

Neuer Schub für die Provisionsverwaltung

Standardlösung SAP Incentive and Commission Management for Insurance sorgt für mehr Effizienz und Flexibilität bei der Provisionsverwaltung

Im Zuge der Einführung eines neuen Provisionssystems für den Außendienst suchte der Versicherungskonzern Barmenia nach einer einheitlichen und effektiven Lösung für das konzernweite Provisionsmanagement. Die Barmenia entschied sich für die Standardlösung SAP Incentive and Commission Management for Insurance (FS-ICM) und wählte im Rahmen eines Auswahlverfahrens msg systems als Implementierungspartner. msg systems übernahm die Beratung und Projektleitung bei der Implementierung des neuen Provisionsverwaltungssystems, das zu erheblich mehr Effizienz und Flexibilität in der Vertriebssteuerung beiträgt.

Provisionen bilden bei allen Versicherungsunternehmen das zentrale Element einer leistungsorientierten Vergütung für den Vertrieb. Die Herausforderung für die Unternehmen liegt darin, Provisionssysteme effektiv zu verwalten und schnell an neue Erfordernisse anzupassen – dies wiederum setzt eine leistungsfähige IT-Anwendungslandschaft voraus. Hier erkannte die Barmenia Versicherungsgruppe Optimierungsbedarf. Im Rahmen der Einführung des neuen Barmenia Außendienst ProvisionsSystems (BAPS) reorganisierte der Versicherungskonzern seine Provisionsverwaltung. Die bestehenden heterogenen Systeme genügten den damit verbundenen erhöhten Anforderungen nicht mehr. Sie ermöglichten weder eine zentrale Verwaltung aller Vermittlerdaten noch eine flexible Gestaltung neuer Provisionsmodelle für den Vertrieb. Aus diesem Grund sollten sie durch ein konzernweit einheitliches, flexibleres Verwaltungs- und Vergütungssystem für den Außendienst abgelöst werden.

Die Barmenia Versicherungsgruppe deckt mit ihren Gesellschaften das gesamte Spektrum von der Lebens- über die Kranken- und die Kompositversicherungssparten ab. In der Krankenversicherung gehört die Barmenia zu den führenden Anbietern. Mehr als 3.800 Mitarbeiter, darunter etwa 2.000 Festangestellte im Vertrieb, sowie



11.800 freie Vermittler (zum Beispiel Makler, Mehrfachagenten und Kooperationspartner) betreuen einen Bestand von mehr als zwei Millionen Versicherungsverträgen. In 2009 verzeichnete die Barmenia Beitragseinnahmen von mehr als 1,5 Milliarden Euro.

Flexible Standardlösung

„Das neue System sollte die Provisionsermittlung für die rechtlich selbständigen Gesellschaften der Barmenia unter Einbeziehung sämtlicher Kooperationspartner einheitlich und übersichtlich gestalten“, umreißt Gerd Alefs, Abteilungsleiter Anwendungsentwicklung Konzern bei der Barmenia die Anforderungen an die neue Lösung. „Außerdem sollten die Abläufe bei der Bestandszuordnung und Bestandsbetreuung vergütung optimiert werden.“

Gemeinsam mit msg systems führte die Barmenia eine Vorstudie durch, um die bestgeeignete Lösung zu entwickeln. Dabei zeigte sich, dass das Provisionsmanagementsystem FS-ICM in Verbindung mit dem Modul PFO (Portfolio Assignment) für die Bestandszuordnung die Anforderungen der Barmenia optimal abdeckt und sich zudem flexibel an die Bedürfnisse des Unternehmens sowie an aktuelle Marktentwicklungen anpassen lässt.

msg systems übernahm die Projektleitung bei der Implementierung von FS-ICM und stand dem Versicherer während des gesamten Projekts beratend zur Seite, etwa bei der Entwicklung von Migrationsstrategien und neuen Provisionsmodellen. Die Entscheidung für das IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen fiel im Rahmen eines Auswahlverfahrens. „Hier hat uns msg systems mit ihrem Branchen-Know-how und ihrer Umsetzungscompetenz überzeugt“, erklärt Gerd Alefs. „Überdies bringt msg systems als langjähriger Entwicklungspartner der SAP für FS-ICM eine herausragende Expertise mit.“

