



ConVista

Success Story SAP BI für Versicherungen

Vertriebscontrolling ERGO Austria International AG

ERGO

Editorial



„Die zielgerichtete Vertriebssteuerung in der Assekuranz ist einer der zentralen Erfolgsfaktoren für das originäre Versicherungsgeschäft. Bei genauerer Betrachtung lässt sich schnell feststellen, dass die Mehrheit der Versicherungsunternehmen gerade in der Datenbereitstellung für die Vertriebssteuerung noch erhebliche Entwicklungspotentiale aufweisen. Nur wenige unter ihnen stellen sich heute schon der Herausforderung und entwickeln integrierte Kennzahlensteuerungssysteme, die für die strategische Steuerung einer Versicherung geeignet sind und zu einer höheren Effizienz im Vertrieb beitragen. Wir freuen uns sehr, zusammen mit der ERGO eine Lösung geschaffen zu haben, die durch hohe Datentransparenz und Automatisierung einen wichtigen Beitrag zu einer zielgerichteten Vertriebssteuerung leistet.“

(Dominic Testrut, Partner ConVista Consulting AG)

Der Kunde

Die ERGO Austria International AG (ERGO Austria) ist mit einem Marktanteil von ca. 4% eine der fünf größten Versicherungsgruppen Österreichs. Neben ihren inländischen Gesellschaften in Österreich ist die ERGO Austria mit weiteren Gesellschaften in Mittel- und Osteuropa tätig. Die operativ tätigen Gesellschaften der Holding in Österreich umfassen die ERGO Versicherung AG (EVA), die spezifischen Gesellschaften für die betriebliche Vorsorge – Victoria-Volksbanken Pensionskasse bzw. Vorsorgekasse – und die ERGO Direkt. Mit den beiden Großbanken Bank Austria/UniCredit Group und Volksbank besteht eine langjährige Vertriebspartnerschaft. Darüber hinaus bietet die ERGO ihre Produkte über den angestellten Außendienst, Agenturen und Versicherungsmakler an. Eigentümer der ERGO Austria ist die international tätige ERGO Versicherungsgruppe AG mit Sitz in Düsseldorf. Die ERGO Austria trägt rund 20% zum gesamten internationalen Prämienvolumen dieser Versicherungsgruppe bei. Den Schwerpunkt bildet dabei mit einem Anteil von ca. 95% des Prämienvolumens das Leben-Geschäft.¹⁾

„Wir freuen uns, dass wir unseren Vertriebskollegen ein innovatives Reporting- und Steuerungsinstrument zur Verfügung stellen konnten. Wir haben sozusagen Landkarte und Kompass durch Navigationsgerät mit Head-up-Display ersetzt.“



Christoph Thiel (CIO)

Christoph Thiel ist seit Januar 2010 Mitglied des Vorstands der ERGO Versicherung AG, Österreich.

In dieser Funktion verantwortet er unter anderem die gesamte IT-Landschaft der ERGO Austria International AG und deren Beitrag zur Umsetzung der Marktstrategie.

¹⁾Quelle: www.ergo-austria.at (Stand: 31.12.2012)

ERGO Austria International AG – Vertriebssteuerung mit SAP Business Intelligence

Erfolgreiche Implementierung einer Vertriebscontrolling-Applikation für die Steuerung von Reporting- und Planungsprozessen

Das Projektziel

Das Ziel des Projekts war der Aufbau einer neuen Vertriebscontrolling-Lösung für die ERGO Austria sowie ein Roll-Out der Lösung in den EVA-Vertrieb, insbesondere auch in den Volksbanken-Vertrieb mit über 400 Filialen in Österreich. In den letzten Jahren wurde in verschiedenen Projekten ein Konzern Data Warehouse (DWH) für die ERGO Austria aufgebaut, welches SAP Business Intelligence (BI) als Softwaregrundlage verwendet. Das Reporting über das neue Konzern-DWH sollte die bisher im Einsatz befindlichen Auswertungstools ablösen. Im Hinblick auf Reporting- und Planungsprozesse im EVA-Vertriebscontrolling erwies sich die geschaffene Datenbasis jedoch in Bezug auf Datenanlieferung und -dimensionen als nicht ausreichend. Nach einer Fachanalyse der benötigten Reporting- und Planungsdimensionen sollte die vorhandene Datenbasis zu einem leistungsstarken Steuerungsinstrument in Form

einer webbasierten Vertriebscontrolling(VC)-Applikation ausgebaut werden.

