



„Mit SAP Claims Management haben wir
die Möglichkeit für ein integriertes und aktives
Schadenmanagement geschaffen.“

Dennis Lidzba, Geschäftsführer Braunschweig-IT GmbH

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die Öffentliche Versicherung Braunschweig optimiert durch ein integriertes Schadenmanagement auf Basis von SAP for Insurance Claims Management (FS-CM) die Regulierung von jährlich rund 90.000 Schäden. Das reduziert Verwaltungskosten und Durchlaufzeiten.

Internetadresse

www.oeffentliche.de

Die wichtigsten Herausforderungen

- Erste FS-CM-Implementierung in Deutschland
- Parallele Einführung der SAP-Lösung für Inkasso/Exkasso (FS-CD) und SAP Business Partner (FS-BP)
- Parallele Einführung einer elektronischen Schadenakte

Projektziele

- Schadendurchlaufzeiten verkürzen
- Schadennebenkosten reduzieren
- Verwaltungsaufwand senken

Lösung und Services

SAP for Insurance mit den Komponenten FS-CM, FS-CD und FS-BP

Entscheidung für SAP

- Integrierte Lösungen statt best-of-breed
- SAP for Insurance bietet Investitionssicherheit und Zukunftsfähigkeit
- Gute Erfahrungen mit SAP

Highlights der Implementierung

Dank der hohen Motivation des internen Projektteams, der Berater von SAP® Consulting und der Fachbereiche wurde das Projekt drei Tage vor dem avisierten Produktivtermin erfolgreich abgeschlossen.

Hauptnutzen für den Kunden

- Fallabschließende Regulierung von Kleinschäden im Außendienst
- Durchlaufzeiten in der Schadenbearbeitung wurden gesenkt, Verwaltungskosten reduziert
- Mit der Einführung von FS-CM hat die Öffentliche Versicherung Braunschweig einen ersten Schritt hin zum aktiven Schadenmanagement getan

Implementierungspartner

SAP Consulting, SAP Hosting

Vorhandene Systemlandschaft

SAP for Insurance

Datenbank

MaxDB™

Hardware

Fujitsu Siemens Computers

Betriebssystem

Windows 2000

ÖFFENTLICHE VERSICHERUNG BRAUNSCHWEIG

Fallabschließende Schadenregulierung mit SAP for Insurance Claims Management

Nach wie vor steht der Deutschen liebstes Kind bei seinen Besitzern hoch im Kurs: Ob zur Arbeit oder in den Urlaub – der Großteil der Autobesitzer vertraut in Sachen Mobilität am liebsten den eigenen vier Rädern. Dies weiß man bei der Öffentlichen Versicherung Braunschweig und legt dementsprechend auch im Bereich der Kfz-Versicherungen viel Wert auf hochwertigen und unbürokratischen Service. 750 Innen- und 350 Außendienstmitarbeiter sorgen in 150 Geschäftsstellen dafür, dass Kundennähe beim Braunschweiger Unternehmen der Sparkassen Finanzgruppe kein leeres Versprechen bleibt. Mit Erfolg: Bereits zum dritten Mal in Folge konnte sich die Assekuranz 2004 beim bundesweiten Preis- und Qualitätsvergleich der Autoversicherer unter den Top-Ten platzieren und behauptet mit 1,2 Millionen Verträgen und rund 320 Millionen Euro Umsatz auch im härter werdenden Wettbewerb konsequent seine Position. „Unseren Marktanteil von rund 50 Prozent in der Region verdanken wir nicht zuletzt dem sehr guten Service im Schadenfall“, ist Dennis Lidzba, Geschäftsführer der Braunschweig IT GmbH (B-IT), dem internen IT-Dienstleister der Assekuranz, überzeugt.

Unbürokratische Schadenregulierung

Wo der Kunde gerade bei kleinen Bagatellschäden sonst häufig Wochen oder Monate auf eine Regulierung warten muss, erledigt die Öffentliche Versicherung dies auf dem „kurzen Dienstweg“: Der Agenturmitarbeiter nimmt den Schaden direkt auf und drückt dem Geschädigten einen Scheck in entsprechender Höhe in die Hand. „Für den Kunden einfach und unbürokratisch, für das Unternehmen in der weiteren Bearbeitung immens aufwändig“, weiß Lidzba. Denn Schadenvorgang, Auszahlung und laufende Schecknummern müssen manuell koordiniert und überwacht werden, aufgrund der potenziellen Missbrauchsgefahr sind zudem komplexe Controllingmechanismen unverzichtbar.

