

PROJEKTBERICHTE

PROJEKTBERICHT NATIONAL

WENIGER KOSTEN, MEHR EFFIZIENZ FÜR VERSICHERER

FJH REALISIERT BISLANG EINZIGARTIGE SYSTEMINTEGRATION VON SAP-PRODUKTEN BEI DER ÖFFENTLICHEN LEBENSVERSICHERUNG BRAUNSCHWEIG IN DIE VERSICHERUNGSKERNPROZESSE DER FJA LIFE FACTORY®

Die Versicherungsbranche steht unter Druck: Der harte Wettbewerb im Neugeschäft zwingt zu Kosteneinsparungen und neuen Wegen in der Vertriebsunterstützung. Effiziente Prozesse und effektive Strukturen sind wichtiger denn je. Dadurch steigt der Bedarf an integrierten und leistungsfähigen Softwarelösungen. Ein in dieser Hinsicht wegweisendes Projekt für mehr Effizienz in Verwaltung und Vertrieb haben nun die Öffentliche Lebensversicherung Braunschweig (ÖVBS) und die FJH AG realisiert: Die durchgängige Systemintegration von SAP-Produkten in die Versicherungskernprozesse der FJA Life Factory®.

Viele Versicherer haben in den letzten Jahren erfahren, dass individuelle Softwarelösungen einen hohen Programmier- und Pflegeaufwand bedeuten – nicht zuletzt wegen der oftmals fehlenden Integrationsfähigkeit von eingesetzten SAP-Modulen. Daher entschied sich die Öffentliche Lebensversicherung Braunschweig, wie schon 40 weitere Versicherungsunternehmen im deutschsprachigen In- und Ausland, für den Einsatz der vielseitigen FJA Life Factory®. Diese praxiserprobte Standardsoftware ermöglicht neben der Bestandsführung und dem Belegmanagement auch die Entwicklung, den Vertrieb und die Verwaltung von Produkten der Einzellebensversicherung und der betrieblichen Altersversorgung (bAV).

Ausschlaggebend für die ÖVBS war, dass die FJA Life Factory® im Gegensatz zu konkurrierenden Lösungen alle Kriterien erfüllte und den Anforderungen einer Integration von sich im Einsatz befindenden Nachbarsystemen und nachgelagert geplanten SAP-Produkten gerecht werden konnte. Es war das erklärte Ziel der ÖVBS, grundsätzlich auf Standardprodukte der Marktführer – und hier eben auf Produkte von FJH (FJA Life Factory® und FJA Zulagenverwaltung® sowie das Renten Abrechnungs- und Nachweissystem FJA RAN®) und SAP – zu setzen. Neben einer einfachen und kostengünstigen Anbindung an diese Module gewährleistet die Entscheidung für das FJH Bestandsführungssystem zusätzlich auch noch Investitionsschutz. Denn so kann in Zukunft auf kostenintensive Anpassungen im weiteren Lebenszyklus der Anwendungen weitgehend verzichtet werden.



AKTUELLE KUNDENDATEN GARANTIEREN MAXIMALEN SERVICE

Die operative Zielsetzung des Pilotprojektes war, alle Vorgänge bei der Verwaltung von Lebensversicherungsverträgen über ein zentrales Vorgangsmanagement zu steuern. Die Sachbearbeiter im Innendienst müssen zu jedem Zeitpunkt und in jedem Modul Zugriff auf aktuelle Kundendaten haben, um optimal arbeiten zu können. Angefangen beim Posteingang, über Zahlungseingänge und -ausgänge bis hin zu Vertragsdatenänderungen. Das Gleiche gilt für den Außendienst. Nicht zuletzt ist ein funktionierendes Customer-Relationship-Management unverzichtbar für eine effiziente Vertriebsunterstützung.

Die Geschäftsvorfallbearbeitung erfolgt bei der Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig zentral und integriert über das Vorgangsmanagement SAP RM. Dieses Modul interagiert dabei als zentrale Postkorb-Anwendung mit den Kernprozessen der FJA Life Factory®. Parallel werden dem Sachbearbeiter integriert alle für die Vorgangsbearbeitung relevanten Dokumente über SAP RM aus der elektronischen Kundenakte zur Verfügung gestellt. Alle Fachvorgänge sind somit integriert mit der FJA Life Factory® steuerbar. Der Einstieg ist direkt in jeden konkreten Geschäftsvorfall möglich. Dieser meldet dann den Status der Bearbeitung (zum Beispiel erfolgreiche Policierung, Unterbrechung wegen Hausarztanfrage etc.) zur vollständigen Dokumentation an SAP RM zurück.