In einem ersten Schritt wurde dazu im Rahmen einer Machbarkeitsstudie untersucht, inwiefern die bereits im Einsatz befindlichen Softwarekomponenten der SAP Business Explorer Suite, für eine Abbildung der benötigten Funktionalitäten ausreichend sind. Als Ergebnis dieser Machbarkeitsstudie empfahl die ConVista, zusätzlich zum reinen Vertriebsreporting, auch für die Abbildung von Planungsprozessen den Einsatz einer neuen Controlling-Applikation auf Basis SAP BI. Der während der Machbarkeitsstudie erstellte Prototyp diente in den nachfolgenden vier Umsetzungsphasen als Vorlage für den sukzessiven Auf- und Ausbau der Vertriebscontrolling-Lösung.

Machbarkeitsstudie und Implementierung VC-Applikation

Projekt	Laufzeit	Startdatum	Enddatum
Machbarkeitsstudie	2,5 Monate	8. September 2011	24. November 2011
Projektphasen (1 - 4) „Aufbau Vertriebscontrolling“	19 Monate	31. Januar 2012	31. August 2013

Erfolgreiche Machbarkeitsstudie

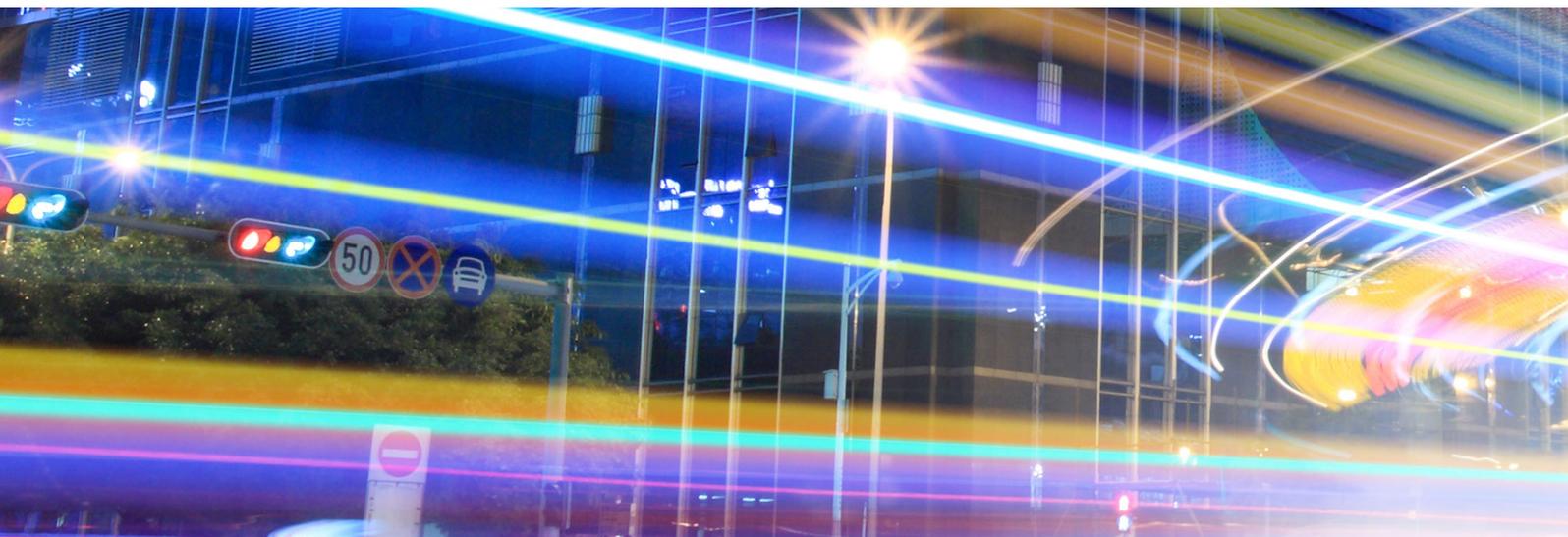
Das Business-Intelligence-Team der ConVista prüfte in dieser Studie die Eignung der Softwarelösung SAP BI und den zu erwartenden Nutzen, der sich durch die Abbildung der jeweiligen geschäfts- und prozessrelevanten Funktionalitäten mit den SAP BI Komponenten ergeben sollte.