Um langfristig die Prozesse der Öffentlichen zu optimieren, gleichzeitig jedoch dem Kunden auch künftig den Genuss einer unbürokratischen Schadenregulierung zu bieten, entschied sich die Assekuranz für die Einführung eines integrierten Schadenmanagementsystems auf Basis von SAP for Insurance Claims Management. Dabei betrat die Öffentliche mit dem Projekt absolutes Neuland: Als erste Versicherung Deutschlands setzt sie auf das Schadenmanagementsystem von SAP. Und das nicht ohne Grund. Schließlich ist der Einsatz der Walldorfer Softwareprodukte in Braunschweig bereits geübt – nicht zuletzt aufgrund der hohen Integrationsfähigkeit und Innovationskraft der Lösungen. „Angesichts der komplexen Strukturen unserer Branche stellt der Investitionsschutz für uns ein wesentliches Entscheidungskriterium dar. Bei der SAP ist man nicht nur diesbezüglich sehr gut aufgehoben“, lobt Dr. Bernd Höddinghaus, Vorstandsmitglied der Öffentlichen. Denn auch in Sachen Prozessoptimierung und Kostenreduzierung erfüllt FS-CM die hohen Erwartungen der Braunschweiger.

„Unser Ziel, FS-CM innerhalb von zehn Monaten einzuführen, haben wir dank der engagierten Berater von SAP Consulting und deren direkten Draht in die SAP-Entwicklung sogar um drei Tage unterschritten.“

Dennis Lidzba, Geschäftsführer, Braunschweig-IT GmbH

Schlankes Einführungsszenario

Und das, obwohl man sich bewusst für ein schlankes Einführungsszenario entschieden hatte und damit das Leistungsspektrum des SAP-Schadenmanagement im ersten Schritt gar nicht ausschöpfte. Die Projektvorgabe war klar: Es galt innerhalb eines knappen Jahres die Bearbeitungsprozesse der jährlich anfallenden rund 20.000 Kleinschäden soweit wie möglich zu optimieren – ohne dabei den Kundenservice zu beschneiden. Die besondere Herausforderung dabei: Um die gewünschten Optimierungen zu erzielen, sollte das Schadenmanagement mit der zentralen Adressverwaltung (FS-BP) und dem Inkasso/Exkasso (FS-CD) verzahnt werden. Diese Komponenten wurden deshalb parallel mit FS-CM eingeführt.

Damit nicht genug: Auch die Digitalisierung des Schriftverkehrs stand auf dem Projektplan. Dank des Multi-User-Zugriffs auf die elektronische Akte können mehrere Sachbearbeiter gleichzeitig auf die Informationen zugreifen, die sie zur Bearbeitung brauchen. Das zeitaufwändige Suchen und Anfordern von Akten aus der Registratur entfällt. Die Umstellung auf das Textverarbeitungssystem Papyrus, das nicht nur die Massenkorrespondenz optimiert, sondern auch die Ablage in der elektronischen Akte ermöglicht, „lief bei uns quasi nebenher“, erinnert sich Dennis Lidzba. Doch das hoch motivierte Projektteam meisterte auch diese Herausforderung: „Unser Ziel, FS-CM für die Kraftfahrtversicherung innerhalb von zehn Monaten einzuführen, haben wir mithilfe der engagierten Berater von SAP Consulting sogar um drei Tage unterschritten“, lobt der B-IT-Geschäftsführer.

Heute verfügt die Öffentliche Versicherung Braunschweig über eine voll integrierte Lösung, die gleichzeitig Schadendurchlaufzeiten verkürzt sowie Schadenneben- und -verwaltungskosten drastisch reduziert. Sehr zur Freude der rund 150 betroffenen

„Angesichts der komplexen Strukturen unserer Branche stellt der Investitionsschutz ein wesentliches Entscheidungskriterium dar. Bei der SAP ist man nicht nur diesbezüglich sehr gut aufgehoben.“

Dr. Bernd Höddinghaus,
Vorstand Öffentliche Versicherung Braunschweig

Mitarbeiter, die sich gerne von dem seit zwanzig Jahren etablierten Hostsystem verabschiedeten. „Die Fachbereiche sind schlichtweg begeistert“, schildert Lidzba die hohe Akzeptanz der neuen Lösung. „Und das obwohl die Ablösung des Hostsystems durch die grafische Oberfläche von FS-CM fast schon einem Quantensprung gleichkommt.“ Doch Mitarbeiter und Unternehmen profitieren nicht nur von der anwenderfreundlicheren Gestaltung und Nutzung des neuen Schadenmanagements. „Die Integration mit unseren anderen Lösungen ermöglicht hervorragende Prozessunterstützungen“, hebt Lidzba hervor. Das schlägt sich direkt im Ergebnis nieder: „FS-CM reduziert den manuellen Aufwand bei der Schadenerfassung enorm. Das Resultat schlägt sich auch in den Planstellen nieder.“

Fallabschließende Bearbeitung

Vor der FS-CM-Einführung wurden Schadenfälle bis zu einer bestimmten Höhe vom vertrieblichen Außendienst vor Ort auf Papier erfasst und per Scheck reguliert, der Vorgang mit der entsprechenden Schecknummer anschließend an die Zentrale weitergeleitet. Diese musste dann die Zahlungsinformationen der Bank manuell mit den offenen Vorgängen abgleichen. „Aufgrund zeitlicher Verzögerungen oder unklarer Kommunikation entstanden so enorme Reibungsverluste“, erinnert sich Dennis Lidzba. Diese gehören inzwischen der Vergangenheit an. Die integrierte Schadenmanagementlösung ermöglicht den Versicherungsvertretern in den Agenturen eine fallabschließende Schadenregulierung und optimiert so die Prozesse im Innendienst der Assekuranz.

