Baustein der Lösungen in SAP for Insurance ist der *Geschäftspartner* (Business Partner). Über Rollenausprägungen können einer Person, Organisation oder Gruppe unter einer einzigen Partnernummer mehrere betriebswirtschaftliche Funktionen zugewiesen werden. Charakteristisch für diese Anwendung ist die flexible Dialogsteuerung, die es ermöglicht, den Aufbau und die Abfolge der Bildschirmmasken für Neuanlage, Änderung oder Anzeige der Partnerdaten kundenspezifisch einzurichten.

Diese Technik ermöglicht es zudem, eigene Felder und Strukturen in die Partnerdaten mit aufzunehmen und diese gemeinsam mit den Standardfeldern anzuzeigen und zu verwalten. Hierfür wird das *Business Data Toolset* (BDT) mitausgeliefert, das die modifikationsfreie und releasesichere Aufnahme kundeneigener Felder und Strukturen ermöglicht. Neben der Aufnahme neuer Felder und Strukturen können auch die bestehenden Dialogseiten den eigenen Anforderungen und Wünschen angepasst werden. So kann zum Beispiel eine zusätzliche Registerkarte, die eine Auswahl der am häufigsten zu bearbeitenden Felder umfasst, als Schnellerfassungsmaske für den Sachbearbeiter erstellt werden.

Die Geschäftspartner haben in FS-ICM derzeit folgende Rollenausprägungen:

- Provisionsvertragspartner
- Vermittler ohne eigenen Provisionsvertrag
- Provisionssachbearbeiter

#### 4.2.2 Provisionsvertragspartner

Eine wesentliche Partnerrolle im Provisionssystem ist der Provisionsvertragspartner. Neben Informationen über Namensbestandteile, Personendaten, Adressen und Kommunikationsverbindungen werden Informationen über den Ausbildungsstand durch die Einbindung des Qualifikationsmanagements der Personalwirtschaftskomponente *mySAP ERP Human Capital Management* angezeigt. Bei der Anlage eines Provisionsvertrages wird dieser einem Provisionsvertragspartner eindeutig zugeordnet. Durch die Zuordnung werden die Provisionsverträge eines Partners in dessen Stammsatz erkennbar und es besteht eine direkte Navigationsmöglichkeit in den Provisionsvertrag. Der Rolle „Provisionsvertragspartner“ können verschiedene Geschäftspartnerarten zugeordnet werden.

Beispielhaft sind einige bekannte Geschäftspartnerarten genannt:

- Angestellte Vertriebsmitarbeiter
- Firmenkundenberater
- Privatkundenberater
- Hauptberufliche Vermittler
- Nebenberufliche Vermittler
- Kooperationspartner
- Makler

#### 4.2.3 Vermittler ohne eigenen Provisionsvertrag

In einigen Sparten wird gelegentlich Geschäft von Vermittlern eingereicht, mit denen entweder keine Geschäftsbeziehung in Form eines eigenen Provisionsvertrages besteht oder deren Provisionsregeln sich vollständig einem anderen Vertrag unterordnen. Oft handelt es sich dabei um Vermittler, die nur einmalig oder gelegentlich Geschäft einreichen, z. B. Hypothekenkredite, die von Immobilien- oder Versicherungsmaklern vermittelt wurden, die nicht der eigenen Vertriebsorganisation zugehören. Dies kann auch Geschäft von Gruppenvertragsvermittlern von Verbundpartnern sein, die zur Abrundung der eigenen Produktpalette gelegentlich Fremdgeschäft vermitteln, z. B. Gewerbebedeckungen. Zur Abbildung dieser Art von Beziehungen dient die Rolle des „Vermittlers ohne eigenen Vertrag“. Zwingend für diese Rolle ist die Erfassung einer Bankverbindung. Gibt es mehrere

Bankverbindungen, so muss hinterlegt werden, welche Bankverbindung zur Abrechnung des Vermittlers verwendet werden soll. Weitere, gegebenenfalls zwingende Attribute zum Vermittler können modifikationsfrei vom Kunden hinzugefügt werden.

Die Anlage eines Vermittlers ohne eigenen Vertrag kann sowohl manuell im Dialogverfahren während der Provisionsberechnung oder durch einen separaten FDÜ-Lauf (Fremddatenübernahme) im Vorfeld erfolgen. Für alle gleichartigen Vermittler, bzw. für alle Vermittler eines Kooperationspartners oder Gruppenvertrages, wird ein Sammelprovisionsvertrag angelegt, z. B. pro Region, Agentur, Zweigstelle, Produkt oder Sparte. Dadurch werden spezifische Informationen, die für alle Vertragsinhaber gelten, gebündelt weitergeleitet, z. B. an das Auszahlungssystem.

Durch die Rolle „Vermittler ohne eigenen Vertrag“ wird die Erzeugung und Belegung von Speicherplatz von nur einmal bis selten benötigten Verträgen vermieden und damit eine Archivierung derselben unnötig.

#### 4.2.4 Provisionssachbearbeiter

Der Provisionssachbearbeiter ist eine weitere Rollenausprägung des SAP-Geschäftspartners, die in FS-ICM genutzt wird. Durch Zuordnung zu einem bestimmten Bereich der Vertriebsorganisation ist es auch möglich, gezielte Berechtigungen für die dem Geschäftspartner zugeordneten Teile der Organisationsstruktur, wie den Provisionsvertragspartnern, deren Verträgen und damit den ihnen zugeordneten Provisionsfällen und -belegen zu vergeben. Dies bedeutet, dass der Provisionssachbearbeiter z. B. nur die Provisionsverträge seines Vertriebsorganisationsbereiches sehen und bearbeiten kann.

Zusätzlich können quantitative Berechtigungen für manuelle Eingaben auf Feldebene vergeben werden, die Betragshöhe oder Prozentsätze festlegen, die vom Provisionssachbearbeiter bestimmt werden können. Für diese quantitative Berechtigungsprüfung können im Customizing des Provisionssystems die Werte aller Betrags- und Mengenfelder gepflegt werden.

Berechtigungsprofile fassen unter Nennung aller Benutzer dieses Profils Sachbearbeiter zu Berechtigungsgruppen zusammen. Durch eine einfache Zuordnung von Nutzern zu bestimmten Gruppen ist damit auch eine rasche Zuordnung von quantitativen wie qualitativen Berechtigungen gegeben.

Um eine direkte Verbindung zwischen der Rolle „Sachbearbeiter“ und der *Benutzererkennung* herzustellen, unter der sich ein Provisionsfachbearbeiter im System anmeldet, wird die Benutzererkennung im Stammsatz des Geschäftspartners hinterlegt.

Zusätzlich kann eine Verbindung zum *Qualifikationsmanagement* von *mySAP ERP Human Capital Management* hergestellt und dem Geschäftspartner, hier dem Sachbearbeiter, können Qualifikationen mitgegeben werden.

Damit der Provisionsfachbearbeiter die Vielzahl seiner verschiedenen Aufgaben aus einer Bearbeitungsmaske heraus erledigen kann, wurde der *Arbeitsplatz für Provisionsfachbearbeiter* eingerichtet.

Dazu werden anwendungsübergreifende Funktionen zusammengestellt, die unmittelbaren Zugang zu relevanten Daten und Funktionen von FS-ICM erlauben. Im Customizing können die Funktionscodes nach Bedarf individuell zu Hierarchien zusammengestellt und durch kundeneigene Funktionen erweitert werden. Sie werden dem Sachbearbeiter nach seinem Berechtigungsprofil im linken Seitenfenster des Arbeitsplatzes dargestellt.

Wenn der Sachbearbeiter sich im System anmeldet und den *Arbeitsplatz für Provisionsfachbearbeiter* aufruft, werden alle Organisationseinheiten ermittelt, die ihm zugeordnet sind. Diese Organisationseinheiten, Planstellen und Provisionsverträge werden in einer Baumstruktur angezeigt und lassen sich in Verbindung mit den dargestellten Funktionen im linken Seitenfenster bearbeiten. Der dargestellte Zuständigkeitsbereich des Provisionsfachbearbeiters kann sowohl einen Ausschnitt der Vertriebsorganisation des Unternehmens darstellen als auch – je nach Zuordnung – die Gesamtsicht.

Das rechte Seitenfenster des Arbeitsplatzes bietet unterschiedliche Sichten auf die Organisationsstruktur, die durch den gewählten Auswerteweg des Organisationsmanagements bestimmt wird (siehe Kapitel 4.1.12). Mittels Registerkarten kann zwischen folgenden Sichten gewählt werden:

- Provisionsvertragspartner (Auswertung der Organisation Top-down)
- Kostenstellen
- Provisionsfachbearbeiter (Zugeordnete Organisationseinheiten)

Techniken wie ‚Drag&Drop‘ und ‚Drag&Relate™‘ erleichtern die Ausführung von Funktionen, die sich auf die markierten Objekte beziehen, z. B. Auswertungen oder die Bearbeitung der Stammsätze von Provisionsvertrag und Geschäftspartner. Auch bei Änderungen der Organisationsstruktur verwendet der Provisionsfachbearbeiter die Drag&Drop-Funktion, indem er Organisationseinheiten oder auch Provisionsverträge neu zuordnet und mit Wirksamkeitsdatum hinterlegt. Dies gilt auch für Reorganisationsmaßnahmen, deren Wirksamkeitstermin in der Zukunft liegt.

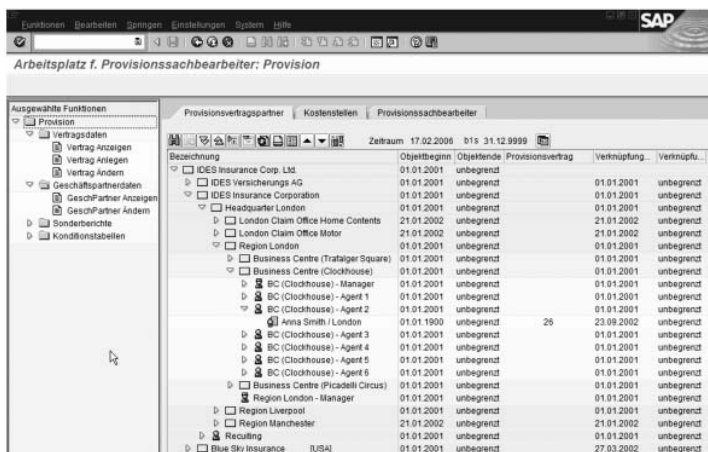


Abb. 5: Arbeitsplatz eines Sachbearbeiters

#### 4.2.5 Standardvertrag

In FS-ICM gibt es Standardverträge, die als Vorlage dienen sowie die daraus abgeleiteten individuellen Provisionsverträge, die dem einzelnen Geschäftspartner zugeordnet sind. Standardverträge mit großen Ähnlichkeiten untereinander können als eine bestimmte Provisionsvertragsart angelegt und somit gruppiert werden, z. B. als „Maklerverträge“. Die Provisionsvertragspartnerarten, also Geschäftspartnerarten wie z. B. Makler, werden dann den Provisionsvertragsarten zugeordnet, z. B. den Maklerverträgen, um bei der Anlage plausibilisiert zu werden. So können Maklerverträgen als Inhaber auch nur Makler zugeordnet werden.

Beispiele für Provisionsvertragsarten sind

- nebenberufliche Mitarbeiter
- hauptberufliche Mitarbeiter
- Fachberater
- Firmenkundenberater
- Privatkundenberater
- Innendienstmitarbeiter
- Führungskräfte
- Makler
- freie Bausparvertreter

Die Ausgestaltung von Geschäftspartnerarten, Provisionsvertragspartnern, Anzahl und Ausprägungen der Standardverträge etc. ist frei konfigurierbar.

#### 4.2.6 Provisionsvertrag

Der Provisionsvertrag ist ein rechtlich selbstständiger Vertrag. Er regelt die Beziehung zwischen einem Provisionsvertragspartner und einer Organisation und stellt ein eigenes Geschäftsobjekt dar. Der Provisionsvertragspartner kann sowohl eine natürliche als auch eine juristische Person sein.

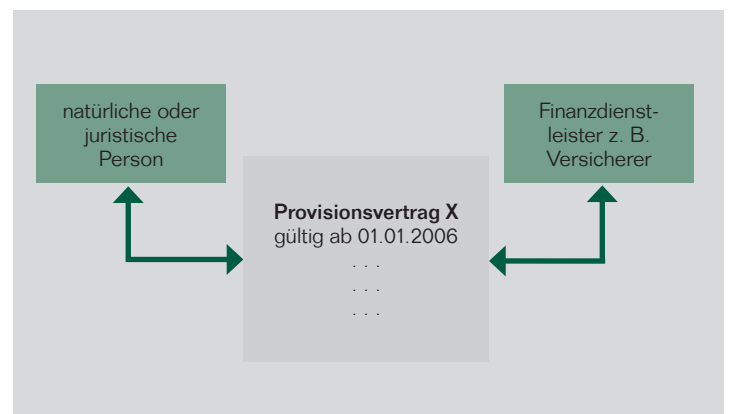


Abb. 6: Provisionsvertrag

Ein Provisionsvertrag besteht aus allen relevanten Vereinbarungen, die mit dem Provisionsvertragspartner getroffen wurden oder über den Standardvertrag als vereinbart gelten. Davon gibt es drei Ausprägungen:

- **Globale Vereinbarungen**  
können im individuellen Provisionsvertrag nicht verändert werden, z. B. die „Bewertung“
- **Standardisierte Vereinbarungen**  
Der Standardvertrag liefert änderbare Vorlagen, z. B. die „leistungsabhängige Vergütung“
- **Individuelle Vereinbarungen**  
sind im Provisionsvertrag spezifisch auszuprägen, z. B. die „Zahlungsvereinbarung“

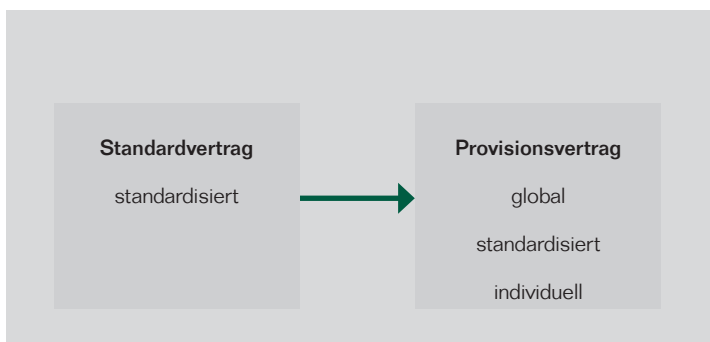


Abb. 7: Standardvertrag

Bei der Anlage eines Provisionsvertrages sind die Provisionsvereinbarungen des Vertragsinhabers zunächst diejenigen seiner Provisionsvertragsart, sprich seines Standardvertrags. Innerhalb der Provisionsvertragsart können mehrere Standardvereinbarungen für die leistungsabhängige Vergütung ausgewählt werden, die änderbare Vorlagen darstellen. Sollen diese Vorlagewerte nicht gelten, so werden vom Sachbearbeiter für einzelne Vereinbarungen individuelle Werte hinterlegt. Neben den individuellen Ausprägungen des Regelwerks werden in den Provisionsvereinbarungen des Standardvertrags, den Standardvereinbarungen, auch die Auszahlungssysteme definiert, Pauschalen festgelegt, Garantien zugeordnet oder die Korrespondenzsteuerung vorgenommen.