Im Rahmen der Studie wurden insbesondere folgende Anforderungen untersucht:

- Erstellung eines Web-Frontends für den zentralen Zugriff auf Reporting- und Planungsfunktionalitäten
- Integration Corporate Design in Auswertungen/(Web-)Oberflächen
- Erstellung von IST-/SOLL-Auswertungen (Produktion/Bestand)
- Abbildung der EVA-Vermittlerhierarchie und Spartenhierarchie im DWH inkl. automatisierter Update-Funktionen

- Erfassung von Planzahlen entlang der Kunden-Vermittlerhierarchie (Top-Down/Bottom-Up)
- Integration weiterer Daten sowie Service- und Hilfsfunktionen (z.B. Kooperationspartner-Daten, Ablage Planungsdokumente, Berechtigungen)
- Mailversand von Auswertungen

Diese Funktionalitäten wurden im Verlauf der Studie durch den Aufbau eines Prototyps für eine Vertriebscontrolling-Applikation exemplarisch umgesetzt und somit das Zusammenspiel des SAP BW mit dem bestehenden EVA-IT-Umfeld verifiziert. Wesentliche Herausforderungen bestanden dabei zum einen in der Sicherung der Datenqualität für die Analysen, zum anderen in der Klärung der Auswertungs- und Planungsdimensionen. Neben genauen Kennzahldefinitionen für Produktions- und Bewegungsstatistiken wurde die Implementierung der neu definierten EVA-Vermittlerhierarchie mit mehr als 70.000 Verzweigungen im DWH



■ SAP BUSINESS INTELLIGENCE

CONVISTA CONSULTING AG

zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor. Die Vermittlerhierarchie bildet zusammen mit einer Spartenhierarchie die Datenbasis für die Top-Down-Planung sowie für die meisten Auswertungsanforderungen.

Der Prototyp zeigte erfolgreich auf, dass die Kundenanforderungen des Vertriebs durch die SAP BI-Softwarekomponenten und die Verwendung des SAP NetWeaver Portals vollständig abgedeckt werden können. Folgende Komponenten wurden eingesetzt:

- SAP BW Integrierte Planung,
- SAP BW Business Explorer (BEx Analyzer, Web Application Designer),
- SAP BW Information Broadcaster,
- SAP Netweaver Portal.

Durch die zu den zentralen Fragestellungen erarbeiteten Lösungsansätze und den realisierten Prototyp, konnten während der Machbarkeitsstudie die Vorteile und der Nutzen gegenüber alternativen Umsetzungsmöglichkeiten (Stand-alone Eigenentwicklung bzw. Excel) klar aufgezeigt werden.

ERGO Austria beauftragte daraufhin die ConVista mit dem Aufbau und der Integration der Vertriebscontrolling-Applikation. Die Umsetzung erfolgte über einen mehrstufigen Roll-Out-Plan.

„Die frühe Bereitstellung des Prototyps, der zusammen mit den Fachbereichs-Kollegen erweitert wurde, war der Schlüssel für den Projekterfolg.

Manches muss man sehen und 'anfassen' können, bevor Details der Umsetzung festgelegt werden.“

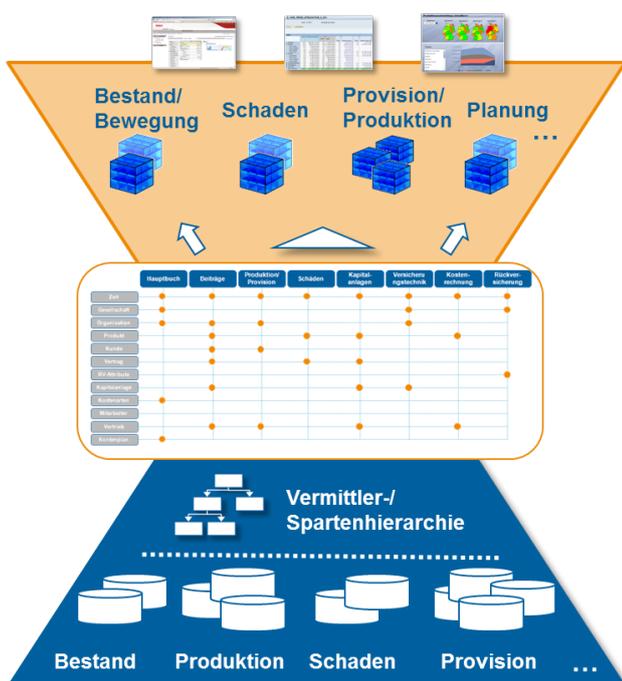
(Dietlind Angebrandt, Projektleitung
ERGO Austria)