STETS AKTUELLER STATUS DER ZAHLUNGSLÄUFE

Ein weiterer hochsensibler Bereich sind die In- und Exkasso-Vorgänge eines Versicherungsunternehmens. Hier müssen fehlerfreie und optimale Abläufe gewährleistet sein. Durch die Integration des SAP-Produktes FS-CD in die Geschäftsprozesse der FJA Life Factory® ist für die Mitarbeiter der Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig stets die Aktualität der zu berücksichtigenden Beitrags- und Leistungskonten gewährleistet. Die Ermittlung

der fälligen Beiträge und anstehenden Leistungen eines Versicherungsvertrages erfolgt über die FJA Life Factory[®]. Der Einzug der entsprechenden Beträge und die Auszahlung berechneter Leistungen erfolgt anschließend durch SAP FS-CD. Unaufgeforderte Geldeingänge zu Ist-Stellungsprodukten (Riester) und für taggenaue Veranlagung (Fondsprodukte) werden wiederum an die FJA Life Factory[®] übermittelt.

PROBLEMLOSE VERKNÜPFUNG VON VERTRAGSDATEN UND CRM

In verschiedenen Versicherungskernprozessen werden darüber hinaus Informationen zu Partnern und Partnerrollen (zum Beispiel Versicherungsnehmer) eines Vertrages benötigt. Die Sachbearbeiter müssen deshalb in der Lage sein, diese gegebenenfalls während der Vorgangsbearbeitung zu ändern. Hierbei ist es wichtig, dass die Änderungen zeitgleich in allen Services aktualisiert werden. Die Pflege der Daten und die Verknüpfung zu einem Versicherungsvertrag in der FJA Life Factory[®] erfolgt im SAP Modul BP. Auch hier werden die Services zur Datenbereitstellung der Partnerdaten in der Anzeige der FJA Life Factory[®] aktiviert und genutzt. Im Falle von Änderungen kommt es zu einer automatischen Aktualisierung der Partnerdaten in Richtung SAP BP.

Im Zuge der weiteren Entwicklungen wurde bei der Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig bereits die Anbindung der FJA Life Factory[®] an die SAP-Produkte CRM und BI konzipiert. SAP CRM wird bei der Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig als zentrales Vertriebscontrolling- sowie Kundeninformationssystem eingesetzt, während das Modul SAP BI als zentrales Datawarehouse für kunden-, vertrags- und produktbezogene Analysen dient. Die Grundlage hierzu bilden im Wesentlichen die Informationen aus der FJA Life Factory[®].

STETS AKTUELLE INFORMATIONEN FÜR DEN AUßENDIENST

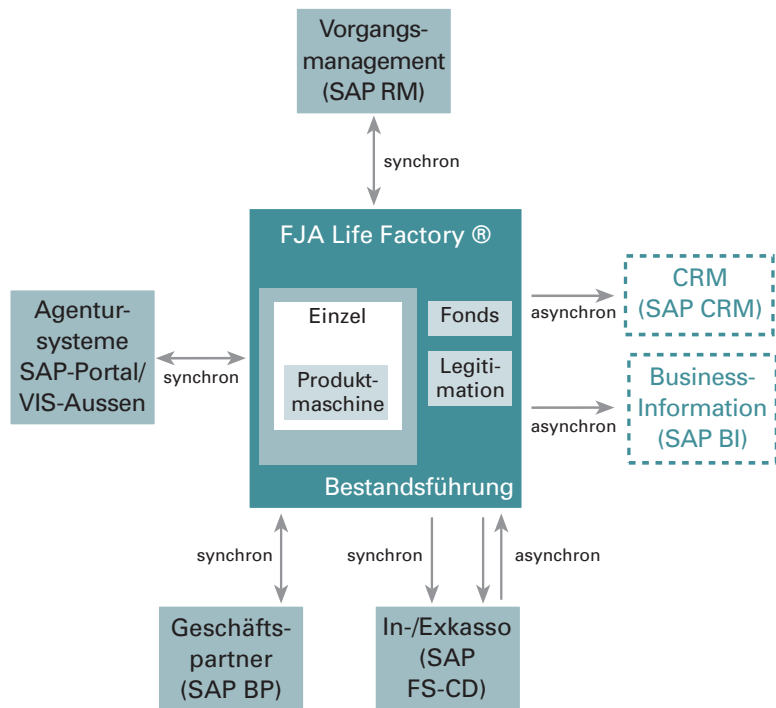
Der Zugang für den Außendienst erfolgt bei der Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig zentral über das SAP Netweaver Portal. Die ÖVBS strebt an, den Versicherungsbüros künftig auch Bearbeitungen in der FJA Life Factory[®] zugänglich zu machen. Die Öffentliche