Die Verwaltung von Verträgen ist über Registerkarten vereinfacht: So werden alle Vertragsdaten und -vereinbarungen übersichtlich auf eigenen Registerkarten präsentiert. Die Registerkarten können kundenindividuell gestaltet werden. So lassen sich bestimmte Vereinbarungen zusätzlich nach gruppierenden Werten, wie z. B. Sparten, weiter unterteilen.

- Im Standardvertrag für Gelegenheitsvermittler sind gewisse Teilvereinbarungstypen nicht zugelassen, z. B. Pauschalen, Garantien, Abrechnungsarten mit Reservvereinbarungen sowie Abrechnungsarten mit Abrechnungszielsystem mySAP ERP Human Capital Management.

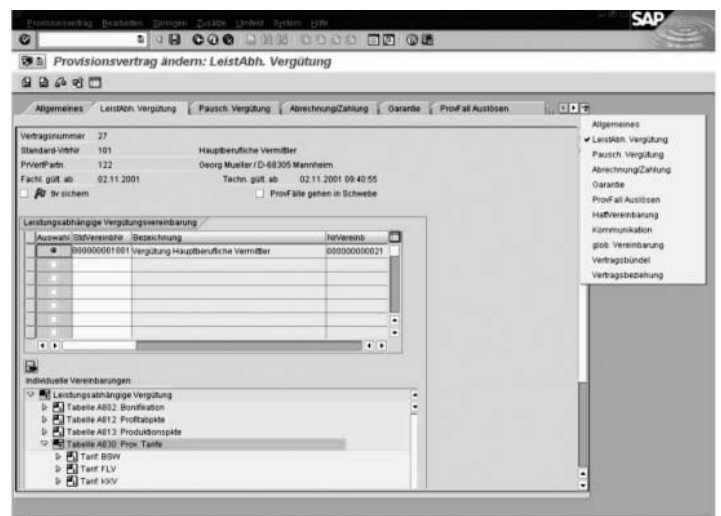


Abb. 8: Leistungsabhängige Vergütung im Provisionsvertrag

Die Vertragsdaten können vom Sachbearbeiter je nach Berechtigungsprofil jederzeit rückwirkend oder in die Zukunft geändert werden. Bei Änderungen werden die Verträge/Vereinbarungen in verschiedenen Versionen geführt und entsprechenden Gültigkeitszeiträumen zugeordnet. Im Anzeigemodus kann der Anwender über Schaltflächen komfortabel durch die verschiedenen Versionen wie z. B. historische Versionen oder vorerfasste Versionen navigieren.

Die Historisierung erfolgt hierbei durch eine doppelte Zeitaumführung. Es wird das technische Datum gespeichert, das aussagt, an welchem Kalendertag zu welcher Uhrzeit von welchem Benutzer welche Änderung im System vorgenommen wurde. Zudem wird das fachliche Datum registriert, ab dem die Änderung fachlich wirksam ist. Diese Vorgehensweise garantiert eine revisionssichere Versionierung.

Der Provisionsvertrag kann mit einem elektronischen Archiv verbunden werden. Der Sachbearbeiter ist damit in der Lage, sich Urschriften von Verträgen oder vertragsbezogenem Schriftverkehr direkt anzeigen zu lassen.

#### 4.2.7 Gruppenvertrag

Bei den Teams kommen verschiedene Vermittler zusammen, um Synergien zu nutzen. Teams können sich im Zusammenhang mit Aktionen der Versicherung oder auch durch Anforderungen von Vermittlern bilden.

Wenn ein Team gegründet wird, muss dieses anschließend auch im Provisionssystem gepflegt werden. Das bedeutet, dass das Team, die Aufteilungsprozentsätze (Splitsätze) sowie evtl. vereinbarte Auflösungskriterien im Provisionsmanagement hinterlegt werden müssen. Bei der Verwendung dieser Teamstruktur profitiert der Anwender durch eine einfache und zentrale Pflege der Vereinbarungen für alle Teammitglieder.

Im Zusammenhang mit der Abbildung von Teams (Partnerschaften) kann die Funktionalität der „Partnerschaft“ verwendet werden. Hierzu muss für das entsprechende Team ein Gruppenvertrag angelegt werden. Der Gruppenvertrag ist ein spezieller Provisionsvertrag. Er ist nur für Partnerschaften definiert und beinhaltet die Vereinbarung der Partnerschaft in Summe. Gleichzeitig repräsentiert er den rechtlichen Rahmen für die Partnerschaft und steht stets in 1:1-Beziehung zur Partnerschaft bzw. zu einem Vertragsbündel für die Partnerschaft. Über den Gruppenvertrag können zusätzlich noch weitere Vergütungsprozesse (die nur für das Team als Ganzes gelten) angestoßen werden (z. B. die Ermittlung von Verkaufspunkten für die Teamperformance).

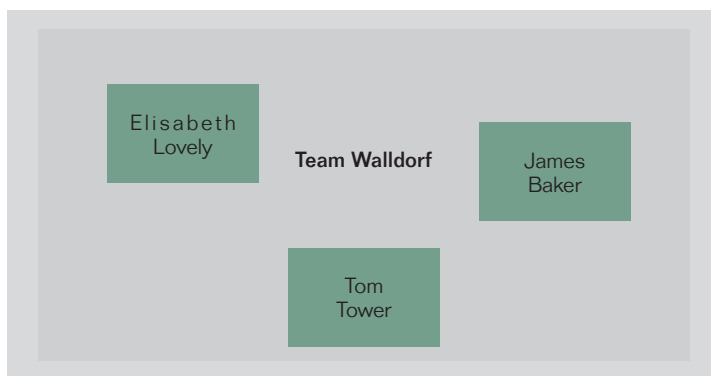


Abb. 9: Gruppenvertrag

#### 4.2.8 Vertragsbündel allgemein

Manueller Routineaufwand lässt sich verringern, wenn mehrere Provisionsverträge in einem Bündel zusammengefasst werden, z. B. als Vertragsbündel einer Maklergeschäftsstelle, der mehrere Provisionsvertragspartner mit den dazugehörigen Provisionsverträgen zugeordnet sind. So können bestimmte Verarbeitungen für Verträge über mehrere Provisionsvertragspartner hinweg durchgeführt werden, wobei nicht alle vorhandenen Verträge eines beteiligten Provisionsvertragspartners in die Bündelung eingeschlossen werden müssen.

Provisionsverträge werden also für gleichartige Verarbeitungen als Vertragsbündel zusammengefasst. Diese Vertragsbündelungen sind je nach Partnerrolle oder Organisationsstruktur kundenspezifisch ausprägbar.

Da es mehrere Arten der Zusammenfassung geben kann, wurde eine „Bündelart“ ähnlich der Partner- bzw. Vertragsart eingeführt, um die unterschiedlichen Arten der Beziehungen zu kennzeichnen. Ein Provisionsvertrag darf mehreren Vertragsbündeln zugeordnet werden, aber nicht mehrmals dem gleichen Vertragsbündel. Das Vertragsbündel einer bestimmten Bündelart darf im Zeitablauf gewechselt werden. Auch sind mehrstufige Schachtelungen möglich, so dass sowohl Provisionsverträge als auch Vertragsbündel in einem neuen Bündel zusammengefasst werden können.

#### 4.2.9 Vertragsbündel für Partnerschaften

Zur einfachen und zentralen Pflege der Teamvereinbarungen für alle Team- bzw. Partnerschaftsmitglieder werden spezielle Vertragsbündel der Bündelart „Partnerschaft“ erstellt. Hier werden die Vereinbarungen zu den Provisionsaufteilungssätzen der Mitglieder hinterlegt. Sie sind in allen betroffenen Provisionsverträgen über die Registerkarte „Vertragsbündel“ zugänglich. Die Bündelart definiert auch das Verhalten der indirekten Beteiligungsermittlung des Teams. Die Auflösung eines Teams bzw. Partnerschaft kann auch einen bzw. mehrere Übertragungsprozesse (siehe Kapitel 4.3.6 ff.) zur Folge haben.

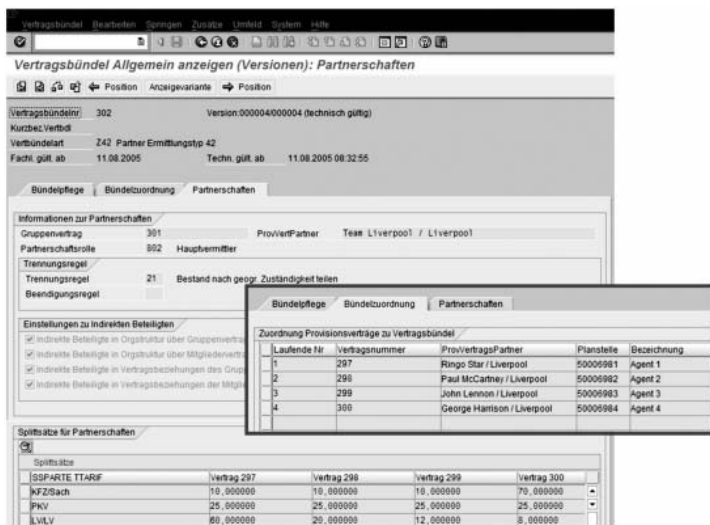


Abb. 10: Vertragsbündel

#### 4.2.10 Segmentzuordnung

Kundenbestände werden in den verwaltenden Vorsystemen nach vielfältigen Kriterien unterteilt, z. B. nach Kundenbetreuer, Region oder Geschlecht. Wir sprechen in diesem Zusammenhang von Kundensegmenten. Bei Povichszahlungen wird die Zuordnung von Kundensegmenten zum Vermittler, zur Agentur oder Geschäftsstelle beispielsweise bei Bestands-, Folge- oder Betreuungsprovisionen wichtig. Aber nicht nur Kundenbestände können segmentiert werden, sondern auch Vertragsbestände oder Konten. Dazu werden im Provisionssystem Segmenttypen definiert und die Segmente mit einer Bezeichnung oder Nummer versehen. Folgende Tabelle zeigt die Zusammenhänge:

GLIEDERUNGSMERKMAL (z. B. des Versicherungsbestandes)	SEGMENTTYP	SEGMENT
<b>Raum</b>	<b>Wohnort</b>	<b>Bezirk, PLZ ...</b>
<b>Produkt</b>	<b>Produkte</b>	<b>Verträge, Konten ...</b>
<b>Kunde</b>	<b>Kundengruppe</b>	<b>Privat, Firmen ...</b>

Diese Segmente werden vergütet, indem sie dem Provisionsvertrag zugeordnet werden und zwar zusammen mit einer konfigurierbaren Zuordnungsrolle. Diese Rolle spiegelt die Geschäftsbeziehung von Provisionsempfänger und Segment wider, z. B. Abschlussvermittler, Zweitbetreuer, etc. Ausgelöst wird diese oftmals periodische Provisionsberechnung durch Regeln, die in der „Vereinbarung zur Auslösung zusätzlicher Provisionsfälle“ des Provisionsvertrags hinterlegt sind. Dazu kann es auch nötig werden, bestimmte Informationen wie Bestandsdaten aus den Vorsystemen einzuholen und gemäß den Vorgaben zu vergüten, z. B. die Jahresnettoprämienhöhe, Depotwert oder Stückzahl eines Segmentes. Der Zugriff auf die Segmentzuordnung in den Vorsystemen erfolgt mittels eines logischen Service vom Provisionssystem aus. Da die Lokalität des segmentführenden Systems nicht bekannt ist, werden diese Zugriffe über RFC-fähige Funktionsbausteine realisiert.

Die Segmentzuordnung ist zeitraumgeführt und kann über entsprechende Suchmasken bearbeitet werden, z. B. über den Segmenttyp, die Segmentnummer, die Zuordnungsrolle oder den Provisionsvertrag.

#### 4.2.11 Bestandszuordnung (BZO)

Die Bestandszuordnung ist eine gekapselte Funktion innerhalb von FS-ICM, die die Verwaltung der Zuordnungen von Beständen beliebiger Objekttypen erlaubt, wie z. B. die Zuordnung von Verträgen zu Segmenten oder auch von Kunden zu Vermittlern. Sie unterstützt damit die Bestands- und Kundenverwaltung und ist auf die Anforderungen der Beteiligtenermittlung und der Provisionsberechnung zugeschnitten, z. B. bei der Folge- oder Betreuungsprovisionsberechnung.

In der Bestandszuordnung werden zunächst drei Grundelemente definiert: Segmenttypen, Geschäftsobjekttypen wie z. B. Versicherungspolicen oder Konten und Zuordnungstypen wie z. B. Vermittler oder Provisionsvertrag. Durch die vollständige Kapselung kann die Bestandszuordnung auch für sich allein in vollem Umfang betrieben werden – also ohne den kompletten Einsatz des Provisionsmanagements FS-ICM, z. B. wenn einzig diese Funktionalität gewünscht wird. Auch in diesem Fall wird die Bestandszuordnung mit vorkonfigurierten Typen für das Provisionssystem und das Bestandssystem ausgeliefert, so dass ein Zusammenspiel zwischen den Systemen reibungslos funktioniert.

Die Bestandszuordnung bietet Funktionen zum Anlegen, Ändern und Beenden von Beziehungen zwischen beliebigen Objekten. Ebenso können unterschiedliche Beziehungstypen konfiguriert werden, um verschiedenste Anspruchs- oder Pflichtverhältnisse in der BZO zu dokumentieren.

Werden ganze Bestände übertragen, z. B. auf andere Betreuer oder Agenturen, kann diese Bestandsübertragung auch über das Übertragungsframework (siehe Kapitel 4.3.5) gepflegt werden. Dort können sie beispielsweise in einem Kontext mit Anspruchs- und Haftungsübertragung bei bestimmten Szenarien wie dem Ausscheiden eines Vermittlers behandelt werden. Objekte und Beziehungen sind vollständig versionsgeführt.

#### **4.2.12 Organisationshierarchie**

Die Vertriebsorganisation mit ihren Provisionsvertragspartnern kann im Provisionssystem hierarchisch gegliedert werden. Dazu ist das FS-ICM an das Organisationsmanagement von SAP angebunden, welches Teil der FS-ICM-Standardauslieferung ist. Hier können Organisationseinheiten, Stellen, Planstellen und Beziehungen kundenindividuell definiert und für Darstellungen, Beteiligtenermittlungen, Bonusberechnungen oder Berichterstellungen ausgewertet werden. Der Provisionsempfänger wird über seinen Provisionsvertrag einer Planstelle zugeordnet, wo-

durch sowohl der Geschäftspartner als auch die Art seiner Rechtsbeziehungen mit dem Unternehmen, also sein Provisionsvertrag, dem System bekannt gemacht werden.

