ACHMEA
OPTIMIERTES KREDITMANAGEMENT

AUF EINEN BLICK

Branche
Versicherungen

Gebuchte Bruttoprämien
17,9 Mrd. € (2008)

Mitarbeiter
22.000 (FTE)

Hauptsitz
Zeist (Niederlande)

Internetadresse
www.achmea.nl

SAP®-Lösungen und -Services
Anwendung SAP® Collections and Disbursements for Insurance, Lösung SAP ERP Financials, Lösung SAP ERP Human Capital Management, Technologieplattform SAP NetWeaver®

Implementierungspartner
Achmea Group IT Services

Das führende niederländische Versicherungsunternehmen Achmea Holding N.V., eine Tochtergesellschaft der Eureko B.V., wollte seine Geschäftsprozesse vereinfachen und verbessern. Das Unternehmen beschloss, über 50 verschiedene Kreditmanagementsysteme durch die Anwendung SAP® Collections and Disbursements for Insurance zu ersetzen. Diese hatte sich bei der von Achmea übernommenen Interpolis Verzekeringen N.V. schon in der Praxis bewährt. Inzwischen wurden bei Achmea bereits die 20 Systeme migriert, in denen über die Hälfte der Prämieneinnahmen verarbeitet werden.

achmea

Herausforderungen und Ziele

- Kostensatz für Kreditmanagement sowie Prämienaußenstände reduzieren
- Konsolidierte, einheitliche und zeitnahe Sicht auf Kundensalden und -zahlungen gewinnen
- Über 50 verschiedene Altsysteme für den Kreditmanagementprozess rationalisieren
- Ungeeignete und veraltete Software ersetzen
- Bisher verteilte Prämienzahlungs- und Anspruchsbearbeitungsprozesse zusammenführen

Entscheidung für SAP

- Lösung gilt als Branchenstandard und hat sich im erworbenen Unternehmen bereits bewährt
- Flexibilität, Zuverlässigkeit und Skalierbarkeit der Lösung für die enormen Datenvolumen bei Achmea
- SAP ist gewählte Plattform zur Optimierung und Harmonisierung der Prozesse und Minimierung der IT-Kosten
- Vorhandenes SAP® Center of Excellence unterstützt Rollout, sodass Synergieeffekte genutzt werden können

Highlights der Implementierung

- Enge Koordination zwischen Programm- und Lenkungsausschüssen
- Priorisierung des Projekts, um raschen Fortschritt sicherzustellen und Abläufe zu vereinfachen
- Nutzung der vorherigen Implementierung als Vorlage unter Minimierung von Abweichungen
- Wiederholbare „Paket-Implementierung", um vorhersagbare Migrationen sicherzustellen
- Einsatz von erfahrenen internen Ressourcen

Niedrige Gesamtbetriebskosten

- Bereits 20 Altsysteme in den 4 größten Sparten ausgemustert, insgesamt werden 50 abgelöst
- Integrationsaufwand durch Einsatz einer einzigen SAP-Anwendung drastisch reduziert
- Potenzial der Mitarbeiter, Plattform und Support Desks des SAP Center of Excellence voll ausgeschöpft
- Migrationen mit minimaler Betriebsunterbrechung und ohne Umsatzeinbußen durchgeführt

Finanzielle und strategische Vorteile

- Senkung der Prozesskosten im Kreditmanagement um 5 Mio. € jährlich allein für die Krankenversicherungssparte
- Effizientere Vertriebssteuerung durch verbesserte Berichte, die aussagekräftigere Informationen über Kunden liefern
- Keine Zahlung von Provisionen und Umsatzboni für säumige Versicherungsnehmer
- Freisetzung von Personal für Aufgaben im Kreditmanagement, die einen höheren Mehrwert bringen
- Standardisierte Finanzprozesse und -systeme im gesamten Unternehmen
- Weniger Umlaufvermögen in unbeglichenen Prämien gebunden

Operative Vorteile

Bereich	Verbesserungsfaktor
Systeme für das Kreditmanagement	von 50 auf 30 verringert
% der automatisch abgeglichenen Kontoauszüge	von 60 % auf über 95 % gesteigert
Produktivität beim Inkasso- und Zahlungsprozess	+100 %
Produktivität bei der Bankabstimmung	+500 %
Verkürzung des Mahnzyklus	-42 %
Beitragsaußenstände	um 10 % auf 15 % verringert

„SAP Collections and Disbursements for Insurance bietet uns zum ersten Mal eine einzige Sicht auf unsere Kunden. Das hilft unserem Service Center, unsere Kunden besser zu betreuen."

Stefan Taubert, Program Director, Achmea Holding N.V.

www.sap.com/germany

Uneinheitliche Kreditmanagement-systeme

Das Versicherungsunternehmen Achmea Holding N.V., Marktführer in den Niederlanden und eine Tochtergesellschaft der Eureko B.V., erreichte dank der Konsolidierung mehrerer unabhängiger Versicherungsmarken ein enormes Wachstum. Die Folge war aber auch eine komplexe IT-Landschaft mit über 50 Kreditmanagement-Anwendungen, die entweder isoliert oder als Teil verschiedener Policen- und Vertragssysteme betrieben wurden.