Durch die Integration von SAP for Insurance ist das Schadenmanagement automatisch mit dem Inkasso/Exkasso (FS-CD) und der zentralen Adressverwaltung (FS-BP) verknüpft. Die Verzahnung mit SAP Enterprise Portal (SAP EP) über ein Virtual Private Network (VPN) gewährleistet gleichzeitig den geschützten Zugriff des Außendienstmitarbeiters auf die Systeme der Öffentlichen. Mithilfe einer übersichtlich gestalteten Eingabemaske erfasst er die entsprechenden Daten direkt im System und stößt – nach automatischer Prüfung der erforderlichen Berechtigungen – auch die Regulierung des Schadens an.

Musste bis dato der Innendienstmitarbeiter die Schadenanzeigen aus den Geschäftsstellen nacherfassen und manuell mit den eingelösten Schecks abgleichen, kann er seine Zeit heute anderen Aufgaben widmen. Denn sämtliche vom Außendienst erfassten Daten stehen dem Innendienstmitarbeiter per Mausklick zur Verfügung, Nacherfassung und Controlling reduzieren sich auf ein Minimum. „Neben der Schadenakte stellt das System den kompletten Kundenstatus übersichtlich zusammen – von der

„FS-CM reduziert den manuellen Aufwand bei der Schadenerfassung enorm. Das Resultat schlägt sich auch in den Planstellen nieder.“

Dennis Lidzba, Geschäftsführer Braunschweig-IT GmbH

Kundennummer, über die Höhe der Eigenbeteiligung bis hin zu eventuell offenen Forderungen“, erklärt Lidzba. So lässt sich die entsprechende Schadenakte auch intern wesentlich schneller schließen.

Gleichzeitig bleibt der Kunde wie gehabt König: Er erhält sein Geld nun allerdings nicht mehr per Verrechnungsscheck, sondern bevorzugt direkt via Onlineüberweisung auf sein Konto. Der Vorteil für die Versicherung: Die Auszahlung wird im System automatisch dem entsprechenden Schadenfall zugeordnet, eine redundante Erfassung des gleichen Vorgangs entfällt. „Das reduziert Übertragungs- und Zuordnungsfehler und verkürzt den gesamten Prozess der Schadenbearbeitung“, freut sich der B-IT-Geschäftsführer.

**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.comwww.sap.de

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus**Automatische Inkassoprüfung**

Auch an anderen Stellen rechnet sich die Investition in das integrierte Schadenmanagement. So erleichtert beispielsweise die Integration mit mySAP™ ERP Financials den monatlichen Abgleich mit der Buchhaltung, während die Verbindung von FS-CM mit FS-CD eine automatische Inkassoprüfung ermöglicht. Dadurch lässt sich im Handumdrehen prüfen, ob für den Kunden noch offene Forderungen bestehen oder sogar ein gerichtliches Mahnverfahren läuft. „Sollte dies der Fall sein, können wir die Auszahlung natürlich entsprechend stoppen und zunächst die offenen Forderungen ausgleichen“, erläutert Lidzba.

Ein weiterer Vorteil des Schadenmanagement von SAP ist laut Lidzba das Business Rule Framework (BRF). „Dieses regelbasierte, integrierte Werkzeug ermöglicht den Aufbau eines Expertensystems, mit dem auch unerfahrene Mitarbeiter über einen vordefinierten Dialog komplexe Sachverhalte abfragen und erfassen können“, freut sich Lidzba. Dementsprechend können beispielsweise Call-Center-Agenten Betrugsversuche bei Versicherungsschäden aufdecken oder Regresspotenziale optimal ausschöpfen. In der Vergangenheit gelang dies in der Regel nur den erfahrenen Innendienstmitarbeitern.

Weiterer Ausbau des Systems geplant

Nicht zuletzt, weil die FS-CM-Einführung für den Kraftfahrzeugbereich so erfolgreich verlief, hat man bei der Öffentlichen inzwischen schon die nächsten Ziele ins Auge gefasst: Nach der Kfz-Sparte sollen nun auch die Bereiche Sach- und Haftpflicht sowie die Unfallversicherung vom integrierten Schadenmanagement profitieren. Mittelfristig ist zudem die Anbindung an das Schadennetz des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) geplant, über das alle Beteiligten eines Schadenfalls – von Versicherungen und Autowerkstätten bis hin zu Rechtsanwälten und Maklern – in strukturierter Form kommunizieren können. „Dann gehen wir wirklich den Weg in Richtung aktives Schadenmanagement, den wir mit der Einführung von SAP for Insurance Claims Management gebnet haben.“