Der Aufbau der Organisationshierarchie sowie die Auswertewege sind konfigurierbar. Aus den Beziehungen der Provisionsvertragspartner untereinander werden bei der Beteiligtenermittlung im Rahmen des Provisionsberechnungsprozesses die indirekt Beteiligten des Provisionsfalles ermittelt, z. B. zur Berechnung einer Superprovision, der Gutschrift von vermitteltem Geschäft bei Untervermittlern oder bei der Berechnung von Erfolgsboni.

Dazu können der Eingangsschnittstelle von FS-ICM vom Vorkonfigurations-System entweder die direkt Beteiligten oder zusätzlich die indirekt Beteiligten explizit genannt werden. Im ersteren Fall werden die indirekt Beteiligten aus der Hierarchie der Vertriebsorganisation über die Auswertewege ermittelt, während im letzteren Fall die Organisationsstruktur für die Beteiligtenermittlung nicht herangezogen wird. Sie dient lediglich anderen Auswertungen wie z. B. Berichten. Werden an der Schnittstelle keine Beteiligten genannt, können die direkt Beteiligten auch über die Bestandszuordnung ermittelt werden.

Durch die Definition von Gültigkeitszeiträumen werden Objekte und Verknüpfungen historisch und für die Zukunft geführt und sind damit für jedes beliebige Wirksamkeitsdatum revisionssicher auswertbar.

#### **4.2.13 Business Data Toolset (BDT)**

Das Werkzeug zur Pflege von Stamm- und Bewegungsdaten heißt Business Data Toolset (BDT). BDT beschränkt sich nicht nur auf die Unterstützung der Dialogpflege von Stammdateneingaben oder -veränderungen, sondern behandelt auch die Hintergrundpflege eingespielter Daten z. B. über das Direct-Input-Verfahren oder durch Funktionsbausteine.

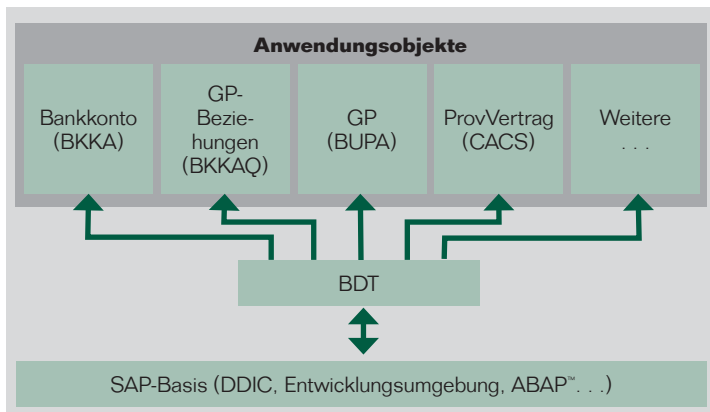


Abb. 11: Business Data Toolset

Business Data Toolset (BDT) dient hierbei zur zentralen Steuerung für die Pflege von Stamm- und einfachen Bewegungsdaten. Verschiedene Dialogteile wie zum Beispiel der Bildaufbau, die Bildfolge oder die Programmlogik können durch SAP, durch Entwicklungspartner oder durch Kunden erweitert werden, ohne dass dies eine Modifikation darstellt.

Für die Konfiguration des Bildaufbaus und der Bildfolge steht zusätzlich das VCT (Visual Configuration Tool) zur Verfügung. Dieses ermöglicht bei änderbaren Objekten (Geschäftspartner, Provisionsvertrag, etc.) die von SAP ausgelieferten Bilder der Hauptbildfolge sowie die Hauptbildfolge selbst zu ändern. Auch diese vom Kunden durchgeführten Änderungen werden bei einem Releasewechsel nicht überschrieben.

Das Layout der Bildschirmbilder wird anhand der aktuellen Konfiguration simuliert und kann einfach per Drag&Drop geändert werden. Die von SAP ausgelieferte Konfiguration bleibt dabei im Hintergrund vorhanden, so dass jederzeit die Möglichkeit besteht, die kundenindividuellen Änderungen rückgängig zu machen.

Die Grundlage von BDT bildet die SAP-Basistechnologie mit ihrer Entwicklungsumgebung wie zum Beispiel dem Data Dictionary (DDIC), oder der ABAP™-Workbench. Neben dem SAP-Business Partner nutzen eine Reihe anderer Anwendungsobjekte BDT, z. B. der Provisionsvertrag oder der Provisionsfall.

### 4.3 Bewegungsdaten

Die Bewegungsdaten in FS-ICM umfassen die Daten, die im Laufe der Provisionsberechnung und -abwicklung benötigt oder erzeugt werden. Dazu gehören die Provisionsfalldaten mit Beteiligten, Aktivitäten, Bewertungs- und Vergütungsergebnisse, die Erzeugung von Fälligkeiten, periodische Arbeiten und die Vergütungsauskunft. Diese werden im Folgenden näher betrachtet.

#### 4.3.1 Provisionsfall

Voraussetzung für die Auszahlung der im Provisionsvertrag vereinbarten leistungsbezogenen Vergütungen ist der Nachweis über eine erbrachte Vertriebsleistung. Dieser Nachweis wird in der Regel von den Geschäftsvorfällen abgeleitet. Das jeweilige System, in dem der Geschäftsvorfall durchgeführt wurde, meldet dem Provisionssystem das provisionsrelevante Objekt, durch das der Geschäftsvorfall ausgelöst wurde, dann die Beteiligten, durch deren Tätigkeiten das Vertriebsergebnis erzielt wurde und schließlich die Aktivität des Vorsystems, also zu welchen Ereignissen der Geschäftsvorfall geführt hat, z. B. zu Neugeschäft, Storno oder Vertragsumstellung.

Der Provisionsfall umfasst zunächst die strukturierte Eingangsschnittstelle mit den angelieferten Daten über Beteiligte, Aktivitäten und provisionsrelevante Objekte. Diese werden dann als „Prima Nota“ abgespeichert und in Versionen geführt. Die Prima Nota bildet die rechtliche Grundlage für das Provisionsergebnis und speichert zeitliche Veränderungen aus den meldenden Systemen. In der Folge wird mit diesen Daten der Provisionierungsprozess angestoßen, der schließlich den Provisionsbeleg erzeugt. In diesem Beleg werden Bewertungs- und Vergütungsergebnisse sowie die Fälligkeiten zu den Vergütungen gespeichert.

Des Weiteren bestimmt der Verarbeitungsmodus, was mit diesen Daten geschieht, beispielsweise:

- **Schwebe:** Solange ein Provisionsfall noch nicht gebucht und somit auch noch nicht für die Abrechnung freigegeben ist, befindet er sich im Schwebezustand. Ein schwebender Provisionsfall muss nachbearbeitet werden. Die vorgenommenen Änderungen werden durch Belege dokumentiert und nach Freigabe unter Abgleich mit den alten Belegen gebucht. Somit sind vorgenommene Änderungen transparent, nachvollziehbar und konsistent zu vorangegangenen Buchungen.
- **Durchbuchung:** Hier werden die Provisionsbelege erstellt und – falls fehlerfrei – gebucht. Dabei erhalten der Provisionsfall und seine Belege den Status „gebucht“ und sind zur Abrechnung freigegeben.
- **Vorerfassung:** Hier erhalten der Provisionsfall und seine Belege den Status „vorerfasst“.
- **Simulation:** Hier kann ein Provisionsfall simuliert und seine Auswirkungen analysiert werden, ohne eine Fortschreibung der Daten in die Datenbank vorzunehmen.

Nicht immer erzeugen Bestandsveränderungen Provisionszahlungen – beispielsweise bei der Umschlüsselung oder Umbündelung von provisionsrelevanten Objekten, wie z. B. Versicherungsverträgen, Bauspar-/Darlehensverträgen oder Festgeldkonten im Provisionssystem mit ihren historischen Informationen. Dies kann beispielsweise notwendig sein, wenn Verträge in den Bestandssystemen neue Nummern erhalten oder Verträge oder Vertragsbestandteile neu zugeordnet werden (z. B. eine versicherte Person einer bestehenden Krankenversicherung oder ein neuer Depotinhaber einem Wertpapierdepot).

In einer ersten Klassifizierung lassen sich Neuzugänge, Änderungen und Abgänge von Objekten unterscheiden, wobei diese Klassen teilweise in sehr viele Unterklassen zerlegt werden können. So werden bei Versicherungen unter „Änderung“ so unterschiedliche Vorgänge wie Tarifänderung, Wechsel des versicherten Objekts, Stilllegung und Wiederinkraftsetzung (nach Stilllegung des versicherten Objekts) zusammengefasst. Bei Banken können unter „Änderung“ Vorgänge wie Zinsbindungsdauer-

verlängerung, Portfoliowechsel oder Anlagedauer verstanden werden.

Eine besondere Klasse stellt die Rücknahme von vorher durchgeführten Geschäftsvorfällen der anliefernden Systeme dar. Diese gibt es nicht nur für Änderungen, sondern auch für Neuzugänge („Nichteinlösung“, „Nichteingang“, „Nichtauszahlung“ etc.) und Abgänge („Endstorno“, „Auszahlung“ etc.). Rückwirkende Änderungen nehmen in FS-ICM ggf. mehrere Geschäftsvorfälle zurück und ändern zusätzlich einen früher gültigen Objektzustand. Rücknahmen und rückwirkende Änderungen von Geschäftsvorfällen bewirken die Rücknahme von Provisionsfällen. Hier erwartet das Provisionssystem, dass diese Rücknahmen bzw. Änderungen je nach Objektzustand einzeln als Provisionsfall gemeldet werden.

Der Provisionsfall folgt dabei folgendem Ablauf:

1. Daten entgegennehmen
2. Prozess/Schwebedaten initialisieren
3. Schwebe nach gleichen Objekten mit älterem Stand durchsuchen
4. Indirekt Beteiligte ermitteln
5. Standardverträge ermitteln
6. Provisionsvertrags- und Bewertungsarten ermitteln und Bewertung durchführen
7. Alte Belege ermitteln und Haftung prüfen
8. Vergütung ermitteln und berechnen
9. Neue Haftungszeit ermitteln
10. Abrechnungsplanpositionen ermitteln und berechnen (falls Szenarien zur Ist-Provision bzw. zeitliche Vergütungsverteilung implementiert wurden)
11. Provisionsbeleg anlegen
12. Ggf. Provisionsfall in Schwebe stellen
13. Ggf. Provisionsbeleg im Kontokorrent buchen und alte Schwebe entlasten
14. Ggf. alte Provisionsbelege ausbuchen
15. Ggf. neue Provisionsbelege einbuchen

Die Darstellung der Prima Nota, der Beteiligtenermittlung, der Bewertungs-, Vergütungs- und Fälligkeitsergebnisse erfolgt zusammen mit den zugehörigen Protokollen in der übersichtlichen Registerkartentechnik. Diese Karten können über BDT verändert werden, d. h. es können weitere Reiter erzeugt oder umbenannt, neue Felder hinzugefügt oder vorhandene Felder ausgeblendet werden.

#### 4.3.1.1 Beteiligte

Die Beteiligten eines Provisionsfalles werden als direkt und indirekt Beteiligte geführt. Direkt Beteiligte sind unmittelbar am Geschäftsabschluss beteiligt, indirekt Beteiligte stehen in einem beliebigen provisionsrelevanten Zusammenhang mit dem Provisionsfall.

Bei der Beteiligtenermittlung werden zu den direkt Beteiligten anhand der Organisationsstruktur die indirekt Beteiligten ermittelt – sofern vorhanden. Davon abweichend können an der Schnittstelle auch andere indirekt Beteiligte mitgeteilt werden. Jeder der Beteiligten tritt in einer definierten Rolle auf, die die Folgeprozesse beeinflusst. Die Rolle des Beteiligten und die Möglichkeit, Beteiligungsanteile zwischen mehreren Beteiligten abweichend zu den in den Stammdaten hinterlegten Sätzen mitzugeben, runden die Informationen zum Beteiligten sinnvoll ab. Neben vertriebsstrukturbezogenen Beteiligungen, also der Verbindung innerhalb der Vertriebsorganisation, können auch provisionsvertragsbezogene Beteiligungen abgebildet werden, indem ein Provisionsvertrag auf einen anderen beteiligten Provisionsvertrag verweist – unabhängig von der Zuordnung innerhalb der Organisation.

Die direkt Beteiligten bilden durch die Rollen, die sie in einem Provisionsfall einnehmen, und die Anzahl der Beteiligten eine Beteiligungskonstellation. Das Provisionssystem analysiert aus den Beteiligungsvereinbarungen die gültigen und erlaubten Konstellationen, z. B. die Konstellation eines Hauptvermittlers mit einem Fachberater. Weiterhin wird anhand der Beteiligungskonstellation ein Vorschlag für die Beteiligungsätze ermittelt, z. B. können sich ein Vermittler und ein beteiligter Fachberater

oder ein Privatkundenbetreuer und ein beteiligter Firmenkundenbetreuer das Bewertungs- oder Vergütungsergebnis 70 : 30 untereinander aufteilen. Die vorgeschlagenen Beteiligungsätze können auch überschrieben werden, wenn andere Einzelfallvereinbarungen an der Eingangsschnittstelle vorliegen. Die indirekt Beteiligten, z. B. Führungskräfte, werden über die Organisationsstruktur ermittelt. Über kundenspezifische Auswertungswege können zudem die Bereiche der Organisationsstruktur eingeschränkt werden, aus denen indirekt Beteiligte ermittelt werden sollen. Der Vergütungsanspruch eines indirekt Beteiligten leitet sich dann ab aus dessen eigenem Provisionsvertrag und dem Beteiligungsanteil des zugeordneten direkt Beteiligten.

#### 4.3.1.2 Aktivitäten

Die Aktivitätsarten beschreiben, was in den Vorsystemen mit den provisionsfallauslösenden Objekten geschieht, also welche Art der Bestandsveränderung dort eingetreten ist. Sie alle bestimmen die Einzelheiten des Provisionierungsprozesses. Eine Aktivitätsart ist beispielsweise die Neuanlage eines Versicherungsvertrags oder eines Festgeldkontos, ein Tarif-/Produkt- oder Portefeuillewechsel.