Lebensversicherung Braunschweig ist damit einer der ersten Versicherer, der aufgrund der zukunfts- und serviceorientierten Architektur der FJA Life Factory[®] in der Lage ist, Geschäftsprozesse zur nachhaltigen Kostenreduktion zu verlagern und neue Geschäftsmodelle zu betreiben. In einem ersten Schritt wurde daher die technische Integration zwischen dem SAP Netweaver Portal und der FJA Life Factory[®] so hergestellt, dass eine Fachserver-Legitimation prüft, ob der sich anmeldende Außendienstmitarbeiter über die erforderliche Autorisierung verfügt. Über diesen Weg können auch die übrigen Fachserver, zum Beispiel die Einzelbestandsführung, in Internetanwendungen durch Interaktion mit dem SAP Netweaver Portal aktiviert werden.

SAP-KOMPATIBILITÄT ALS WETTBEWERBSVORTEIL

„Die Integration der SAP-Module in die FJA Life Factory[®] bedeutet für unsere Sachbearbeiter eine enorme Vereinfachung der Arbeitsabläufe. Sie haben zu jedem Zeitpunkt aktuelle Kundendaten in jedem SAP-Modul. Wir können so, bei gleichzeitiger Erhöhung der Kundenzufriedenheit, Zeit und Geld sparen“, so Peter-Wolfgang Fassel, Projektleiter der Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig. Für FJH wiederum bedeutet die Integration von SAP-Zusatz- und -Randsystemen in die Versicherungskernprozesse der FJA Life Factory[®] einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil und zusätzliche Umsatzpotenziale. Der erfolgreiche Abschluss des Pilotprojekts mit der ÖVBS jedenfalls wurde von vielen Versicherern aufmerksam registriert und markiert den Startpunkt einer Weiterentwicklung der Systemarchitektur, die schon bald an Dynamik gewinnen sollte.

Das Ergebnis der Integration von SAP-Zusatzsystemen in die über die FJA Life Factory[®] repräsentierten Kernprozesse eines Versicherungsunternehmens ist eine zukunftsweisende Systemarchitektur:



synchron: Anbindung der Anwendung in Echtzeit
 asynchron: Anbindung über nachgelagerte Batchbearbeitung



DIE ÖFFENTLICHE LEBENSVERSICHERUNG BRAUNSCHWEIG

Die Öffentliche Lebensversicherung Braunschweig wurde 1754 gegründet und beschäftigt heute über 800 Mitarbeiter. Das Unternehmen gehört zur Gruppe der öffentlichen Versicherer. Die Öffentliche Lebensversicherung Braunschweig kooperiert mit den Sparkassen, was zudem eine unmittelbare Präsenz überall dort garantiert, wo der Kunde einen verlässlichen Partner für Versicherungen braucht. Diese Regionalität als Markenzeichen und Stärke der ÖVBS bedeutet vor allem einen guten Zugang zu den Menschen und Machern vor Ort. Daraus hat sich über Generationen großes Vertrauen und eine hohe Identifikation der Menschen mit „ihrem“ Versicherungsunternehmen, der Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig entwickelt. Fast 140.000 Versicherungsverträge sind ein Beweis dafür.

PROJEKTBERICHTE

PROJEKTBERICHT INTERNATIONAL

ASSET GATHERING – VORSPRUNG DURCH ÜBERGREIFENDE INTEGRATIONS-LÖSUNG

FJA LIFE FACTORY ® WIRD ALS „ASSET GATHERING INSTRUMENT“ GENUTZT UND VERNETZT MÄRKTE, PRODUKTE UND STANDORTE ÜBER KONTINENTE HINWEG

Beim Management von Anlageprodukten und den zugehörigen Kapitalströmen verschwinden zunehmend die Grenzen zwischen Finanzdienstleistern und Versicherern. Das Geschäft beider Anbietergruppen ist zwar lokal, ihre Dispositionen und ihre Kompetenzen sind jedoch global. Produkte werden in verschiedenen Märkten mit unterschiedlichen Partnern angeboten, Portfolios international diversifiziert, das Asset Management globalisiert. Im Vorteil ist, wer dies alles effizient und Kosten sparend auf einer Systemplattform realisieren kann. So wie eine international führende Versicherung, die jetzt das neue Release der FJA Life Factory ® zum Asset Gathering nutzt.

