



„SAP Insurance Collections and Disbursements  
schlüsselt sämtliche Inkasso- und Exkasso-  
vorgänge detailliert auf. Das trifft den  
Abrechnungsprozess – besonders bei unseren  
innovativen Kombinationsprodukten.“

Gerald Rütten, IT-Koordinator Rechnungswesen, ARAG

## AUF EINEN BLICK

### Zusammenfassung

Der unabhängige Rechtsschutzversicherer ARAG optimiert mit SAP Insurance Collections and Disbursements spartenübergreifend sämtliche Abrechnungsprozesse. Dabei profitiert der Düsseldorfer Konzern besonders von der automatischen Verrechnung seiner komplexen Kombinationsprodukte.

### Internetadresse

[www.arag.de](http://www.arag.de)

### Die wichtigsten Herausforderungen

- Parallele Einführung mit dem neuen, selbstentwickelten Bestands- und Schadenssystem
- Strukturierte Abrechnung spartenübergreifender Kombinationsprodukte

### Projektziele

- Bündelung der Nebenbuchhaltungen in einem System
- Spartenübergreifende Abbildung sämtlicher In- und Exkassoprozesse

### Lösungen und Services

- SAP for Insurance
- SAP Insurance Collections and Disbursements

### Entscheidung für SAP

- Hohe Integrationsfähigkeit
- Modularer Aufbau
- Bereits vorhandene SAP-Kompetenz im Unternehmen

### Highlights der Implementierung

- Migration sämtlicher Verträge und offener Buchungsposten schneller als geplant abgeschlossen
- Erfolgreiche Zusammenarbeit innerhalb mehrerer Strategieprojekte

### Hauptnutzen für den Kunden

- Einheitliche Lösung bildet sämtliche Zahlungsvorgänge spartenübergreifend ab.
- Automatische Verrechnung der Buchungen zwischen den einzelnen Gesellschaften vereinfacht und beschleunigt das Inkasso/Exkasso.
- Eine zentrale Kundensicht über alle Sparten.

### Implementierungspartner

ConVista Consulting AG

### Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3 (Funktionen heute verfügbar in mySAP™ ERP)

### Datenbank

DB2

### Hardware

IBM RS/6000

### Betriebssystem

AIX

## ARAG

### Strukturierte Abrechnung mit SAP® Insurance Collections and Disbursements

Vom Mietstreit über Kündigungsschutzklagen bis hin zum Rosenkrieg – immer mehr Konflikte landen bundesweit vor Gericht: Alle sieben Sekunden wird eine neue Klage eingereicht. Das entspricht 4,3 Millionen Neuzugängen in erster Instanz pro Jahr. Und dies trotz der damit verbundenen hohen Kosten, die mit dem 2004 in Kraft getretenen Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) sogar noch gestiegen sind. Eine hervorragende Möglichkeit, sich gegen dieses steigende Rechtsrisiko abzusichern bietet eine Rechtsschutzversicherung.

### Vorreiter im Rechtsschutzmarkt

Die ARAG ist ein ausgewiesener Spezialist auf dem Gebiet der Rechtsschutzversicherung. Der Düsseldorfer Versicherungskonzern zählt zu den weltweit führenden Rechtsschutzversicherern. Leistungen rund um das Recht bilden den historischen und strategischen Kern des größten inhabergeführten Familienunternehmens in der Assekuranz, das seinen Kunden aber auch Produkte in den Sparten Komposit-, Lebens- und Krankenversicherung bietet. Zudem ist die ARAG Europas größter Sportversicherer: Über 21 Millionen Freizeitsportler genießen über ihre Vereine Versicherungsschutz der ARAG.