Die Aktivitätsart leitet sich aus der so genannten „auslösenden Methode“ ab, die vom Vorsystem angeliefert wird und einen eindeutigen Bezug zum provisionsfallauslösenden Objekt hat. Oft sind in den Bestandssystemen die auslösenden Methoden so gestaltet, dass die Aktivitätsart ohne zusätzliche Bedingungen aus ihnen abgeleitet werden kann (z. B. „Neuanlage eines Kontos“, „Ersatzgeschäft Versicherungsvertrag“). Wo so eine einfache Zuordnung nicht erfolgen kann, wird im Provisionssystem die Aktivitätsart auch durch einen standardisierten Findungsprozess ermittelt, bei dem zugeordnete kundenindividuelle Attribute zur Ableitung dienen. Eignet sich zum Beispiel im Bestandssystem die Änderung „Tarif-/ oder Portefeuillewechsel“, so beschreibt dies lediglich die Tatsache, dass innerhalb eines fondsgebundenen Versicherungsvertrages oder Vermögensverwaltung sportefuilles der Tarif oder das Portefeuille gewechselt wurde. Aus Sicht des Provisionssystems kann diese Vertragsänderung je-

doch zu verschiedenen Aktivitätsarten führen, je nach Bedingung z. B. zu „Bestandsleistung“, „Komplettierung“, „Teilstorno“ oder „Wechsel“. Es wird also die Aktivitätsart aus der Art der durchgeführten Bestandsveränderung abgeleitet. Zusammen mit der Beteiligungsrolle eines Provisionsempfängers und der Gestaltung seiner Provisionsvereinbarung, also den Provisions- oder Vergütungsarten, führt sie letztlich zur Findung des für diesen Provisionsfall relevanten Vergütungssatzes, z. B. Promille-/ Prozentsätze, Staffelsätze oder Stückvergütungen.

#### 4.3.1.3 Bewertung

Die Bewertung dient der Ermittlung der zu vergütenden Vertriebsleistung, bewertet diese also und dokumentiert damit, was die erbrachte Vertriebsleistung im Sinne des Versicherungsunternehmens wert ist. Das Ergebnis der Bewertung kann z. B. eine Wertungssumme sein, also ein Währungsbetrag, aber auch eine bestimmte Anzahl von Bonuspunkten oder sonstigen Leistungsäquivalenten. Die Bewertung erfolgt anhand der zu den jeweiligen Provisionsobjekten frei definierbaren Bewertungsarten, die eine Reihe von Einstellungen und Algorithmen zur Ermittlung des Bewertungsergebnisses definieren, z. B. eine mit bestimmten Faktoren bewertete Monatsnettoprämie, Einzahlungssumme, Darlehensbetrag, Differenzbetrag, Punktwert oder Stückzahl. Die Bewertungsergebnisse werden dann dem nächsten Prozessschritt, der Vergütungsberechnung, als Berechnungsgrundlage zur Verfügung gestellt. Die provisionsrelevanten Objekte können jeweils mit einer oder mehreren Bewertungsarten bewertet werden, so dass das Ergebnis z. B. sowohl ein Währungsbetrag als auch ein Punktwert sein kann. So kann die Vergütungsberechnung auf zwei verschiedenen Grundlagen auch im weiteren Verlauf zwei verschiedene Vergütungen ermitteln, z. B. einen auszuzahlenden Vergütungsanspruch und einen Punktebetrag für eine Bonussummentabelle, deren Einträge z. B. erst am Quartalsende im Rahmen eines Bonuslaufes zu einer Auszahlung führen.

Die Bewertungsergebnisse sind Grundlage der historischen Fortschreibung der Objekte. Sie können auf zwei Arten ermittelt werden: Bei der Einstellung ‚Absolutbewertung‘ wird der angelieferte Basiswert als absoluter Wert interpretiert (also z. B. neue Beitragssumme total). Bei der Einstellung ‚Differenzbewertung‘ wird der angelieferte Basiswert als Differenzbetrag im Vergleich zur letzten Meldung an das Provisionssystem interpretiert (also z. B. Wert der Beitragsänderung). Dadurch ist es möglich, die Bewertung auf die Art der angelieferten Daten des Vorsystems einzustellen.

Bei der kundenindividuellen Konfiguration der Bewertung kann das Rechenwerkzeug frei gewählt werden. Die Bewertungen können entweder mit Hilfe der SAP-Konditionstechnik oder mit frei definierbaren logischen Services durchgeführt werden. Dieses Konzept bietet die Möglichkeit, die Bewertung eines Provisionsfalls mit eigenen Funktionsbausteinen durchzuführen, die sich im gleichen System befinden oder per BAPI® oder RFC in einem anderen System gestartet werden können. Der Funktionsbaustein kann auch dazu dienen, ein externes Programm, z. B. ein Nicht-ABAP-Programm, aufzurufen und Daten per Schnittstelle dorthin zu übergeben, z. B. um dort Kennziffern zu ermitteln oder weitere Berechnungen durchzuführen.

Ab dem Release FS-ICM 6.0 gibt es die Möglichkeit, die Bewertung über ein zweites SAP-Rechenwerkzeug durchzuführen. Dieses vereinfachte Rechenwerkzeug hat den Kopierservice als Grundlage und ist mit wenigen Einstellungen einsatzbereit.

#### 4.3.1.4 Vergütung

Zentrale Elemente der Vergütungsberechnung sind die kundenindividuell konfigurierbaren Vergütungsarten. Sie steuern die Ermittlung der Vergütungsregeln, Vergütungstabellen und Berechnungsschemata sowie die Kontierung. Grundsätzlich wird zwischen direkten Vergütungen, die zur Auszahlung vorgesehen sind und den indirekten Vergütungen, die nicht zur Auszahlung vorgesehen sind, unterschieden:

- Typische direkte Vergütungen sind Abschlussprovisionen, Bestandsbetreuungsprovisionen, Folgeprovisionen, Superprovisionen, Pauschalen oder Garantien.
- Typische indirekte Vergütungen sind Produktionssumme, Umsatz oder Bonuspunkte. Diese bilden z. B. die Basis für Wettbewerbe, Bonusläufe oder auch periodische auszahlbare Superprovisionen des Vertriebsmanagements. Sie sind als indirekter Vergütungsbetrag selbst jedoch nicht auszahlfähig.

Der Vergütungsprozess beginnt mit dem Bewertungsergebnis. Auf diesen Wert, der ein Währungsbetrag oder eine Menge einer frei konfigurierbaren Einheit sein kann, wird dann der Vergütungssatz nach dem Berechnungsschema angewandt, z. B. ein Prozent- oder Promillesatz. Es sind aber auch Stückvergütungen möglich, die in einer Mengenstaffel hinterlegt werden können, z. B. Von-/Bis-Staffeln oder progressive Staffeln. Dieser Vergütungssatz, die Kondition, ist einer Vergütungsart zugeordnet und im Provisionsvertrag anzeigbar. Er wird zusammen mit weiteren Informationen während der Berechnung ermittelt, z. B. der Haftungsart und der Kontierungsart. Alternativ lassen sich wie bei der Bewertung eigene Funktionsbausteine anstelle der Konditionen über einen logischen Service den Vergütungsarten zuordnen, die kundeneigene Rechenregeln abbilden.

Die gewünschte Vergütungsart, die auf ein bestimmtes zu verprovionierendes Objekt mit seiner zugeordneten Bewertungsart angewandt werden soll, kann über beliebige Attribute bedingt werden. Der Findungsprozess der Vergütungsart ist also frei konfigurierbar und stellt ein Kernstück des Berechnungsprozesses dar. Die Anzahl der bedingenden Attribute ist nicht begrenzt und kann über iterative Tabellenführung immer weiter verfeinert werden, bis letztendlich die gewünschte Vergütungsart aus den Attributen abgeleitet und die hinterlegten Informationen einschließlich der Kondition angewandt werden.

Das Ergebnis der Vergütungsberechnung ist der Provisionsanspruch des Vermittlers, der im Provisionsbeleg abgelegt wird. Ferner ermittelt die Vergütungsberechnung noch den Auszahlungsanspruch, den Haftungsbetrag sowie den Verrechnungsbetrag.

#### 4.3.1.5 Fälligkeiten

Der ermittelte Provisionsanspruch soll häufig am Buchungstag fällig gestellt werden, so dass unmittelbar ein Fälligkeitenbeleg für den entsprechenden Anspruch erzeugt wird.

Ist eine andere zeitliche Vergütungsverteilung gewünscht, z. B. eine Auszahlung in sechs gleichen monatlichen Raten synchron mit der Prämienfälligkeit, kann dies im System hinterlegt werden. Welches Schema im Provisionsfallprozess für eine bestimmte Vergütungsart zur Anwendung gelangt, wird einerseits über den Provisionsvertrag und seine Vereinbarung zur zeitlichen Vergütungsverteilung sowie andererseits über ein Findungswerk bestimmt. Beides kann der Kunde individuell ausprägen. Auf Basis der ermittelten Abrechnungsplanregel wird dann ein Abrechnungsplan mit entsprechenden Abrechnungsplanpositionen erstellt, die noch keine Fälligkeiten im Sinne eines eigenen Beleges darstellen, sondern zunächst nur änderbare Positionen auf einem Plan. Unmittelbar vor dem Abrechnungslauf werden fällige Abrechnungsplanpositionen über den Abrechnungsplanlauf in Fälligkeitenbelege umgewandelt, welche dann entsprechend im Abrechnungslauf berücksichtigt werden können, sofern sie nicht der Ist-Provisionierung unterliegen und noch auf eine zugehörige Zahlungseingangsmeldung z. B. aus dem Inkasso-/Exkassosystem warten.

#### 4.3.1.6 Ist-Provision

Ist-Provision bedeutet, dass die fällige Provision nur dann auch wirklich ausbezahlt wird, wenn das die Provisionsberechnung auslösende Geschäft bezahlt worden ist, z. B. wenn der Versicherungsbeitrag eingegangen oder eine Wertpapiergutschrift erfolgt ist. Die Regeln und Vereinbarungen hierfür werden im Standardprovisionsvertrag bzw. im individuellen Provisionsvertrag hinterlegt und im Provisionsfall während des Vergütungsprozesses ausgelesen. Mit Hilfe des „Erfüllungsgradwerkzeugs“ (EGW) wird die hierfür erforderliche Integration von Bestandsverwaltung, Inkasso-/Exkasso-System und Provisionsmanagement hergestellt.

#### 4.1.3.7 Haftung

Die Haftungseigenschaften einer Vergütung werden zum Zeitpunkt der erstmaligen Vergütungsberechnung ermittelt. Dazu wird über den Provisionsvertrag die zugehörige Haftungsregel gefunden, die Haftungsdauer, Haftungswert und Haftungsbetrag bestimmt.

Tritt der Frühstornofall ein, so wird die haftende Vergütung auf das geminderte Bewertungsergebnis reduziert und der Verdiensteil der rückzufordernden Vergütung durch logische Services berechnet, die in der Haftungsregel hinterlegt sind. Dieser Service ist kundenindividuell ausprägbar. Hierbei ist jedes Szenario von Teil- bis Vollstorno darstellbar.

Statt Rückrechnungen sind auch Haftungsunterbrechnungen möglich, die durch Stilllegung und Wiederinkraftsetzung von Verträgen ausgelöst werden. Sie resultieren aus einer Unterbrechung der Bewertung und bewirken eine verlängerte Haftungszeit für die Vergütung.

#### 4.3.1.8 Vergütungsausgleich

Unter diesem Begriff werden im Provisionssystem alle Vereinbarungen zusammengefasst, die das Ergebnis der Provisionsberechnung beeinflussen und im Prozess nach der Vergütungsberechnung ausgeführt werden. Sie beziehen sich auf einen Provisionsfall und/oder ein Geschäftsobjekt und/oder einen Beteiligten bzw. Teilmengen der leistungsbezogenen Vergütungen. In den meisten Fällen handelt es sich dabei um Verrechnungsregeln, die aus geschäftspolitischen Gründen, aber auch aus branchenüblichen oder gesetzlichen Bestimmungen die Höhe der Vergütungen beeinflussen. Dies kann die Maximierung von Provisionszahlungen über alle Organisationshierarchiestufen sein, z. B. auf 1 % des Darlehens-/Einzahlungsbetrages oder 90 % der Jahresnettopämie oder Auf-/Abrundungen auf volle Beträge. Die Regeln sind frei ausprägbar.

#### 4.3.1.9 Schwebelisten

Das Provisionssystem bietet verschiedene Vorlagen für Listen an, mit denen Provisionsobjekte komfortabel selektiert und einer Einzelnachbearbeitung zugeführt werden können. Diese Listenvorlagen können im konkreten Fall entweder direkt genutzt, mit Varianten versehen oder auf spezielle Kundenanforderungen angepasst werden. So erlauben z. B. Provisionsfalllisten eine Selektion von Provisionsfällen nach Status (z. B. angenommen, vorerfasst mit Fehler, Vier-Augen-Prüfung, vorerfasst ohne Fehler) oder Organisationsbereich (z. B. Regionen oder Vertriebsweg). Diese Listen eignen sich sehr gut als Schwebelisten, d. h. als Abarbeitungsvorrat für Provisionsfachbearbeiter, die Schwebefälle bearbeiten.

#### 4.3.1.10 Massennachverbuchung

Mitunter kommt es vor, dass eine größere Zahl von Provisionsfällen in Schwebeliste ist, weil einige Einstellungen des Provisionssystems noch nicht oder nicht mehr auf einem Stand sind, der eine fehlerfreie Provisionsfallbearbeitung zulässt. So kann das Bestandssystem beispielsweise Daten zu neuen Produkten liefern, die im Provisionssystem noch nicht bekannt sind und die dann zu Schwebefällen führen. Die provisionsseitigen Systemeinstellungen können dann nachgeholt und die betroffenen Schwebefälle mit der Funktion „Massenschwebeliste auflösen“ in einem einzigen Vorgang aufgelöst werden.

#### 4.3.1.11 Rückwirkende Provisionsfallbearbeitung - RCP

Soll ein Provisionsfall rückwirkend geändert werden, muss man vorher untersuchen, ob zu diesem Provisionsfall nicht bereits weitere Provisionsfälle eingebucht wurden, die in einem Abhängigkeitsverhältnis zu dem zu ändernden Provisionsfall stehen. Solche Abhängigkeitsverhältnisse entstehen oft dann, wenn nach dem ersten Provisionsfall weitere Fälle eingebucht wurden, die entweder eine Weiterschreibung der Bewertungshistorie des Geschäftsobjektes, eine Umbündelung von Teilobjekten oder einen belegübergreifenden Vergütungsausgleich dokumentieren.

In so einem komplexen Fall kann es schwierig werden, die Kette der voneinander abhängigen Provisionsfälle manuell richtig und vollständig aufzubauen, da die abhängigen Fälle in der richtigen Reihenfolge abgearbeitet werden müssen, bevor der zeitlich erste Provisionsfall geändert werden darf. Danach müssen die abhängigen Provisionsfälle wieder vorgerollt werden.

RCP (Retroactive Case Processing) ist ein Werkzeug, das diesen schwierigen Prozess des manuellen Findens und Abarbeitens der abhängigen Provisionsfälle maschinell unterstützt. So kann die Abarbeitungsliste der abhängigen Provisionsfälle für beliebige, initiale Provisionsfälle automatisiert erstellt werden. Die Arbeitsweise von RCP ist in weiten Teilen konfigurierbar, so dass ein großes Maß an Flexibilität gewährleistet ist.

