

a.s.r. Leben entscheidet sich für neue Strategie

Optimierung von Kundenprozessen
und Kostensenkung



LeanApps

#UnlockTomorrow
www.keylane.com

 **Keylane**

Die Versicherungsgesellschaft a.s.r. hat bei Lebensversicherungen mit sieben unterschiedlichen Verwaltungssystemen für Verträge gearbeitet.

Es wurde damit höchste Zeit für eine Überführung in ein neues System. Gemeinsam mit Keylane machte sich a.s.r. an die Arbeit. „Der Zug nimmt immer mehr Geschwindigkeit auf.“

„Keylane ist an allen Entscheidungen beteiligt und denkt immer intensiv mit. Die Expertenmeinung von Keylane hat für uns ein hohes Gewicht“



Von sieben Verwaltungssystemen für Verträge zu einem einzigen

Der Markt für Lebensversicherungen verändert sich – und die Anbieter passen sich diesen Veränderungen an. a.s.r. Leben entschied sich für eine einschneidende Produktionalisierung sowie eine gleichzeitige Überführung der unterschiedlichen Verwaltungssysteme für die Verträge, die zum fusionierten Unternehmen gehörten, in ein einziges System. Die stellvertretende Direktorin Leben Pauline Derkman und der Programm-Manager Martin de Klijn berichten, wie sie, gemeinsam mit Keylane, diese Herausforderung gemeistert haben.

Die Überführung von sage und schreibe sieben unterschiedlichen Verwaltungssystemen für Verträge. So lautete die Aufgabe, vor der a.s.r. Leben vor ein paar Jahren stand. Es handelte sich in diesem Zusammenhang um die Verwaltungssysteme der verschiedenen Fusionspartner des Versicherungsunternehmens, mit bekannten Namen wie De Amersfoortse, AMEV, Falcon und Stad Rotterdam. Es waren Systeme, die bereits seit Jahren, unabhängig voneinander, aufrechterhalten wurden. „Ebenso wie an anderer Stelle in der Versicherungsbranche geht auch bei uns die Anzahl der Verträge langsam aber sicher zurück“, erläutert die stellvertretende Direktorin Pauline

Derkman. „Dadurch steigen natürlich die relativen Kosten. Gleichzeitig benötigen wir dringend eine Produktionalisierung.“

Im Laufe der Jahre sind zahllose unterschiedliche Verträge verkauft worden – dazu gehören allerlei Varianten, wie Kombinationen mit Sterbe- und Arbeitsunfähigkeitsversicherungen. Als wir anfangen zu zählen, stellte sich heraus, dass es mehr als eintausend Produkte gibt. Das kann für eine effiziente Unternehmensführung gewiss keine wünschenswerte Situation sein. Wenn man dann noch all die verschiedenen Verwaltungssysteme hinzurechnet, versteht man von selbst, dass es Zeit für eine neue Strategie wurde.“

„Alles in allem hat der Inhalt den Durchschlag gegeben – ein zusätzlicher Vorteil war jedoch der variable Vertrag“

Katalog

Als diese Entscheidung einmal gefallen war, wurde ein Katalog mit Lieferanten angelegt, die a.s.r. Leben bei einer effizienteren Vorgehensweise und einer Senkung der IT-Kosten unterstützen konnten. Konkret gesagt handelte es sich bei dieser Aufgabe um die Überführung aller Verträge in eine neue Standardlösung für Verwaltung, Anfrage und Annahme der Verträge, wozu ebenfalls die Kundenportale gehören. Drei Anbieter wurden um ein Angebot gebeten, und danach wurden zwei Bewerber ausgewählt um einen Konzeptnachweis (proof of concept) zu erbringen. „Wir haben uns letzten Endes wegen der Entlastung und der auf einer, Software as a Service‘ (SaaS)-Grundlage angebotenen Gesamtlösung für Keylane entschieden“, äußert sich Pauline Derkman. „Zudem hat sich herausgestellt, dass Keylane der Lieferant mit der

meisten Erfahrung bei anderen Versicherungsgesellschaften ist, sowie der einzige, der über ein vollständig funktionierendes Rechenzentrum verfügt. Alles in allem hat der Inhalt den Durchschlag gegeben – ein zusätzlicher Vorteil war jedoch der variable Vertrag. Mehr als bei anderen Anbietern war es für uns möglich zu wählen, was wir abnehmen wollen und was nicht.“

Erste Überführung

Nach der Vertragsunterzeichnung war der Zeitpunkt für die Überführung des ersten Verwaltungssystems für Verträge gekommen. Es handelte sich dabei um ein relativ neues Softwaresystem, das fünf Jahre zuvor erstellt worden war und seinerzeit dazu gedacht war, alle Lebensversicherungen von a.s.r. in sich zu vereinigen. „Diese hoch gesteckten Ziele sind jedoch nie richtig umgesetzt worden, und aufgrund dieser Tatsache

eignete sich das System dazu, als erstes überführt zu werden“, erläutert Programm-Manager Martin de Klijn. „In diesem Zusammenhang spielte es ebenfalls eine Rolle, dass das System in unserem Eigentum stand, wodurch wir regelmäßig teure Aktualisierungen vornehmen mussten.“