Der Lösungsansatz der ConVista

Zu Beginn des Projekts wurden zunächst die fachlichen und technischen Auswertungsdimensionen, als auch die benötigten Kennzahlen in Kundenworkshops gemeinsam analysiert. Durch die langjährige Expertise des ConVista-Projektteams in Kennzahlenanalyse, Auswertungsprozessen sowie die langjährige Erfahrung mit den verwendeten Softwarekomponenten (Bestandsführungssystem ALICE/SAP BI), wurde in den Workshops schnell eine solide Grundlage für die weitere Implementierung erarbeitet. Die Kombination aus technischem und fachlichem Know-how im Projektteam trug maßgeblich dazu bei, die benötigten Prozesse zu identifizieren und die relevanten Einflussfaktoren für die technische Umsetzung transparent zu machen. Anschließend erfolgte die Klärung der Datenquellen und die Analyse der Top-Down- und Bottom-Up-Planungsprozesse. Da zum Zeitpunkt des Projektbeginns die EVA-Vermittlerhierarchie im operativen Quellsystem für die Versicherungsbestandsverwaltung (ALICE) neu implementiert wurde, stellte die

Übersetzung der Planungsprozesse auf die neue Hierarchie eine zentrale Herausforderung dar. Durch die enge Zusammenarbeit mit dem Team „EVA-Vertriebscontrolling“ (EVA-VC-Team), wurde während des Projekts ein Konzept für die DWH-Extraktion und -Verarbeitung dieser Hierarchie entwickelt, welches später für die regelmäßige Überführung der Hierarchie in das DWH übernommen werden konnte. Die Ergebnisse aus der intensiven Detailanalyse und -konzeption führten im weiteren Verlauf des Projekts zu einer wesentlichen Projektbeschleunigung und einem tiefen Verständnis der Datenverarbeitungsprozesse in IT- und Fachbereichsteam. Entscheidend für den schnellen Ausbau der VC-Applikation war eine frühe Bereitstellung des Prototyps, der durch die enge Zusammenarbeit mit dem EVA-VC-Team sukzessive ausgebaut wurde. Die frühe Schulung und weitere Coaching-Begleitung der VC-Power User in den BW Tools waren ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Akzeptanz der Lösung bei den End-Anwendern.



„Die Applikation bietet uns vielfältige Analyse- und Steuerungsmöglichkeiten – ad hoc und simpel.“

Durch die neu gewonnene Datentransparenz kann die Datenqualität kontinuierlich, und vor allem nachhaltig, verbessert werden.“

(Bruno Schmid, Vertriebscontrolling ERGO Austria)

„Durch unsere bewährte Analysemethodik haben wir frühzeitig die relevanten Reporting-Dimensionen festgelegt und damit ein klares Zielbild und Scoping erreicht.“

(Alexander Makowski, Projektleiter ConVista)

Die Realisierungshöhepunkte

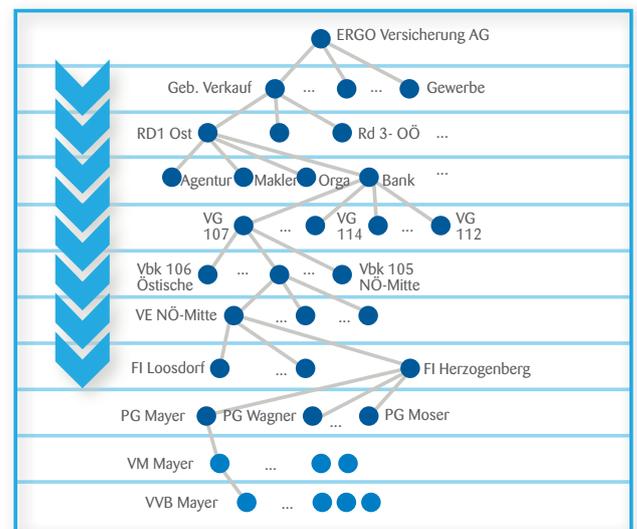
Die implementierten Funktionen bilden zusammen eine leistungsstarke und erweiterbare Lösung, die leicht für weitere Anwendungs-/Vertriebsbereiche erweitert werden kann. Die Datenbasis deckt alle täglichen Auswertungsanforderungen ab.