#### 4.3.2 Provisionsbeleg

Nach der Annahme eines Provisionsfalles wird durch den Provisionierungsprozess ein Beleg erzeugt, der die Daten des Falles dokumentiert. Der Belegkopf verweist auf den auslösenden Provisionsfall und die Belegpositionen auf alle zu dem Provisionsfall ermittelten Bewertungen, auf die Vergütungen aller beteiligten Vermittler und ggfs. auf die Fälligkeiten. Da alle leistungsabhängigen Vergütungen auf der Basis von Bewertungen (Vertriebsergebnissen) ermittelt werden, verweist im Provisionsfallbeleg jede Vergütung auf die zugrunde liegende Bewertung. Nicht jede Bewertung führt aber auch zu einer Vergütung, so kann in besonderen Fällen ein Provisionsfallbeleg nur aus Bewertungen (ohne Vergütungen und Fälligkeiten) bestehen. Die im Rahmen des Vergütungsausgleichs vorgenommenen Korrekturen an Vergütungszeilen werden separat als Vergütungsausgleichspositionen abgelegt.

Der Zahlbetrag oder auch die Zahlmenge der Vergütungsposition kann sofort und ohne Bedingung fällig sein. Hier wird dann unverzüglich ein Fälligkeitenbeleg erzeugt. Falls der Zahlbetrag auf mehrere Fälligkeiten verteilt wird und/oder noch einer weiteren Bedingung unterliegt (z. B. Bezahlmeldung für das entsprechende Grundgeschäft muss eintreffen), werden für die entsprechenden Auszahlungsansprüche Abrechnungsplanpositionen eingestellt.

Die Inhalte des Beleges werden in Tabellen abgelegt, die u. a. dem Berichtswesen als Datengrundlage dienen. Provisionsbelege können auch ohne Provisionsfall manuell erzeugt werden, was z. B. bei Vorauszahlungen oder Abschlägen der Fall ist.

#### 4.3.3 Periodenschluss

Am Periodenende wird die Periode abgeschlossen und abgerechnet. Die Perioden können nach betriebswirtschaftlichen Anforderungen des Kunden beliebig definiert werden.

Beim Abschlusslauf werden pauschale Vergütungen, Garantien und Erfolgsvergütungen wie Bonifikationen berechnet und im Provisionssystem auf die Vergütungsauskunft gebucht. Der Abschlusslauf wird hierbei für Pauschalen, Garantien und Erfolgsbeteiligungen getrennt voneinander durchgeführt. Die Berechnungen beziehen sich auf die Bezugsperiode der Vergütungsart und laufen zum angegebenen Stichtag.

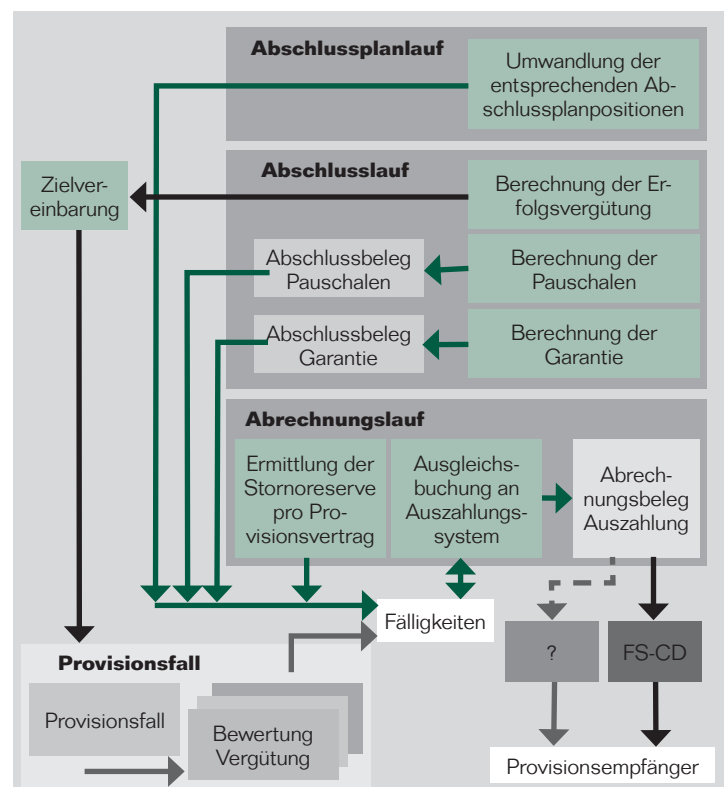


Abb. 12: Periodenschluss

Falls eine zeitliche Vergütungsverteilung im Rahmen des Provisionsfalls verwendet wird, werden die entsprechenden Fälligkeitenbelege nicht unverzüglich erzeugt, sondern zuerst entsprechende Abrechnungsplanpositionen erstellt. Diese werden durch einen gesonderten, dem Abrechnungslauf vorgelagerten Abrechnungsplanlauf in Fälligkeitenbelege umgewandelt. Anschließend können diese entsprechend im Abrechnungslauf berücksichtigt werden.

#### **4.3.3.1 Pauschalen und Garantien**

Garantien und zum Teil auch Pauschalen sind meistens nur auf einen gewissen Zeitraum beschränkt, der zusammen mit dem Zusagebetrag individuell im Provisionsvertrag vereinbart wird. Die Darstellung von Pauschalen und Garantien erfolgt über eigene Registerkarten im Provisionsvertrag. Hier können auch die jeweiligen Laufjournale bisher durchgeführter Abschlussläufe angezeigt werden. Die Gültigkeitsdauer für die Pauschale bzw. Garantie ist unter Nennung von Beginn und Ende anzugeben.

##### **4.3.3.1.1 Pauschalen**

Im Gegensatz zu Garantien werden Pauschalen üblicherweise nicht mit der Provision verrechnet. Sie werden wie Garantien für einen bestimmten Zeitraum vereinbart, haben aber den Charakter von Zuschüssen, bzw. negative Pauschalen den Charakter von Abzügen. Die Zahlung, bzw. der Abzug erfolgt ohne Nachweis einer Leistung.

Es können jeder Standardvereinbarung unterschiedliche pauschale Vergütungen zugeordnet werden. Aus diesem Pool werden dem jeweiligen individuellen Provisionsvertrag beliebig viele Pauschalen zugeordnet.

Die Darstellung der pauschalen Vergütung erfolgt im Provisionsvertrag auf der Registerkarte „Pauschale Vergütungen“. Neben der Regelnummer, der Gültigkeitsperiode und dem Vergütungsbetrag wird auch die Vergütungsart mit Namen aufgeführt.

- Die Höhe des Vergütungsbetrages darf einen konfigurierbaren Minimalbetrag weder unter- noch den Maximalbetrag überschreiten, die beide in der Standardvereinbarung zu Pauschalen gepflegt werden. Zudem muss der bearbeitende Sachbearbeiter die quantifizierende Berechtigung für diese Betragshöhe besitzen. Pauschale Vergütungen sind z. B. Bürokosten, Werbekosten, Fahrtkosten oder auch negative Pauschalen für Hard-/Software und deren Support.

##### **4.3.3.1.2 Garantien**

Dem Provisionsvertragspartner, der die Tätigkeit eines Vermittlers neu aufnimmt, wird in den ersten Monaten seiner Mitarbeit oftmals ein Mindestbetrag an Einnahmen garantiert. Dieser Mindestbetrag wird mit den tatsächlich verdienten Vergütungen verrechnet und der eventuell entstehende Unterverdienst entweder als rückzahlbarer Provisionsvorschuss oder als nicht rückzahlbarer Provisionszuschuss definiert. Die Zuordnung der Vergütungsarten, die mit den Garantien verrechnet werden sollen, ist frei konfigurierbar.

Jeder Standardgarantievereinbarung können beliebig viele Garantieregelungen zugeordnet werden, die wiederum beliebig viele Garantievergütungsarten enthalten können. Diesen Garantievergütungsarten schließlich werden diejenigen leistungsabhängigen Vergütungsarten zugeordnet, die mit dem Garantiebetrag verrechnet werden sollen.

Aus dieser Auswahl des Standardprovisionsvertrages werden vom Sachbearbeiter dem jeweiligen individuellen Provisionsvertrag beliebig viele Garantievergütungsarten zugeordnet und aktiviert.

Bei den Abschlussarbeiten ergeben sich folgende Möglichkeiten:

- Wenn die Summe der anrechenbaren Vergütungen den festgelegten Garantiebtrag unterschreitet, wird die gezahlte Garantie als Unterverdienst ausgewiesen.
- Wenn die Summe der anrechenbaren Vergütungen den Garantiebtrag überschreitet, wird der überschüssige Betrag als Überverdienst ausgewiesen.

Zusätzlich können Vereinbarungen über mögliche Rückforderungen getroffen werden, um beispielsweise einen Überverdienst mit dem bis zu dieser Abrechnungsperiode angelaufenen Unterverdienst der Vorperiode zu verrechnen.

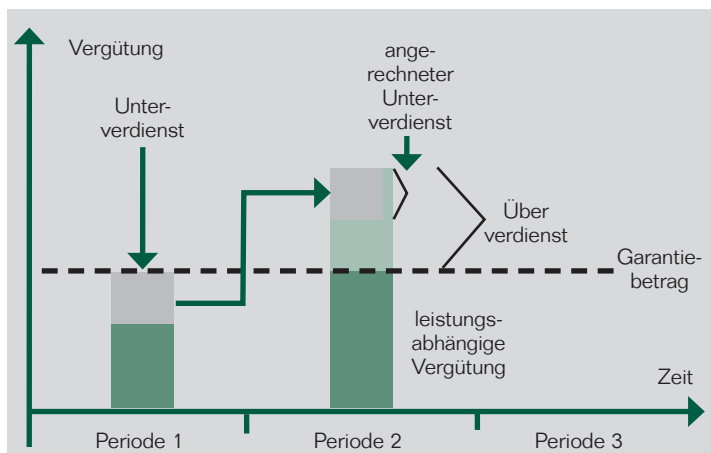


Abb. 13: Garantien

Die Darstellung der Garantievereinbarungen erfolgt im Provisionsvertrag innerhalb der Vereinbarung „Garantie“. Diese beinhaltet die Gültigkeitsperiode (Von-Datum – Bis-Datum), den Garantiebtrag und die Vergütungsart mit Namen.

Die Höhe des Garantiebtrages darf den Minimalbetrag weder unter- noch den Maximalbetrag überschreiten, die beide in der Standardgarantievereinbarung gepflegt wurden. Zudem muss der bearbeitende Sachbearbeiter die quantifizierende Berechtigung für diese Betragshöhe besitzen.

Beispiele sind Garantievergütungen, deren garantierte Höhe sich auf eine bestimmte Sparte und leistungsabhängige Vergütungsart bezieht, wie z. B. garantierte 2000 € pro Monat für Abschlussprovisionen der Sparte „Leben“ oder Kreditvermittlungsprovisionen der Sparte „Darlehen“. Dies bedeutet, dass diese leistungsabhängigen Vergütungsarten bei der Berechnung der Garantie herangezogen werden und Differenzbeträge als Unter- oder Überverdienst gelten. Die Fortschreibung erfolgt nach den kundenindividuellen Regelungen zur Garantie.

#### 4.3.3.2 Erfolgsvergütungen

Neben den leistungsabhängigen Vergütungen, die automatisch erzeugt werden, sobald provisionsrelevante Daten aus den Vorsystemen an das Provisionssystem übergeben werden, kann für die Erfolgsvergütung von FS-ICM selbst ein eigener Provisionsfall erzeugt werden, ausgelöst z. B. durch ein Periodenende. Dieser zusätzliche Provisionsfall liest für die betroffenen Provisionsverträge ergebnisrelevante Daten aus frei definierbaren Summentabellen von FS-ICM oder aus beliebigen Tabellen anderer Systeme. So können auch Qualitätskennziffern wie Stornoquoten bonusrelevant verarbeitet werden oder – parallel zur normalen Provisionszahlung – auch Produktionspunkte errechnet und auf eine kundenindividuelle Summentabelle gespeichert werden. Am Ende einer Periode, z. B. dem Quartal, können die so gesammelten Produktionspunkte als Grundlage für eine Erfolgsvergütung ausgewertet und vergütet werden. Die zusätzlichen Provisionsfälle werden periodisch erzeugt und zu festgelegten Zeitpunkten abgerechnet. Eine Periode kann

hierbei beliebig oft simuliert, wiederholt oder storniert werden. Es können jeder Standardvereinbarung unterschiedliche Provisionsfallauslöser zugeordnet werden, z. B. Quartalsbonus, Jahresbonus, Incentivereise, Top-Ten-Bonus, etc. Aus dieser Auswahl werden dem individuellen Provisionsvertrag die gewünschten Provisionsfallauslöser zugeordnet, die dann zur gegebenen Periode gestartet werden.

Die Darstellung der Provisionsfallauslöser erfolgt im Provisionsvertrag innerhalb einer eigenen Vereinbarung. Neben der Regelnummer beinhaltet diese die Gültigkeitsperiode, die Provisionsfallursache und das Verarbeitungsziel. Mögliche Provisionsfallauslöser sind z. B. Bonifikationen, Erfolgsvergütungen, Zusatzvergütungen, Erfolgsbeteiligungen und Incentives.

#### 4.3.3.3 Zielvereinbarungen

In FS-ICM gibt es die Möglichkeit, für die Abbildung von Zielvereinbarungen abstrakte Zielarten für gleichartige Provisionsgeschäftspartner zu definieren. So können für jeden einzelnen Provisionsgeschäftspartner die abstrakten Zielarten mit Ziel-, Ist- und Korrekturwerten verbunden und individuell für Provisionsvertrag, Periode und Teilobjekt hinterlegt werden. Auf Basis dieser individuell hinterlegten Ziel-, Ist- und Korrekturwerte wird der Zielerreichungsgrad (Level of Target Achievement, LoT) errechnet, aus dem dann die Zielvergütung ermittelt und als Provisionsbeleg gebucht wird. Zielerreichungen werden als eigenständiger periodischer Prozess analog dem zusätzlichen Provisionsfall berechnet und erzeugen für jeden Provisionsvertrag, jede komplexe Zielart und jede Periode einen eigenen Provisionsfall.

In den Stammdaten findet sich im Provisionsvertrag die Registerkarte „Zielvereinbarungen“ mit allen für diesen Provisionsvertrag relevanten individuellen Zielvereinbarungen.

Die Zielvereinbarung im Provisionsmanagement unterscheidet zwischen elementaren und komplexen Zielen. Jede individuelle, also vermittlerbezogene Zielvereinbarung, die mehrere Elementarziele umfasst, stellt ein komplexes Ziel dar. Sie kann beliebig

viele Zielarten beinhalten, die Elementarziele, die einzeln gewichtbar sind. Es besteht auch die Möglichkeit, sie mit Einstiegshürden zu versehen, so dass das komplexe Ziel erst mit Überschreiten der Einstiegshürden aller untergeordneten Elementarziele als erreicht gilt.