Unterschiedliche Migrationsverfahren für einzelne Sparten

Nach Durchführung einer Vorstudie startete das Projekt im Juli 2006. Die Implementierung von FS-ICM folgte der von SAP entwickelten ASAP-Implementation Roadmap. Die besondere Herausforderung bei der Integration von FS-ICM und PFO in die Systemlandschaft der Barmenia bestand darin, dass die Altdaten aus mehreren heterogenen Systemen in eine einzige homogene Applikation überführt werden mussten; zusätzlich galt es, die neuen Funktionalitäten in bestehende Prozesse einzubetten. Aufgrund individueller Gegebenheiten wurden dabei je nach Sparte unterschiedliche Migrationsverfahren eingesetzt.

Optimierung der Prozessschritte

Im Zuge der Integration sollten zudem die Geschäftsabläufe optimiert und FS-ICM als alleiniges Provisionsberechnungssystem etabliert werden. Da nicht mehr individuell auf verschiedene Anwendungssysteme zurückgegriffen werden muss, können manuelle Tätigkeiten vermieden werden. Ferner sollte die Vermittlerverwaltung vollständig übernommen sowie eine zentrale Verwaltung aller Konditionen ermöglicht werden.

Zum Jahreswechsel 2007/2008 konnten die Stammdaten, die Provisionsermittlung für die Sachversicherung, die vollständige Verprovisionierung der Kooperationspartner sowie die Provisionierung für

das Neugeschäft in der Lebensversicherung produktiv gestellt werden. Im Oktober 2008 folgte die Berechnung der Provisionen für die Krankenversicherung, zwei Monate später die Migration der Altdaten für die Lebensversicherung. Im Januar 2009 war das Projekt nach zweieinhalbjähriger Laufzeit abgeschlossen – in diesem Zeitraum wurden mehr als 4,5 Millionen Provisionsfälle bearbeitet. „Mit der Projektlaufzeit von zweieinhalb Jahren haben wir ein gutes Ergebnis erzielt“, erklärt Gabi Jank-Burr, fachliche Projektleiterin bei der Barmenia. „Die Zusammenarbeit und der Know-how-Transfer zwischen uns und msg systems verliefen ausgesprochen konstruktiv und partnerschaftlich. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor war das nachhaltige Projektmanagement. Der ursprünglich geplante Aufwand entsprach dem tatsächlichen Zeit- und Ressourceneinsatz.“

Einheitliches System – effiziente Steuerung

Mit der neuen Lösung für das Provisionsmanagement ist man bei der Barmenia hochzufrieden. „Dank der Standardlösung FS-ICM verfügen wir nun über ein einheitliches, klar strukturiertes und effektives Provisionsmanagementsystem“, resümiert Markus Schüller, Abteilungsleiter Vertriebsservice bei der Barmenia.

Die Stammdaten einschließlich der Provisionsverträge sind nun nicht mehr auf mehrere Systeme verteilt, sondern werden im FS-ICM zentral verwaltet. Da FS-ICM nunmehr die Provisionsberechnungen für alle Sparten inklusive der kompletten Vermittlerverwaltung beinhaltet, konnten die Provisionsberechnungen sowie die Abrechnung für die Vertriebspartner beschleunigt werden. Die Abläufe in der Bestandszuordnung wurden optimiert und die Prozesse bei der Antragserfassung vereinfacht. Zudem können jetzt alle Provisionsbewegungen über alle Sparten in einer einzigen Provisionsliste an den Außendienst kommuniziert werden – dies trägt entscheidend zum Effizienzgewinn in der Vertriebssteuerung bei. Mehr noch: Neue Provisionsmodelle können nun flexibel gestaltet und schnell umgesetzt werden, wie die Entwicklung zweier neuer Provisionsmodelle während der Projektlaufzeit bewiesen hat.

msg systems ag

Robert-Bürkle-Straße 1 | 85737 Ismaning/München | Telefon: +49 89 96101-0 | Fax: +49 89 96101-1113
www.msg-systems.com | info@msg-systems.com