Folgende fachliche Sichten und Prozesse wurden abgebildet:

- **Kennzahlen:**
Vergleiche zwischen Produktions-, Provisions-, Schaden-, Bewegungs-/Bestands- und Planungs-Daten.
- **Vertriebspartnerdaten:**
Integration von Vertragsdaten, die von Vertriebspartnern geliefert werden (Bestand, Produktion).
- **Hierarchien:**
Vermittler- und Spartenhierarchien sowie zusätzliche Aggregationskennzeichen ermöglichen die Erstellung flexibler Sichten und Selektionen auf den Bewegungsdaten.
- **LifeCycle Vermittlerhierarchie:**
Verschiedene Zeit-Snapshots der Hierarchie werden in eigenen Views gespeichert. Somit ist z.B. eine Trennung zwischen Planungs- und aktueller Hierarchie möglich.
- **Kampagnen-Integration:**
Vertriebs-Wettbewerbe, Cross-Selling-Auswertungen, markenabhängiger Vertrieb.

- **Berechnete Kennzahlen:**
Integrierte Gewichtung/Umrechnung von Kennzahlen (z.B. für Umrechnung von Prämien zu Einmalbeitrags-Verträgen, Umrechnung zwischen Stück/Prämie/Provision).
- **Planungsprozesse:**
Durchführung von Top-Down- und Bottom-Up-Planung. Die Parametrisierung und Festlegung von Planungsschritten ist durch ein zentrales Prozesssteuerungs-Customizing möglich.
- **Hilfefunktionen:**
Upload und Verwaltung von Hilfedokumenten über eigene Hilfe-Menüs. Kontextabhängige Hilfen.

Neuer EVA-Top-Down-Planungsprozess



■ SAP BUSINESS INTELLIGENCE

CONVISTA CONSULTING AG

Mehrwert schaffen mit SAP BI

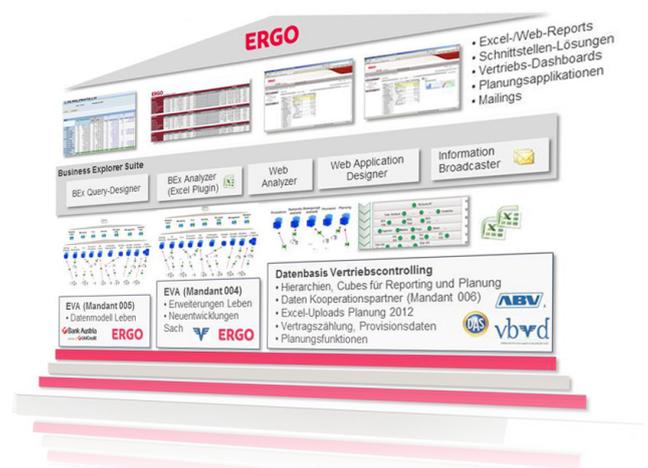
Mit der Softwarelösung SAP BI wurden die vielfältigen Fachanforderungen sehr gut abgedeckt. Durch tägliche, automatisierte Datenladeprozesse und Prüfroutinen zur Datenqualität (z.B. bei Bereitstellung von Hierarchiedaten), wurde eine hohe Verarbeitungs- und Datentransparenz erreicht. Die Verwendung der Standard SAP BI-Tools ermöglichte eine frühe Einbindung der Vertriebs-Power-User bei der Weiterentwicklung der Applikation. Künftig können Auswertungen und Web-Inhalte von den Power Usern selbst weiterentwickelt und gewartet werden.

Technische Features:

- **Datenbasis:** Eigene BW-Cubes und Aggregate für die Vertriebscontrolling-Applikation mit eigenen Datenlade-Prozessen zur Sicherung der Datenverfügbarkeit.
- **Berechtigungskonzept:** Ein zweistufiges Konzept erlaubt die Berechtigungen auf Basis von Benutzer-Rollen und auf Basis der Kunden-Vermittlerhierarchie (Customizing durch Power-User via Web Dynpro-Pflege-Views).