Dies kann so aussehen, dass z. B. im Provisionsvertrag eine individuelle Zielvereinbarung mit einem komplexen Ziel hinterlegt ist, welches wiederum drei Elementarziele beinhaltet:

Komplexes Ziel: Neugeschäft „Leben“ 1.000.000 € Versicherungssumme (VS) p. a.

ELEMENTARE ZIELARTEN	GEWICHTUNG %	EINSTIEGSHÜRDE
Versicherungssumme Tarif A: 600.000 €	70 %	
Versicherungssumme Tarif B: 400.000 €	30 %	
Stornoquote <5 %		X

Die Überprüfung, ob ein vereinbartes Ziel erreicht wurde, wird in der Zielerreichung im Rahmen der Bewertung ermittelt. In unserem Fall liegen am Ende der zu betrachtenden Periode folgende Ergebnisse vor:

Versicherungssumme Tarif A: 540.000 € VS Neugeschäft  
 Versicherungssumme Tarif B: 380.000 € VS Neugeschäft  
 Stornoquote 4 %

Zielerreichung für Tarif A ist 90 %, dies ergibt gewichtet 63,0 %  
 Zielerreichung für Tarif B ist 95 %, dies ergibt gewichtet 28,50 %  
 Dies ergibt eine Zielerreichung von insgesamt 91,50 %

Das Ausschlusskriterium „Stornoquote“ greift nicht, da die tatsächliche Stornoquote mit 4 % kleiner als die definierte Einstiegshürde von 5 % ist. Würde das Ausschlusskriterium greifen, so wäre die Gesamtzielerreichung für dieses komplexe Ziel 0 %.

Es besteht die Möglichkeit, aus dem Provisionsvertrag heraus die Ergebnisse der Zielvereinbarung, unter Berücksichtigung von Ziel-, Ist-, und Korrekturwerten, anzeigen zu lassen sowie Zielerreichungsgrade mit manuell eingegebenen oder gespeicherten Zielgrößen zu simulieren. Zudem kann die Zielvereinbarung als Ganzes für jeden Vermittler individualisiert werden.

#### 4.3.3.4 Abrechnungsplanlauf

Falls eine zeitliche Vergütungsverteilung verwendet wird, werden die fälligen Abrechnungsplanpositionen durch den Abrechnungsplanlauf in entsprechende Fälligkeitenbelege umgewandelt und stehen dem Abrechnungslauf zur Verfügung.

Falls fällige Abrechnungsplanpositionen der Ist-Provisionierung unterliegen, können diese erst nach Eingang einer entsprechenden Zahlungseingangsmeldung (z. B. von FS-CD) in Fälligkeitenbelege umgewandelt werden.

#### 4.3.3.5 Abrechnung

Beim Abrechnungslauf wird der Auszahlungsbetrag für den Provisionsempfänger periodisch berechnet und an das Zielsystem, z. B. das Auszahlungssystem, übergeben. Berechnungsgrundlage sind hierbei die Fälligkeitenbelege. Der Auszahlungsbetrag ist die Summe der Vergütungsbeträge und der berechneten Garantien und Pauschalen. Auszahlungssystem kann mySAP ERP Human Capital Management, die Kreditoren- oder Debitorenbuchhaltung, das Inkasso-/Exkassosystem oder ein sonstiges Nicht-SAP-System sein.

Die Abrechnungsarten umfassen beliebige Vergütungsarten und verweisen über diese Vergütungsarten auf die zugehörigen Kontierungsarten. Die Kontierungsarten enthalten Kontierungsinformationen wie Buchungskreis, Hauptbuchkonto, Kostenstelle, Kostenart, Profitcenter, Hauptvorgang, Teilvorgang oder Lohnart.

Die Definition der Abrechnungsart bestimmt auch, ob bei dieser Gruppe von Vergütungen, also der Abrechnungsart, eine Stornoreserve zum Zeitpunkt des Abrechnungslaufes einbehalten wird. Der einbehaltene Stornoreservebetrag wird während des Abrechnungslaufes pro Provisionsvertrag durch drei Parameter bestimmt:

- Als Prozentsatz des Auszahlungsbetrages, der die Höhe des Stornoreservebetrages festlegt
- Als Schwellwert des Auszahlungsbetrags, ab dem eine Zuführung zur Reserve erfolgen soll
- Als aufsummierter Maximalbetrag der Stornoreserve, der insgesamt einbehalten wird

Das Auszahlungssystem pro Abrechnungsart wird im Customizing den Abrechnungsarten zugeordnet, die Auszahlungskontonummer hingegen im individuellen Provisionsvertrag. Der Abrechnungslauf wird im Allgemeinen periodisch durchgeführt und kann selektiv für bestimmte Provisionsverträge und Abrechnungsarten erfolgen, wobei alle die Vergütungen berücksichtigt werden, die zum Stichtag fällig sind. Als Stichtag kann entweder das Laufdatum oder ein beliebiges anderes Datum gewählt werden, gleiches gilt für das Buchungsdatum.

Folgende Verarbeitungsschritte werden bei der Abrechnung durchlaufen:

- Fällige Belege ausgleichen
- Erstellung eines Abrechnungsbeleges (Ausgleichsbeleg)
- Ggf. Berechnungen von Stornoreserven
- Finden des Auszahlungssystems
- Abrechnungsbeleg für Zahlungssystem erzeugen (verdichten)
- Journaleintrag für die Vereinbarung/Periode speichern
- Kommunikation anstoßen
- Asynchrones verbuchen

Analog zu diesen Abrechnungsschritten lassen sich auch beliebige andere Systeme zur Abwicklung des Vergütungsanspruches anschließen.

Ferner können zur Vermeidung von Abrechnungsläufen von Bagatellbeträgen entsprechende Schwellwerte im Customizing eingetragen werden, damit erst nach deren Erreichen eine Abrechnung stattfindet.

#### 4.3.3.6 Korrespondenz

In der Kommunikationsvereinbarung, die Teil des Provisionsvertrags ist, wird die Abwicklung des Schriftverkehrs zwischen den Vertragspartnern festgehalten. Die Vereinbarung steuert den Kommunikationsprozess, bei dem Informationen aufgabenbezogen ausgetauscht werden. Sie ermöglicht das Erstellen von Schriftgut an den Provisionsvertragspartner aufgrund von Einzelanforderungen wie im Provisionsvertrag vereinbart, z. B. die Erstellung der Provisionsnote im Zweiwochenrhythmus, sowie Massenanforderungen, die an anderer Stelle innerhalb des Versicherungsunternehmens vereinbart sind, z. B. durch Statistiken angestoßene Informationsmitteilungen. Zudem regelt sie, welche Korrespondenzarten auf welche Weise und in welcher Häufigkeit an welche Adresse übermittelt werden.

Das Erzeugen der Korrespondenz erfolgt auf zwei Arten:

- **Die ereignisgesteuerte Erzeugung von Korrespondenzen**  
Diese Korrespondenzen entstehen aus einem einzelnen, individuellen Sachverhalt und sind deshalb in der Korrespondenzvereinbarung nicht näher geregelt. Aus der Sicht eines Sachbearbeiters können einzelfallbezogene Korrespondenzen durchaus einen regelmäßig wiederkehrenden Routinefall darstellen. Ein Beispiel ist die Mitteilung an den Provisionsvertragspartner über die Änderung der Stornoreserve.
- **Die periodische Erzeugung von Korrespondenzen**  
Sie umfasst in der Hauptsache Korrespondenzen, die aufgrund vertraglicher Vereinbarungen automatisiert ausgelöst werden und mit einer bestimmten Häufigkeit einem festen Adressatenkreis zukommen. Im Rahmen der periodischen Erzeugung werden regelmäßig wiederkehrende Korrespondenzen, z. B. ein Kontoauszug oder einzeln angeforderte Korrespondenzen, erstellt.

Die Kommunikationsvereinbarung wurde mit Hilfe der SAP-Werkzeuge *Korrespondenztool* und *Druckworkbench* realisiert. Hierbei werden die Daten im Rahmen der Korrespondenzerzeugung im Korrespondenzcontainer zwischengespeichert. Mit Ausführung des Korrespondenzdrucklaufs wird dann selektiv auf die Daten zugegriffen.

Das anschließende Drucken des Schriftgutes kann wahlweise über Smart Forms oder über eigene Aufbereitungsprogramme erfolgen. Wird ein eigenes Textverarbeitungssystem verwendet, so werden die Daten aus den Formularen über eine genormte Rohdatenschnittstelle (RDI) bereitgestellt.

Die Dokumente können auf Wunsch sofort beim Drucken oder nach einer bestimmten Anzahl von Tagen archiviert werden. Dabei wird das Werkzeug SAP ArchiveLink® verwendet.

Zu jedem Provisionsvertragspartner können unterschiedliche Kommunikationsmittel und die dazugehörigen Verbindungsnummern bzw. Adressen abgelegt werden. Diese Informationen werden im SAP-Geschäftspartner der Rolle Provisionsvertragspartner erfasst.

Über die Adressdaten hinaus können Kommunikationsarten wie EDI, Internet-Mail, Pagerdienst, Drucker, R-Mail, Telefon, Telex, Teletex, URI und X.400 standardmäßig im Geschäftspartner erfasst werden.

Die Form der Korrespondenz wird über die Korrespondenzart definiert. Diese kann zum Beispiel ein Schriftstück wie die Provisionsnote oder eine Finanzamtsbescheinigung sein.

Die Korrespondenzvariante wiederum umfasst beliebig viele Korrespondenzarten und bestimmt pro Korrespondenzart, in welchem Intervall, auf welche Sendart wie Drucker oder E-mail und für welche Gebühr diese Korrespondenzart an Provisionsvertragspartner verschickt wird. Jedem Provisionsvertrag wird genau eine Korrespondenzvariante zugewiesen.

Soll die Korrespondenz an einen abweichenden Korrespondenzempfänger versandt werden, kann dieser im Provisionsvertrag eingetragen werden. In diesem Fall bekommt der abweichende Korrespondenzempfänger anstelle des eigentlichen Korrespondenzempfängers alle Korrespondenzarten des originalen Empfängers.

Zu jeder Korrespondenzart können beliebig viele zusätzliche Korrespondenzempfänger festgelegt werden. Hat einer der zusätzlichen Provisionsempfänger das Kennzeichen „Abweichender Korrespondenzempfänger“ eingetragen, so erhält der originale Korrespondenzempfänger diese Korrespondenzart nicht, aber alle als zusätzliche Empfänger eingetragenen Geschäftspartner. Für den zusätzlichen Korrespondenzempfänger gelten dasselbe Intervall und dieselbe Versandsteuerung wie für den originalen Korrespondenzempfänger.

In der Regel erhalten die Dokumente die Standardadresse des Geschäftspartners. Auf Wunsch können ausgewählte Korrespondenzarten auch an eine abweichende Adresse eines Geschäftspartners gesendet werden.

Die Versandsteuerung regelt für die entsprechende Korrespondenzvariante, über welchen technischen Kommunikationsweg die Korrespondenz verschickt werden soll, wie viele Ausdrücke verschickt werden, ob durch Smart Forms aufbereitete Formulare oder Rohdaten verschickt werden und ob das Original oder eine Kopie verschickt werden.

Die Korrespondenzart „Provisionsnote“ ist im Standardlieferungsumfang als Vorlage enthalten. Sie ist ereignisgesteuert und wird vom Abrechnungslauf angestoßen. Zu jedem Abrechnungslauf wird pro Vertrag eine Provisionsnote erstellt.

#### 4.3.3.7 Archivierung

Die Datenarchivierung dient dazu, Anwendungs-, bzw. Massendaten, die nicht mehr im System benötigt werden, jedoch auswertbar aufbewahrt werden sollen, aus der Datenbank auszulagern und in wieder zugreifbaren Archivdateien abzulegen.

Dazu dient die Komponente Archive Development Kit. Bei dieser *Archivierung* handelt es sich um eine *logische Reorganisation* von Daten. Für die *physische Reorganisation* der Datenbank werden dagegen Werkzeuge der jeweiligen Hardware- bzw. Datenbankhersteller eingesetzt.

Die folgende Grafik stellt das Verfahren dar: Provisionsfälle, Belege oder Provisionsverträge werden über Archivierungsobjekte, in denen der Aufbau und die Zusammensetzung der Daten beschrieben wird, in Archivdateien geschrieben, die auf andere Medien ausgelagert werden können.

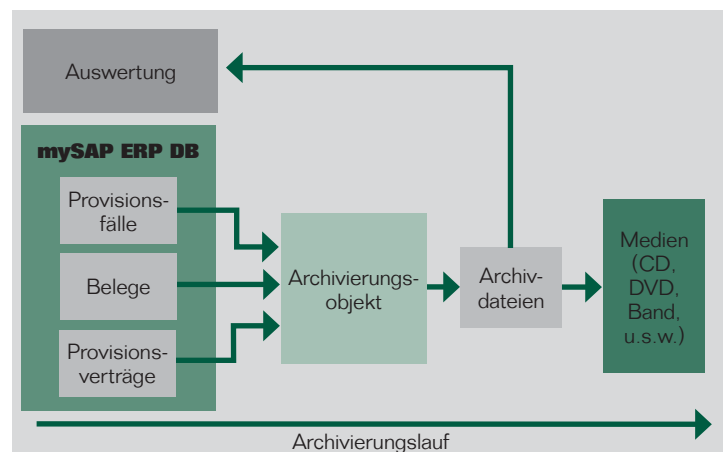


Abb. 14: Archivierung

Der Archivierungsvorgang gliedert sich in folgende Schritte:

- Erzeugung von Archivdateien: Bei der Archivierung werden die zu archivierenden Daten zunächst sequenziell in neu erzeugte Archivdateien geschrieben.
- Ablage der Archivdateien: Die erzeugten Archivdateien können anschließend auf einem Ablagesystem abgelegt oder manuell auf Band gespielt werden. Die Ablage in das Ablagesystem kann automatisch oder manuell angestoßen werden.
- Start des Löschroutines: Auf der Grundlage der erzeugten Archivdateien werden die Daten durch das Löschroutine aus der Datenbank entfernt.

Diese dreistufige Archivierung garantiert die Sicherheit vor Datenverlust und ermöglicht die Archivierung während des normalen Systembetriebs. In Archivdateien ausgelagerte Daten können weiterhin gelesen und ausgewertet werden.

#### 4.3.3.8 Fremddatenübernahme

Mit dem Werkzeug der Fremddatenübernahme (FDÜ) können die Daten der provisionsrelevanten Geschäftsvorfälle aus den Vorsystemen, aber auch aus abzulösenden Altprovisionsystemen in FS-ICM im so genannten Direct-Input-Verfahren übernommen werden.