Ein Vorteil der ersten Überführung lag darin, dass das System keine arbeitsintensiven älteren Verträge beinhaltete. Das erleichterte die Arbeit, wobei die Überführung, trotz der Anzahl der Verträge, mengenmäßig doch eine ziemliche Herausforderung war. Aus diesem Grunde wurde dafür ein Jahr veranschlagt. „Diese Frist haben wir einhalten können“, lautet die Aussage von Martin de Klijn. „Das ist eine besondere Leistung.“

Auf der Suche nach der besten Option

„Offen und transparent. So habe ich die Kooperation erfahren.“ Das sagt Richard Otten von Keylane, der gemeinsam mit Pauline Derkman und Martin de Klijn die Überführung der Systeme bei a.s.r. betreut hat. „Bei unseren Rücksprachen lautete die wichtigste Frage immer: Welche ist die beste Option? Meist konnte die Antwort schnell gefunden werden. Die nächste sich stellende Frage war dann: Wer kann das am besten machen? Auch darüber wurde im Allgemeinen wenig diskutiert. a.s.r. übernahm zum Beispiel selbst – gemeinsam mit Finavista – die Datenextraktion, -kontrolle und -bereinigung der neuen Systeme. Wir unsererseits haben uns regelmäßig dafür entschieden, bestimmte spezifische Wünsche seitens a.s.r. in die Standard-Software aufzunehmen. Mit diesem Schritt haben wir a.s.r. zufriedengestellt – und zudem ist es für mögliche neue Kunden interessant.“

Pauline Derkman, Direktorin und
Martin de Klijn, Programm-Manager auf a.s.r.





Schließlich muss man beim ersten Mal alles erforschen und lösen und zudem einander als Team kennenlernen. Aber die Herausforderung ist gelungen. Wir haben zwölf Schnittstellen entwickelt und getestet, Versicherungsprodukte konfiguriert und getestet und Portale für Versicherungsmakler, Kunden und Mitarbeiter geliefert und in die Portale von a.s.r. integriert. Letzten Endes ist alles perfekt gelaufen.“

Optimierung von Kundenprozessen

Innerhalb eines Jahres war die erste Überführung der sieben Systeme somit eine Tatsache, und das bedeutete unmittelbar eine beträchtliche Senkung bei

den Betriebskosten. „Die Einsparung war so groß, dass sich das neue System schon beinahe amortisiert hat“, sagt Pauline Derkman. „Und was ich selbst für sehr wichtig gehalten habe“, ergänzt Martin de Klijn, „war die angenehme Zusammenarbeit im Projektteam von a.s.r. Leben mit dem Überführungspartner Finavista und Keylane. Alle Beteiligten besaßen fachliches Know-how und hielten ihre Versprechen. Der Umgang miteinander war äußerst kooperativ. Das eine Mal haben wir eine Änderung an unserem eigenen System durchgeführt, das andere Mal haben wir in eine Änderung der Standard-Software investiert und manchmal hat Keylane das umgesetzt. Wir haben uns für

die Lösungen entschieden, die am besten passten und die am meisten auf der Hand lagen. Und das war äußerst angenehm.“

Kostensenkung

Inzwischen wurde bei a.s.r. Leben mit den Vorbereitungen für die zweite Überführung begonnen. Es handelte sich dabei um die Verträge von einem der Fusionspartner. Ebenso wie bei der ersten Überführung verlief auch dieser Prozess erfolgreich und nach Plan, lautete die Aussage von Martin de Klijn.

„Die Kooperation ist transparent, und wir konzentrieren uns auf dasselbe Ziel. Letzten Endes profitieren davon alle Mitarbeiter der Organisation“

„In diesem Zusammenhang war es sehr gut, dass wir in Rücksprache mit den Mitarbeitern von Keylane beschlossen haben, manche Dinge nicht zu tun. Das ist bei solch einem einschneidenden und langandauernden Prozess von großer Wichtigkeit. Im Laufe der Zeit entstehen bei immer mehr Mitarbeitern neue Pläne und Wünsche. Wenn man all diesen Wünschen nachkommt, kann das Projekt niemals zum Abschluss gelangen. Es ist gut, sich in diesem Zusammenhang an den ursprünglichen Plan zu halten. Sobald die Überführung umgesetzt ist, kann man in der nächsten Phase noch immer die gewünschten Änderungen vornehmen.“