- **Leichte Erweiterbarkeit:** Web-Views, Auswertungen, Mailing-Funktionen etc. können durch Power User des EVA-VC-Teams selbst erstellt bzw. erweitert werden.
- **Self-Service-Portal:** Vermittler und Vertriebsmanager können auf die standardisierten Auswertungsvorlagen zugreifen und Daten via Excel- oder PDF-Export abrufen.
- **Weitere Funktionen:** Kommentarfunktionen, Historisierung von Planungswerten, Web-Dynpro-Pflege (Spartenhierarchie), Prozesssteuerung für Planungsprozesse.

ERGO Austria Konzern-DWH – Versicherungsreporting unter EINEM Dach.



Der Nutzen für ERGO Austria

Die Applikation bietet ein umfassendes und flexibles Reporting über Produktions-, Provisions-, Bestands-/Bewegungs- und Schadenstatistiken. Die integrierte Sicht über Soll- und Ist-Kennzahlen in einer zentralen Lösung führt zu effizienteren Reporting-Prozessen im Vertrieb. Einen der Realisierungshöhepunkte stellte die Durchführung des Top-Down-Planungsprozesses und die Zerlegung eines zuvor berechneten Neugeschäftsziels entlang der neu implementierten Hierarchien dar. Dadurch wurden die Planungs- und Reporting-Prozesse im EVA-Vertriebscontrolling stark vereinfacht und qualitativ verbessert. Die neue Daten- und Prozess-Transparenz sichert die hohe Datenqualität der Lösung. Der hohe Automatisierungsgrad der Lösung,

Kostensenkungspotentiale. Dies wird besonders deutlich, wenn die heutige Nutzung der Lösung als Self-Service-Portal für den Vertriebspartner Volksbank mit seinen über 400 Filialen in Österreich, mit den zuvor meist manuellen Datenbereitstellungsprozessen in Relation gesetzt wird.

Ein entscheidender Erfolgsfaktor war das frühe Coaching der Power User im EVA-VC-Team. Somit kann ein Großteil der benötigten Anpassungen und Erweiterungen durch das VC-Team selbst vorgenommen und das zugehörige Know-how einfach auf weitere Personen verteilt werden.

Bei der Vergabe des Projekts betonte die ERGO Austria, dass insbesondere das fachliche Prozess-Know-how, kombiniert mit langjähriger SAP-Technologieerfahrung und das hohe Verständnis der sich im Einsatz befindlichen Softwarelösungen, ausschlaggebend für die Beauftragung der ConVista waren. Die ConVista konnte der ERGO Austria so einen maßgeschneiderten Lösungsansatz auf Basis von Standard-Tools für ihre Prozesse im Vertriebscontrolling anbieten, der exakt den Anforderungen und Wünschen des Kunden entspricht.



Zentrales Management-Cockpit und Planungstool

die konsistente Datenbasis, die unterschiedliche Datenquellen vereinigt, sowie das web-basierte Reporting-Frontend bieten hohe Effizienz und



Convista



Expertise in processes, technology and



methodology.

ConVista Consulting AG

Die ConVista Consulting AG unterstützt Sie bei Fragestellungen in den Bereichen Prozesse, Methoden und Technologien. Internationalisierung bedeutet für uns, die konsequente Begleitung unserer Kunden auch über Grenzen hinweg – um sie optimal zu beraten.

Innovative Ansätze, fundierte Sachkenntnis und ein überdurchschnittliches Technologieverständnis sind die Fundamente unseres Erfolgs. Unsere Mitarbeiter verfügen über fundierte Erfahrungen in der fachlichen Abbildung von Geschäftsprozessen in die Module von SAP, der Konzeption und der Realisierung komplexer SAP-Projekte.

Darüber hinaus bietet ConVista umfangreiches Know-how für die optimale Ausgestaltung der Architektur einer SAP-Installation und die technische Integration in die historisch gewachsene, heterogene Systemlandschaft Ihres Unternehmens.

Als Service Partner und Special Expertise Partner der SAP AG ist die ConVista Consulting AG ein anerkannter internationaler Partner für die organisatorische und technische Integration von SAP-Software. Zusätzlich entwickeln wir als Independent Software Vendor (ISV), in Kooperation mit SAP, weitergehende, auf die Anforderungen unserer Kunden zugeschnittene Lösungen und Add-ons.

IHR ANSPRECHPARTNER



Alexander Makowski

ConVista Consulting AG
Im Zollhafen 15/17
50678 Köln-Rheinuhafen
Telefon: +49 221 88826-463
Mobil: +49178 888 60 46
Alexander.Makowski@ConVista.com