Vielen dieser Anwendungen fehlten wichtige Funktionen, die Flexibilität oder das nötige Maß an Automatisierung. Das Ergebnis: fehleranfällige Geschäftsprozesse, die manuelle Eingriffe in erheblichem Umfang erforderten. Angesichts des gewaltigen Transaktionsvolumens, das bei Achmea verarbeitet wird, führte dies in Bereichen wie der Bankabstimmung zu übermäßigem Ressourcenaufwand. Auch andere überwiegend manuell ausgeführte Funktionen, etwa die Vorbereitung von offenen Posten und die Erstellung von Dateien zur Übermittlung an Inkassobüros, waren umständlich und ressourcenintensiv. Nachdem das gesamte Kreditmanagement nun zentral in einer Shared-Services-Organisation ausgeführt wurde, offenbarte sich die Ineffizienz dieses Flickwerks in ihrer ganzen Bandbreite. Gleichermaßen bedenklich war auch die Tatsache, dass Informationen über das Zahlungsverhalten der Kunden nur verstreut und zeitverzögert vorlagen – ein schwer zu überwachendes Sammelsurium aus uneinheitlichen Daten. Infolgedessen schlichen sich in den Geschäftsbereichen „Schatten"-Prozesse und -Strukturen ein. Diese sollten die Schwachstellen eigentlich kompensieren, bewirkten aber nur, dass noch mehr Ressourcen in diese Prozesse gebunden waren.

SAP-Software optimal einsetzen, um Prozesse und Systeme zu standardisieren

Interpolis Verzekeringen N.V. hatte vor dem Zusammenschluss mit Achmea die Anwendung SAP® Collections and Disbursements for Insurance bereits erfolgreich implementiert. Achmea erkannte, dass die SAP-Software die hohen Transaktionsvolumen zuverlässig bewältigen würde und gleichzeitig die notwendige Flexibilität und die benötigten branchen- und länderspezifischen Funktionen bot. Zudem hatte die Implementierung bei Interpolis belegt, dass der hohe Grad an Automatisierung, der mit der SAP-Lösung erreicht werden konnte, ein Schlüssel für Prozesseffizienz sein könnte.

Da man sich die Vorlage und die Erfahrungen von Interpolis zunutze machen konnte, war das Projekt rasch auf den Weg gebracht, und die übliche Vielzahl der vorbereitenden Entscheidungen ließ sich eindämmen. Dank einer strikten Kontrolle des Umfangs konnte vermieden werden, dass das Programm nach und nach wieder komplexer wurde. Und die IT-Organisation von Achmea war in der Lage, die Lösung fast ausschließlich mit ihren eigenen Ressourcen zu implementieren. Letztlich konnte die vorhandene Support- und Infrastruktur sogar für parallel dazu anlaufende Programme zur Implementierung und Einführung anderer SAP-Lösungen wiederverwendet werden.

Schon viel erreicht, doch das ist längst nicht alles

Nach nur zwei Jahren hat Achmea bereits 20 seiner ursprünglichen 50 Kreditmanagementsysteme migriert. Heute wird weit über die Hälfte des Prämienaufkommens von Achmea – einschließlich der Prämien aus der größten Krankenversicherungssparte – mit einer einzigen Instanz von SAP Collections and Disbursements for Insurance verarbeitet.

Die Ergebnisse im Hinblick auf die Prozesseffizienz können sich sehen lassen. Die Zahl der für das Kreditmanagement in der Krankenversicherungssparte benötigten Ressourcen konnte halbiert werden, primär aufgrund der Automatisierung. Der Anteil der automatisch abgeglichenen Kontoauszüge stieg von 60% auf über 95%.

Nicht weniger beeindruckend war die Reduzierung der Kundensalden trotz der durch die Finanzkrise von 2008 bedingten Rezession. Grundlage hierfür war der beschleunigte und transparentere Mahnprozess, den die verbesserte Softwareunterstützung ermöglichte. „Dank der automatisierten und effizienten Prozessabwicklung mit SAP konnten wir unseren Inkassozyklus verkürzen und dadurch unsere Außenstände deutlich verringern", so Stefan Taubert, Program Director für Achmea.

Die Verbesserung der Qualität und Aktualität der Berichte über Kundensalden kommt auch dem Vertrieb zugute. Achmea führt heute eine differenziertere Kundensegmentierung durch, besonders für Unternehmens- und Konzernkunden. Derzeit sondiert der Dienstleister Möglichkeiten, die erhöhte Transparenz der Daten über säumige Kunden in eine optimierte Kundenbetreuung umzusetzen.

Nach der Migration der Altsysteme mit den größten Datenvolumen geht das Programmteam von Achmea nun daran, die übrigen Systeme zu rationalisieren. Dazu hat es ein „Paket" für eine vorhersagbare Migration entwickelt, mit dem sich die Kosten und Risiken minimieren lassen und der Nutzen schneller realisiert wird.
www.sap.de/insurance.

50 106 908 (11/09)
©2011 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA 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.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Sybase und Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere und weitere im Text erwähnte Sybase-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP AG.

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.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™