Ein Beispiel für eine solche Änderung zu einem späteren Zeitpunkt betrifft den Automatisierungsgrad der Prozesse. Dabei geht es um die automatische Verarbeitung und Annahme von Verträgen, was weniger Arbeit von Hand mit sich bringt, so dass eine Einsparung bei den FTE erzielt werden kann. Pauline Derkman: „Wir haben uns dafür entschieden, das Ganze schrittweise umzusetzen. Schon während der Überführung begann der Prozess effizienter zu verlaufen, wobei dies in der ersten Phase nicht unser wichtigstes Ziel war. Unser vorrangiges Ziel bestand darin, das alte System

ausschalten zu können – unter anderem aufgrund der damit verbundenen großen Kostenvorteile. Die Automatisierung der Prozesse setzen wir erst dann um, wenn die Überführung abgeschlossen ist. Aber dann werden wir dies auch gut meistern. Wir erwarten, die Arbeit mit der Hälfte der Mitarbeiter erledigen zu können.“

Kurze Wege

Inzwischen konnte die zweite Überführung zur Zufriedenheit aller abgeschlossen werden. Martin de Klijn: „Diese Überführung war problematischer als die erste, da die Verträge älter waren und es somit mehr Varianten gab. Aber auf der anderen Seite war sie auch einfacher, weil wir als Team schon erfahrener waren. Wir haben aus der ersten Überführung viel gelernt – so sehen wir uns jetzt weniger mit Überraschungen konfrontiert und lösen Probleme deutlich souveräner.“

Pauline Derkman: „Man muss sich in diesem Zusammenhang vorstellen, dass man im Laufe eines solchen Prozesses Dutzende – ja manchmal sogar beinahe einhundert Rationalisierungsentscheidungen trifft. Keylane ist an allen Entscheidungen beteiligt und denkt immer intensiv mit. Das ist in hohem Maße für den Erfolg entscheidend.

Die Wege sind kurz – wir können schnell eingreifen. Die Expertenmeinung von Keylane hat für uns ein hohes Gewicht.“

In der Zwischenzeit stehen die nächsten Überführungen bereits in den Startlöchern – und zwar mit einem Team, das jedes Mal besser aufeinander eingespielt ist. Pauline Derkman: „Der Zug nimmt immer mehr Geschwindigkeit auf. In der Zwischenzeit werden auch die Vorbereitungen für die Weiterentwicklung der Kundenportale getroffen, sodass Änderungen noch schneller weitergeleitet werden können. Auch diese Portale entwickeln wir in Zusammenarbeit mit Keylane.“

Für das Ganze war jedoch eine andere Vorgehensweise erforderlich, sagt Martin de Klijn zum Schluss. „Als Organisation prüfen wir neue Pläne – gemeinsam mit Keylane – zuerst gründlich. Ist es vernünftig, es so zu machen? Und ist es auch effizient? Erst wenn wir eine Antwort auf diese Fragen gefunden haben, kommt der nächste Schritt. Wir sind sehr zufrieden damit, dass alles so abläuft, denn dadurch sind Entscheidungen besser durchdacht. Wir agieren gemeinsam, die Kooperation ist transparent, und wir konzentrieren uns auf dasselbe Ziel. Letzten Endes profitieren davon alle Mitarbeiter der Organisation.“

„Wir haben uns wegen der Entlastung und der vom Unternehmen angebotenen Gesamtlösung für Keylane entschieden“

A photograph of a baby sitting on a sandy beach at night. The baby is looking into a glowing jar, which is illuminated from within. The background is a dark, blue night sky. The image is framed by white lines that form a large, irregular shape.

a.s.r.

Eine der größten Versicherungsgesellschaften

a.s.r. ist eine seit 1720 bestehende Versicherungsgesellschaft. Mit gut 1,5 Millionen Kunden und einem Umsatz von 4,1 Milliarden € (2015) ist a.s.r. eine der führenden Versicherungsgesellschaften in den Niederlanden. Firmierend als a.s.r., De Amersfoortse, Ditzo, Ardanta und Europeesche Verzekeringen bietet a.s.r. Produkte und Dienstleistungen auf Versicherungs-, Renten-, Bank- und Vermögensverwaltungsgebiet an. a.s.r. notiert an der Börse Euronext Amsterdam.

**Weitere Informationen finden
Sie unter:** www.asrneland.nl

Über Keylane

Keylane ist ein führender europäischer Anbieter von flexibler Standardsoftware und SaaS für Versicherungsunternehmen. Mit hochmoderner Software, umfangreichen IT-Know-how und dem tiefen Verständnis für die Industrie möchte Keylane die Versicherungs- und Rentenbranche zur Transformation befähigen. Über 150 Kunden in Benelux, Skandinavien und der DACH Region führen Ihre Geschäfte über Keylanes Software-Plattformen.

Wir befähigen die Industrie zur digitalen Transformation.

T +49 89 262 036015
E info.dach@keylane.com
W keylane.com