Den deutschen Rechtsschutzmarkt gestaltet die ARAG seit 70 Jahren als Vorreiter maßgeblich mit. Im Oktober 2005 hat der Düsseldorfer Konzern mit einer völlig neuen Produkt- und Leistungsphilosophie wieder einen innovativen Akzent gesetzt:



Neben der klassischen Kostenerstattung bei einem Rechtsstreit erhalten die Kunden nun auch eine vertraglich garantierte telefonische Erstberatung sowie zusätzlichen Zugriff auf juristische Serviceleistungen. Damit lässt der Rechtsnavigator ARAG seine Kunden in keiner Situation allein, steht ihm schon im Vorfeld eines Rechtsstreits zur Seite und führt sie kompetent durch den Paragraphen-Dschungel.

### **Kernkompetenz Informationstechnik**

Um schneller, effizienter und zielgerichteter auf den Kunden und seine Bedürfnisse reagieren zu können, wurde der ARAG Konzern in den letzten Jahren neu strukturiert und die kundennahen Geschäftsprozesse optimiert. Neben der kompletten Neuorganisation des Vertriebs und der Verschmelzung von Versicherungstechnik und Call-Center investierte die Assekuranz auch in eine schlagkräftige IT.

„Wir erachten IT als Kernkompetenz einer Versicherung“, sagt ARAG-IT-Vorstand Hanno Petersen. „Denn alles, was eine Versicherung macht, wird über IT abgebildet.“ Folgerichtig war also, dass im Rahmen des Optimierungsprogramms auch die ARAG Informationstechnik auf den Prüfstand kam. Rigoros trennte sich der Konzern von veralteten Systemen und etablierte eine komplett neue effiziente Systemlandschaft. Wie das in die Jahre gekommene Bestands- und Schadenssystem mussten auch die zahlreichen eigenentwickelten Inkasso/Exkasso-Lösungen der ARAG zeitgemäßen Anwendungen weichen. „Unser Ziel ist es, zukünftig sämtliche Zahlungsvorgänge – von Prämien über Schadenregulierung bis hin zur Provision – über ein einheitliches System abzubilden. Und zwar spartenübergreifend“, erklärt Gerald Rütten, der als IT-Koordinator Rechnungswesen bei der ARAG für die Einführung der neuen Inkasso/Exkasso-Lösung verantwortlich zeichnete.

Nicht zuletzt weil der Konzern den Einsatz von Standardsoftware für nicht versicherungsspezifische Kernprozesse forciert und in zahlreichen Bereichen bereits auf SAP-Produkte setzt, entschied sich ARAG für SAP® Insurance Collections and Disbursements.

Die Lösung wurde mit aktiver Beteiligung namhafter Versicherungsunternehmen entwickelt und bildet die zentrale Schnittstelle zwischen dem versicherungstechnischen Kerngeschäft der ARAG und dem unterstützenden SAP R/3®-Finanzsystem. Bereits im Standard deckt die Anwendung die Anforderung des Rechtsschutzexperten an eine Nebenbuchhaltung optimal ab. Und noch etwas sprach für die SAP-Funktionalität: „Da die Software modular aufgebaut ist, können wir unsere Produkte nach und nach in die neue Umgebung übernehmen und die geplante spartenübergreifende Lösung schrittweise ausbauen“, erklärt Rütten. So soll nach der ersten Projektstufe, in der das komplexe Kombinationsprodukt „Recht & Heim“ in die neue Umgebung übernommen wurde, der Zahlungsverkehr sämtlicher ARAG-Produkte über das Inkasso/Exkasso-Modul der SAP gesteuert werden.