Hierbei werden die Daten aus einer sequenziellen Eingabedatei, die aus den Daten der Alt- oder Vorsysteme erstellt wurde, eingelesen und konvertiert. Vor der Speicherung im mySAP ERP-Datenpool werden die Daten mehreren Prüfungen unterzogen. Im Fehlerfall können mit Hilfe der Protokolle sowie weiteren Funktionen die Fehler behoben werden.

Bei der Einlesung großer Datenmengen können die Eingabedateien in kleinere Dateien gesplittet und dann parallel übernommen werden.

Um einen RFC-Aufruf aus Vorsystemen zu vereinfachen wird ein Vorlageprogramm ausgeliefert. Die daraus erstellte Kundenversion ermöglicht eine zeitnahe Fremddatenübernahme aus den Vorsystemen.

Die Überführung der Daten aus den Quellsystemen in FS-ICM beginnt mit der Selektion und Bereitstellung der gewünschten Quelldaten. Dann erfolgt in FS-ICM die eigentliche Fremddatenübernahme sowie die Erstellung des FDÜ-Protokolls mit eventueller Fehlerbearbeitung. Schließlich befinden sich die Daten im FS-ICM-Datenpool und können hier weiterverarbeitet werden.

#### 4.3.3.9 Druck von Provisionsnoten

Die Provisionsnote stellt eine Buchungübersicht für einen Provisionsvertragspartner dar, also z. B. Buchungen eines bestimmten

Zeitraumes, die durch Bestandsneuzugänge, Bestandsbetreuung oder Storni ausgelöst wurden. Die Provisionsnote wird als Musterkorrespondenzart ausgeliefert, aus der kundenindividuelle Korrespondenzarten angelegt werden können.

Das Erzeugen der Korrespondenz erfolgt ereignisgesteuert, z. B. im Rahmen der Abrechnung. Die Daten werden dann an die Druckworkbench übergeben und periodisch ausgedruckt. Der Massendruck der Provisionsnoten erfolgt, indem die zu druckenden Provisionsnoten nach verschiedenen Kriterien, wie z. B. Vertragsnummern, selektiert und ausgedruckt werden. Dieser Dokumentenerstellungs- und Druckprozess nutzt das Werkzeug Druckworkbench von SAP. Es ist die zentrale Entwicklungsumgebung für die Erstellung standardisierter ausgehender Korrespondenzen und wird auch von FS-CD, FS-CM und FS-PM genutzt. Diese Korrespondenzen basieren auf Formularklassen und ihnen zugeordneten Anwendungsformularen. Die Formularklasse beschreibt die Hierarchie oder Struktur der Dokumentdaten und stellt die für die Datenselektion benötigten Formroutinen zur Verfügung. Das Anwendungsformular verbindet die in der zugehörigen Formularklasse definierte Datenhierarchie und Datenbeschaffung mit der Formularlogik, dem Formularlayout und kundenindividueller Datenanreicherung mit Hilfe von User Exits. Das Anwendungsformular bestimmt auch, ob als Werkzeug für die Formulargestaltung SAPscript oder Smart Forms verwendet wird. Smart Forms definiert sowohl die Positionierung von Elementen auf einer Seite als auch die einzelnen auszugebenden Elemente selbst, wie z. B. Text, Grafik, Adressen oder Tabellen. Dann wird die Formularlogik erstellt, mit der zum Beispiel Anwendungsdaten gelesen, Bedingungen eingeführt und Abläufe gesteuert werden. Schließlich erlaubt Smart Forms auch die Definition einer Formularschnittstelle, um die Anwendungsdaten an die Formulardefinition zu übergeben.

Um die kundenindividuelle Dokumententwicklung mit der Druckworkbench zu unterstützen, sind in FS-ICM beispielhaft vorkonfigurierte Formularklassen und Anwendungsformulare enthalten. Sie können als Vorlagen genutzt und angepasst wer-

den und beinhalten z. B. die Provisionsnote. So können Schriftstücke aufgrund von Einzel- sowie Massenanforderungen, z. B. Jahresumsatzsteuerbescheinigungen, erheblich vereinfacht werden.

Wenn Dokumente durch die anwendungsübergreifende Druckworkbench erstellt werden sollen, werden alle erforderlichen Daten aus der Korrespondenzschnittstelle in einen Zwischenspeicher abgelegt, dem so genannten Korrespondenzcontainer. Zusammen mit dieser Ablage werden Korrespondenzanforderungen erstellt, also Druckvormerkungen, die sich in einem zentralen Korrespondenzdrucklauf aufrufen lassen. In diesen Druckläufen können die Korrespondenzcontainer dann verarbeitet werden. Dafür stehen eine Reihe von User Exits zur Verfügung, in welchen kundenindividuell weitere Informationen zu Sender, Empfänger, Sprache, Versandsteuerung, Adressart oder Archivierungskennung zugesteuert werden können.

Der Korrespondenzdrucklauf wird manuell oder durch einen Hintergrundjob angestoßen. Dazu werden zunächst die fälligen Korrespondenzanforderungen selektiert, z. B. nach Druckdatum oder Korrespondenzart, welche mit weiteren Informationen aus dem Korrespondenzcontainer und der Druckworkbench die Erstellung des Dokuments anstoßen. Dazu wird ein Druckprogramm gestartet, das die betroffenen Korrespondenzcontainerdaten selektiert, sie für Dokument und Druck aufbereitet und das Ausgabemedium ansteuert, also z. B. Fax, E-Mail auch als HTML-Datei. Soll gedruckt werden, wird das so erstellte Dokument entweder direkt in die Auftragsschleife der Druckerstraße gestellt oder an ein externes Outputmanagementsystem übergeben, z. B. zur weiteren Zusteuerung von Dokumenten oder Anlagen.

Werden die Layoutinformationen hingegen in externen Systemen erzeugt, bietet sich als Alternative zur Versorgung von Textverarbeitungs-, Druck- oder Outputmanagementsystemen die zertifizierte Rohdatenschnittstelle (RDI) der Druckworkbench von SAP an. Sie erlaubt die Umsetzung kundenindividu-

eller Anforderungen im Dokumentenmanagement, z. B. die Zusteuerung weiterer Textelemente sowie ganzer Dokumente oder eine Porto-Optimierung und übermittelt die Formular-daten aus der Druckworkbench ohne Layoutinformationen wie Schrifttyp oder Seitengröße. Die Aufbereitung und Verwaltung der Dokumentdaten geschieht dann vollständig durch das nachgelagerte System, wobei Integrationsvorteile verloren gehen, z. B. die Rückmeldung über das erfolgreiche Drucken und Versenden von Korrespondenz an FS-ICM.

#### **4.3.4 Die Vergütungsauskunft**

Die Vergütungsauskunft ist eine kundenspezifische Darstellung der Ergebnisse von Bewertung, Vergütung und Fälligkeiten, die in verschiedenen Tabellen des Provisionssystems gespeichert sind. Diese Sicht auf die Daten kann z. B. ihrer äußeren Form nach einem Vermittlerkonto entsprechen. Die Vergütungsauskunft ist aber datenmodelltechnisch keine eigene Einheit, sondern das Ergebnis eines Berichtes z. B. auf Provisionsvertragsebene. Die Daten können aber auch nach anderen Schlüsseln wie Regionen, Perioden, Policennummern, Kontonummern, Produkten, Sparten, Vergütungsarten oder Vertriebswegen ausgewertet werden.

Neben der von SAP ausgelieferten Vergütungsauskunft können auch kundenspezifische Drill-Down-Berichte anhand des Report Painter mit wenig Aufwand im Customizing kundenindividuell und routinemäßig automatisch erstellt werden, beispielsweise zum Ende eines jeden Monats. Im Bericht können ermittelte Werte als Basis weiterführenden Berichten zugänglich gemacht werden, so z. B. die zu einer Vergütung gefundene Provisionsfallnummer, die zur Anzeige des dazugehörigen Provisionsfalles führt. Der Datenexport in gängige Formate zur weiteren Auswertung oder grafischen Aufbereitung in andere Systeme ist möglich.

#### **4.3.5 Übertragungsframework**

Immer wieder kommt es in Versicherungsunternehmen vor, dass provisionsrelevante Objekte in ihrer Zuordnung zu Vermittlern geändert werden. Dies ist z. B. bei einer Beendigung der

Vertragsbeziehung mit dem Provisionsvertragspartner der Fall und erfordert z. B. die Übertragung eines Policenbestandes vom Altvermittler an den/die neuen Vermittler. Auch bei Umzug eines Kunden kann es gewünscht sein, dass der Vermittler oder die betreuende Agentur wechselt. Dann findet häufig eine Übertragung von Provisionsansprüchen und Haftungen statt. Dazu steht in FS-ICM ein generisches Übertragungsframework zur Verfügung, das dem Benutzer entsprechende Oberflächen und Prozesse zur Verfügung stellt, mit denen ad hoc oder regelbasiert Übertragungen durchgeführt werden können. Dieses Übertragungsframework kann auch in Workflowprozesse eingebunden werden, so dass die gewünschten Übertragungsprozesse automatisiert vorbereitet und in den Arbeitsvorrat des Sachbearbeiter abgelegt werden. Von hier aus kann der Prozess kontrolliert und gestartet werden.

#### **4.3.6 Anspruchs- und Haftungsübertragungen**

Bei der Anspruchs- und Haftungsübertragung können alle oder Teile der offenen Ansprüche ganz oder teilweise auf ein oder mehrere Provisionsvertragspartner übertragen werden. Innerhalb dieser Anspruchsübertragung können gleichzeitig auch verschiedene Ansprüche auf das Unternehmen zurückübertragen werden und es ist auch möglich, innerhalb des Übertragungsprozesses eine Neukalkulation der offenen und zu übertragenden Ansprüche auf Basis der Provisionssätze des Anspruchsempfängers durchzuführen. Die Anspruchsübertragung unterstützt auch die Berücksichtigungen von hinterlegten Ablösesummen.

Zusammen mit der Anspruchsübertragung wird oft auch eine Haftungsübertragung durchgeführt. Hierbei kann man sowohl die Haftung für alle offenen Ansprüche als auch alle Haftungsverpflichtungen aller Vergütungen des ehemaligen Vermittlers übertragen.

Im Rahmen der erfolgreichen Übertragung werden entsprechende Übertragungsbelege zur Dokumentation automatisch erzeugt.

#### **4.3.7 Bestandsübertragung**

Das Übertragungsframework ermöglicht auch eine einfache und bedienerfreundliche Übertragung von (Teil-) Beständen, z. B. alle Versicherungen des Segments/der Region „Walldorf“, an einen oder mehrere Vermittler mit unterschiedlichen Gewichungen und unterschiedlichen Rollen, z. B. als Provisionsempfänger, als Bestandsbetreuer etc.

#### **4.3.8 Workflow-Anbindung**

Durch die Anbindung des Provisionsfalles an den SAP-Workflow ist die Bearbeitung von Schwebefällen und von der Schnittstelle abgewiesenen Provisionsfällen mit geringem manuellem Aufwand möglich. Sobald ein Schwebefall entsteht oder ein Provisionsfall an der Schnittstelle zurückgewiesen wird, wird im SAP-Workflow eine Arbeitsaufgabe erstellt, dem zuständigen Sachbearbeiter zugesandt und in seinem Business Workplace angezeigt. Der Provisionsfachbearbeiter wird auch über den Grund für den Schwebefall bzw. die Ablehnung an der Schnittstelle informiert.

Provisionsfälle, die in Schwebefall sind oder abgelehnt wurden, werden so weder übersehen noch zu spät bearbeitet.

Eine Zuordnung des zugrunde liegenden Geschäftsvorfalles zu den richtigen Bearbeitern ist möglich, weil der Provisionsfall über den zugeordneten Provisionsvertrag einer Organisationseinheit der Vertriebsorganisation zugeordnet ist und diese wiederum einem bestimmten Provisionsfachbearbeiter als Arbeitsgebiet. Dadurch wird definiert, welcher Provisionsfachbearbeiter für welche Provisionsfälle zuständig ist.

Zudem können im SAP-Workflow Regeln erstellt werden, die die Ermittlung der Provisionsfachbearbeiter beeinflussen z. B. ob bei mehreren Beteiligten alle zuständigen Provisionsfachbearbeiter informiert werden sollen oder nur der Provisionsfachbearbeiter des Beteiligten mit dem höchsten Vergütungsanteil.

Diese Funktion steht sowohl für manuell erfasste Provisionsfälle als auch für solche der Massenverarbeitung zur Verfügung.

Neben dem Provisionsfall wird der SAP Business Workflow in FS-ICM auch im Übertragungsframework eingesetzt. Dort unterstützt er die Zuordnungsprozesse für die automatische Durchführung von Anspruchs- und Haftungsübertragungen.

#### 4.4 Business Intelligence

Im Provisionsmanagement stehen verschiedene Datenextraktoren bereit, die alle wichtigen Daten an SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI) übertragen. Dies sind im Bereich der Stammdaten insbesondere Provisionsvertragsinformationen und im Bereich der Bewegungsdaten Provisionsbeleginformation.

In der folgenden Grafik werden die durch gestrichelte Linien hervorgehobenen Provisionsbelegtabellen durch im Standard enthaltene Extraktoren an SAP NetWeaver BI weitergeleitet.

Alle extrahierbaren Tabellen können über die FS-ICM-Technologie mit beliebig vielen kundeneigenen Feldern modifikationsfrei angereichert und mit den im Standard ausgelieferten Extraktoren an SAP NetWeaver BI weitergeleitet werden.

Schließlich können auch mehrere Provisionsanwendungen an eine BI angebunden werden.