Das Projekt ist in vielerlei Hinsicht beispielhaft. Im Kern ging es darum, für eine internationale Versicherung eine über-

greifende Integrationslösung zu finden, mit der Geschäftsstellen in Europa, Südamerika und Asien zentral verbunden werden können, ein Datenstamm für Mandanten in verschiedenen Ländern zentralisiert und das Management unterschiedlicher Versicherungs-/Investmentprodukte auf einer einheitlichen Plattform realisiert werden kann. Die Integration weiterer Länder und Mandanten sollte bei Bedarf möglich sein – sowohl für das eigene Produktportfolio als auch für Angebote von Drittanbietern.

ZENTRALISIERTE PLATTFORM SORGT FÜR EINFACHE ANPASSUNG

Genau dies leistet das neueste Release der Standardsoftware FJA Life Factory ®. Die Client-Server-Architektur der FJA Life Factory ® erlaubt es, dass alle Mandanten und Geschäftseinheiten auf eine einzige zentralisierte Plattform zugreifen und dort nur die ihnen jeweils zugeordneten Produkte und Verträge ansteuern können.

Vernetzung internationaler Standorte durch die FJA Life Factory ®





Die Ausdehnung auf weitere Märkte oder Länder ist über eine entsprechende Anbindung der Geschäftsstellen vor Ort leicht möglich. Da Erweiterungen des Systems ebenfalls zentral installiert werden, müssen die weltweit verteilten Anwender keine eigenen Änderungen mehr vornehmen. Ein entscheidender Kostenvorteil gegenüber herkömmlichen Lösungen.

Ergänzt um die Partner- und Fondskomponenten sowie die Subsysteme für In-/Exkasso (ZINEX) und Vertriebsunterstützung (IPOS) kombiniert die FJA Life Factory® in idealer Weise das Asset Gathering und den Vorsorgegedanken unter Nutzung entsprechender Steuervorteile. Entsprechende Schnittstellen stellen sicher, dass laufend aktuelle Kapitalmarktdaten, Depotinformationen, Fonds- und Währungskurse, Provisionen, Steuerdaten und der Zahlungsverkehr in das System einfließen und zentral verfügbar sind.

So konnte das gesamte Produktspektrum des multinationalen Versicherers von der klassischen Lebensversicherung über Vorsorgelösungen bis hin zu reinen Anlageprodukten zur Vermögensbildung wie etwa Fonds integriert werden. Das System ist dabei so flexibel, dass auch die Zusammensetzung eines Portfolios über die Auswahl einer Strategie oder nach einem persönlichen Anlageziel jederzeit variiert werden kann. Zuzahlungen oder (Teil-)Rückkäufe sind ebenso möglich wie die Anlage in verschiedenen Währungen.

Die FJA Life Factory® erzeugt die für die Verwaltung der Investmentprodukte benötigten Investment- und Dis-Investment-Orders für die Stelle, die die Transaktionen ausführt. Die Ergebnisse werden nach Abschluss der Transaktion in den Bestand übernommen und sind damit unverzüglich im System verfügbar.

RASCHE PRODUKTEINFÜHRUNG ERLEICHTERT

Ein wesentliches Feature der jetzt realisierten FJH Lösung ist, dass Produkte, die für einen Mandanten und einen spezifischen Markt implementiert wurden, einfach duplizierbar sind. Als Basis wurden mehrere verschiedene charakteristische Produkttypen definiert und implementiert. Die damit verbundenen Geschäftsprozesse müssen lediglich noch an die jeweiligen steuerlichen Besonderheiten oder unterschiedlichen Verwaltungsanforderungen angepasst werden.

Diese Typisierung und die Standardisierung der zentralen Prozesse, wie der Auftragsbearbeitung oder der Bestandsverwaltung, erleichtern die rasche Markteinführung neuer Produkte und damit die Reaktion auf neue Markterfordernisse.

Ein internationaler Asset Manager gewinnt so Flexibilität und kann sich im Wettbewerb den entscheidenden Vorsprung bei der Lancierung neuer Produkte sichern. Gleichzeitig sind zentral immer aktuell alle Daten für Kunden und das Management verfügbar. Das erleichtert nicht nur das Risikomanagement, sondern ermöglicht zudem bessere Serviceleistungen für den Endkunden.

Viele Gründe, warum sich die FJA Life Factory® gerade im Asset Gathering für den multinationalen Versicherer bezahlt macht. Und viele Gründe, warum sich in Zukunft noch mehr Asset Manager für Produkte von FJH entscheiden werden.