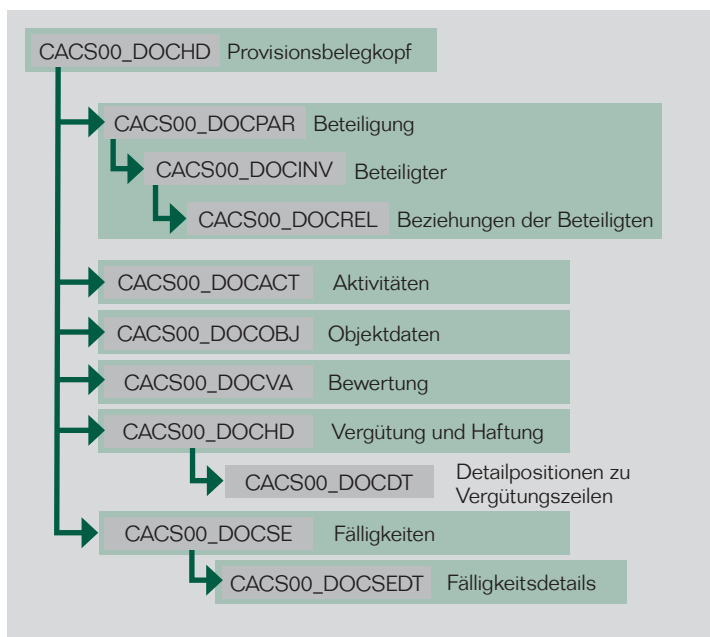


Abb. 15: Extraktoren

## 5 EINE AUSWAHL HÄUFIG VERWENDETER FUNKTIONEN

<b>Provisionsfall</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anlegen</li> <li>■ Zeigen</li> <li>■ Ändern</li> <li>■ Zurücknehmen</li> <li>■ Reaktivieren</li> </ul>	<p>Erlaubt die manuelle Erstellung, Anzeige oder Änderung, die Zurücknahme oder die Reaktivierung zurückgenommener Provisionsfälle. Spezielle Suchmasken erlauben über die Objektauswahl (Objekttyp, Geschäftsobjekt-IDs, Versionen, Geschäftsvorfallnummern, Technische IDs, Berichte etc.) und Fallstatus (warten auf schwebenden Provisionsfall, vorerfasst mit Fehler, abgelehnt nach Prüfung, zu prüfen (Vier-Augen-Prüfung), zu prüfen (wegen Vorgänger), vorerfasst ohne Fehler, freigegeben, geprüft freigegeben etc.) die Provisionsfälle zu selektieren.</p>
<b>Schwebe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anzeigen</li> <li>■ Bearbeiten</li> </ul>	<p>Erlaubt die manuelle Erstellung, Anzeige oder Änderung, die Zurücknahme oder die Reaktivierung zurückgenommener Provisionsfälle. Spezielle Suchmasken erlauben, die Schwebefälle über die Statusabgrenzung und andere Kriterien (Organisationseinheit, Objekttyp, Provisionsauslöser etc.) zu selektieren.</p>
<b>Vergütungsanskunft</b>	<p>Sicht auf die Vergütungsansprüche und die korrespondierenden Auszahlungsansprüche.</p>
<b>Vergütungsanskunft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anlegen</li> <li>■ Anzeigen</li> <li>■ Zurücknehmen</li> </ul>	<p>Ermöglicht die manuelle Erstellung oder Anzeige eines Provisionsbeleges. Spezielle Suchmasken erlauben, die Provisionsbelege über die technische ID oder über Berichte zu selektieren.</p>

<b>Geschäftspartner</b>	<p>Über Rollenausprägungen können einer Person, Organisation oder Gruppe unter einer Nummer mehrere betriebswirtschaftliche Funktionen zugewiesen werden.</p>
<b>Provisionsvertragspartner</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anlegen</li> <li>■ Ändern</li> <li>■ Anzeigen</li> </ul>	<p>Partnerrolle im Provisionsystem. Sammelstelle aller relevanten Informationen zum Provisionsvertragspartner (z. B. Namensbestandteile, Personendaten, Adressen und Kommunikationsverbindungen) und zum Ausbildungsstand.</p>
<b>Vermittler</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anlegen</li> <li>■ Ändern</li> <li>■ Anzeigen</li> </ul>	<p>Weitere Partnerrolle im Provisionsystem. Die Eingabe der Bankverbindung für Vermittler ohne eigenen Vertrag ist obligatorisch.</p>
<b>Provisions-sachbearbeiter</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anlegen</li> <li>■ Ändern</li> <li>■ Anzeigen</li> </ul>	<p>Weitere Partnerrolle im Provisionsystem. Bearbeitet z. B. Stammdaten wie Geschäftspartner und Provisionsverträge sowie Bewegungsdaten wie Provisionsfälle, -belege und Berichte.</p>
<b>Standardvertragspflegen</b>	<p>Ermöglicht den Aufbau von Standardverträgen aus Standardvereinbarungen. Standardverträge dienen als änderbare Vorlage für die Erstellung des individuellen Provisionsvertrages.</p>

<b>Provisionsvertrag</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anlegen</li> <li>■ Ändern</li> <li>■ Anzeigen</li> </ul>	Ermöglicht die Erstellung des individuellen Provisionsvertrages aus einem Standardvertrag. Vertragspartner kann sowohl eine natürliche als auch eine juristische Person sein. Die Verträge werden grundsätzlich in Versionen (zeitabhängig) geführt und müssen zur Aktivierung einer Stelle innerhalb der Organisation zugeordnet werden.
<b>Vertragsbündel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anlegen</li> <li>■ Ändern</li> <li>■ Anzeigen</li> </ul>	Erlaubt Provisionsverträge zu gruppieren und diese Gruppen zu bearbeiten, z. B. Makler, Kooperationspartner oder Gruppenverträge.
<b>Bestandszuordnung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Segmente</li> <li>■ Geschäftsobjekt</li> <li>■ Zuordnungsobjekt</li> </ul>	Erlaubt die Zuordnung z. B. von Kunden- oder Produktsegmenten der Bestandssysteme zu Provisionsverträgen.
<b>Segment</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bearbeiten</li> <li>■ Vertragszuordnung</li> </ul>	Erlaubt die Zuordnung z. B. von Kunden- oder Produktsegmenten der Bestandssysteme zu Provisionsverträgen.
<b>Organisationshierarchie</b>	Hier erfolgen die Abbildung der provisionsrelevanten Organisation des Unternehmens und die Zuordnung der Provisionssachbearbeiter zu Organisationseinheiten. Ermöglicht die Ermittlung der indirekt Beteiligten.

<b>Business Data Toolset (BDT)</b>	Erlaubt die modifikationsfreie Pflege von Stamm- und Bewegungsdaten. Daraus folgend können verschiedene Dialogteile wie z. B. der Bildaufbau, die Bildfolge oder die Programmlogik sowohl durch SAP, Entwicklungspartner als auch durch Kunden ohne Modifikation erweitert werden.
<b>Vergütungsauskunft</b>	Ermöglicht dem Sacharbeiter und/oder dem Provisionsvertragspartner/Vermittler, einen detaillierten Überblick über bestimmte provisionsrelevante Vorgänge zu bekommen.
<b>Arbeitsplatz für Provisionssachbearbeiter</b>	Ermöglicht dem Sachbearbeiter, die Vielzahl seiner verschiedenen Aufgaben zentral von einer Stelle aus zu erledigen.
<b>Periodische Arbeiten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Datenübernahme</li> <li>■ Abschluss</li> <li>■ Abrechnungsplanlauf</li> <li>■ Abrechnung</li> <li>■ Korrespondenz</li> <li>■ Verträge beenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fremddatenübernahme (FDÜ), um die Daten der provisionsrelevanten Geschäftsvorfälle aus dem Bestandssystem in das Provisionssystem zu übernehmen.</li> <li>■ Der Abschluss erfolgt am Ende der Periode. Pauschalen, Garantien und Erfolgsvergütung werden berechnet und im Provisionssystem auf die Vergütungsauskunft gebucht.</li> <li>■ Die Abrechnung überträgt die Vergütungen an das Auszahlungssystem.</li> <li>■ Die Korrespondenz steuert den Kommunikationsprozess, bei dem Informationen zum Zwecke der aufgabenbezogenen Verständigung ausgetauscht werden.</li> <li>■ Die Datenarchivierung dient dazu, Anwendungsdaten (Massendaten), die nicht mehr im System benötigt werden, jedoch auswertbar aufbewahrt werden sollen, aus der Datenbank auszulagern und in wieder zugreifbaren Archivdateien abzulegen.</li> </ul>

<p><b>Laufende Administration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Periodenregel bearbeiten</li> <li>■ Standardvertrag</li> <li>■ Zielregel bearbeiten</li> <li>■ Vermittler für Abrechnung sperren</li> <li>■ Massennachverbuchung</li> <li>■ Rückwirkende Fallverarbeitung</li> <li>■ Objektübertragung</li> <li>■ Zahlsperrre aufheben</li> </ul>	<p>Verschiedene Funktionalitäten, die regelmäßig zur Administration des Provisionsmanagements benötigt werden.</p>
<p><b>Systemadministration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sachbearbeiter</li> <li>■ Rücknahme</li> <li>■ Archivierung</li> <li>■ Parallelisierung</li> <li>■ Protokolle</li> <li>■ Status der Anwendung</li> <li>■ Bereichsmenü</li> <li>■ Customizing</li> <li>■ Laufende Einstellungen</li> <li>■ Arbeitsmenü</li> </ul>	<p>Verschiedene Funktionalitäten, die unregelmäßig zur Administration des Provisionsmanagements benötigt werden.</p>

<p><b>Individuelle Einstellungen</b></p>	<p>Personalisierungsmöglichkeiten für den Provisionsfachbearbeiter</p>
<p><b>Testen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Provisionsfall vergleichen</li> <li>■ CATT</li> </ul>	<p>Funktionalitäten zur Unterstützung von Tests im Falle von Updates, Systemänderungen, Migrationen.</p>
<p><b>Konstruktion/Generierer</b></p>	<p>Ermöglicht das Design der Anwendung durch den Einbau von kundeneigenen Feldern in die Standardtabellen. Diese Standardtabellen bestimmen die Schnittstellen, das Aussehen von Provisionsfall und Provisionsbeleg, die Berechnungsabläufe sowie kundeneigene Summentabellen. Durch den Generierer werden diese Strukturen erzeugt, ebenso wie neue Funktionsbausteine mit Kundenerweiterungen, z. B. Verbucherroutinen in die Summentabellen.</p>
<p><b>Bewertung</b></p>	<p>Dieser Schritt bewertet die Vertriebsleistung aus Unternehmenssicht – abhängig vom Objekt, aber unabhängig vom individuellen Provisionsvertrag. Das Ergebnis der Bewertung stellt die Basis für die folgende Vergütungsberechnung dar und kann ein Währungsbetrag oder eine Menge mit bestimmter Einheit sein.</p>
<p><b>Vergütung</b></p>	<p>Dieser Schritt vergütet das Bewertungsergebnis auf Basis der im Provisionsvertrag hinterlegten Konditionen. Das können direkte wie indirekte Vergütungen sein und als Absolut- oder Differenzprovision ausgezahlt werden.</p>

<b>Zeitliche Vergütungsverteilung (Abrechnungsplanung)</b>	Prozess, der die zeitliche Verteilung einer Vergütung regelbasiert vornimmt. Das Ergebnis ist der Abrechnungsplan mit ein oder mehreren Abrechnungsplanpositionen. Jede Abrechnungsplanposition repräsentiert eine geplante Fälligkeit. Die zeitliche Verteilung der Vergütung im Abrechnungsplan kann aufgrund eines neuen, verteilungsrelevanten Erkenntnisstandes nachträglich angepasst werden. Man spricht in diesem Fall von Abrechnungsneuplanung.
<b>Fälligkeiten</b>	Auf Basis der Vereinbarungen zur zeitlichen Vergütungsverteilung werden entsprechend benötigte Abrechnungsplanpositionen ermittelt. Dabei kann ein Betrag auf beliebig viele Teilbeträge mit unterschiedlichen Fälligkeiten aufgeteilt werden. Falls keine zeitlichen Vergütungsverteilungen im Provisionsfall verwendet werden, werden sofort entsprechende Fälligkeitenbelege (Fälligkeitsdatum = Buchungsdatum) erzeugt.
<b>Haftung</b>	Die Haftung ermittelt zunächst den Haftungszeitraum und – sofern ein Stornofall eintritt – den Verdiensteil aller noch haftenden Vergütungen. Schließlich werden die Rückforderungen mit den Verdiensteilen verrechnet.
<b>Vergütungsausgleich</b>	Ermöglicht beliebige Verrechnungen von zu einem Provisionsfall ermittelten Provisionszeilen, indem bestimmte Zeilen selektiert, gruppiert und nach kundenindividuellen Wünschen verändert werden.
<b>Berichte</b>	Das Werkzeug zur Auswertung der Provisionsdaten sind kundenindividuelle ReportPainter-Berichte mit Drill-Down-Funktionalität und Exportmöglichkeit in gängige Formate. Ikonen ermöglichen grafische Darstellungen und Analysen.

<b>Pauschalen</b>	<p>Pauschale Vergütungen sind nicht leistungsabhängige Zuwendungen, die pauschal für einen bestimmten Zeitraum und in einem bestimmten Rhythmus (z. B. monatlich) gezahlt werden. Alle Provisionsvertragspartner können pauschale Vergütungen erhalten.</p> <p>Bei pauschalen Vergütungen kann zwischen gehaltsähnlichen Bestandteilen und pauschalen Entschädigungen unterschieden werden.</p>
<b>Garantien</b>	<p>Beim Abschlusslauf können Sie Garantien berechnen und im Provisionsystem buchen. Die Berechnungen beziehen sich auf die Bezugsperiode der Vergütungsart und werden zum angegebenen Stichtag durchgeführt. Mittels einer Garantievergütungsart können Sie zu einem ausgewiesenen Überverdienst die zu erstellende Rückforderung berechnen. Folgende Formen der Rückforderung werden unterschieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Laufende Rückforderung der Garantievergütung bei Überverdienst</li> <li>■ Rückforderung bei Beendigung der Garantievereinbarung</li> </ul> <p>In einigen Unternehmen erhält der Vermittler während der Garantiezeit Vergütungen nur in Höhe der Garantievergütung. Ein eventuell anfallender Überverdienst einer Periode wird einbehalten. Nach Beendigung der Garantiezeit werden die gezahlten Garantiekosten mit den einbehaltenen Überverdiensten verrechnet und überschüssige Überverdienste ausbezahlt.</p>
<b>Zielvereinbarungen</b>	Ermöglicht die Hinterlegung von periodenbasierten Zielen für Provisionsvertragspartner. Die Zielvereinbarung im Provisionsmanagement unterscheidet zwischen elementaren und komplexen Zielen. Die Überprüfung, ob ein vereinbartes Ziel erreicht wurde (ersichtlich durch den Zielerreichungsgrad), wird in der Zielerreichung, genauer in der Bewertung, ermittelt.

<b>Abrechnungsfreigabevereinbarungen</b>	Falls Abrechnungsplanpositionen noch einer Bedingung unterliegen (bevor sie bei Fälligkeit in entsprechende Fälligkeitenbelege umgewandelt werden – z. B. Ist-Provisionierung), werden diese Bedingungen über so genannte Abrechnungsfreigabevereinbarungen hinterlegt.
--	---

## **6 ZUSAMMENFASSUNG**

SAP Incentive and Commission Management for Insurance ermöglicht Ihnen, Ihre Vertriebssteuerung in eine neue Dimension zu führen. Was immer die zukünftigen Märkte an Veränderung bringen: Sie werden feststellen, dass sich die Umsetzung dieser Marktanforderungen mit der Anwendung stark vereinfachen lässt. Die eingesparten Ressourcen können Sie konzentriert genau dafür einsetzen, was Ihr Unternehmen nach vorn bringt. Vertriebssteuerung bedeutet dann, sich mit den Vertriebsergebnissen und nicht mit der Vertriebsvergütungsberechnung zu befassen. Die Anwendung SAP Incentive and Commission Management for Insurance ist eine sichere Investition in die Zukunft, weil Sie mit ihrer Unterstützung bestens für die Anforderungen der nächsten Jahre gerüstet sind.

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

Kostenloser Online Newsletter

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