### **Zentrale Sicht auf Geschäftspartner**

„SAP Insurance Collections and Disbursements bündelt sämtliche in- und exkassorelevanten Prozesse unter einem Dach und liefert uns so eine zentrale Sicht auf unsere Geschäftspartner“, lobt Gerald Rütten die Anwendung. Für die ARAG ist dies besonders

**„SAP Insurance Collections and Disbursements bündelt sämtliche inkasso- und exkassorelevanten Prozesse unter einem Dach und liefert uns so eine zentrale Sicht auf unsere Geschäftspartner.“**

**Gerald Rütten, IT-Koordinator Rechnungswesen, ARAG**

wichtig. Schließlich setzt das Unternehmen verstärkt auf die Kombination von Rechtsschutz mit anderen Versicherungsleistungen. Das Angebot „Recht & Heim“ bietet beispielsweise dem Verbraucher in einer einzigen Police einen europaweiten Rechtsschutz sowie Haftpflicht-, Hausrat- und – falls gewünscht – Wohngebäudeversicherung. Ein Schadenfreiheitsrabatt und die mögliche Anrechnung schon bestehender Versicherungen runden das Angebot ab.

„Die saubere Abbildung derart komplexer Produkte ist für uns eine besondere Herausforderung – gerade beim In- und Exkasso“, weiß Rütten. Gilt es doch Prämien und Forderungen den unterschiedlichen Gesellschaften entsprechend zuzubuchen. In der Vergangenheit übernahm dies das Reporting. „Mit SAP Insurance Collections and Disbursements können wir sämtliche In- und Exkassovorgänge wesentlich detaillierter als bisher aufschlüsseln. Das strafft den gesamten Abrechnungsprozess – besonders bei unseren innovativen Kombinationsprodukten“, erläutert der IT-Koordinator der ARAG. So vereinfacht und beschleunigt die SAP-Funktionalität beispielsweise die Verrechnung von Prämien- und Schadenforderungen innerhalb und zwischen den einzelnen Sparten des Konzerns.

#### **Auf Gesamtprojektleitung verzichtet**

Doch nicht nur die Komplexität der Produkte forderte die Projekt-Verantwortlichen. „Da die ARAG zeitgleich ein neues Bestands- und Schadenssystem implementierte, konnten wir beispielsweise nicht auf bestehende Schnittstellen zurückgreifen“, erinnert sich Gert Kollasch vom Implementierungspartner ConVista. Zudem handelte es sich bei dem neuen Bestandssystem um eine Eigenentwicklung, so dass auch nicht auf bekannte Standards aufgebaut werden konnte. Vom Prototyping über die Schnittstellendefinition bis hin zur Datenmigration – der Abstimmungsbedarf zwischen den beiden Projektteams war groß.

In der Hoffnung, dass beide Projekte von der konstruktiven, kontinuierlichen und projektübergreifenden Kommunikation profitieren würden, hatte der Konzern bewusst darauf verzichtet, eine Gesamtprojektleitung zu berufen. Mit Erfolg: „Die Abstimmung mit dem anderen Projektteam lief vorbildlich und half, Ressortdenken zu überwinden“, fasst Rütten zusammen. Regelmäßige Statustreffen, ein projektübergreifender Lenkungsausschuss sowie ein von der IT-Steuerung geleitetes Architekturabstimmungsmeeting und nicht zuletzt das hohe Engagement der Projektteams aus internen und externen Mitarbeitern sorgte letztlich dafür, dass SAP Insurance Collections and Disbursements heute reibungslos mit dem ARAG-Bestandssystem integriert ist.

Doch zunächst galt es – im Anschluss an eine Machbarkeitsstudie und Bedarfsanalyse – einen Prototyp der neuen Anwendung zu entwickeln. Tatkräftig unterstützt wurde das Projektteam dabei vom Fachbereich: „Uns war es wichtig, die Anwender so früh wie möglich in den Implementierungsprozess einzubinden. Schließlich kennen sie ihre Ansprüche am besten“, weiß der

**„SAP Insurance Collections and Disbursements erfüllt unsere Anforderungen schon im Standard nahezu vollständig. Tiefgreifende Anpassungen waren im Projekt nicht erforderlich.“**

Gerald Rütten, IT-Koordinator Rechnungswesen, ARAG

IT-Koordinator der ARAG. Gleichzeitig wurde beim Prototyping stark darauf geachtet, so wenig wie möglich vom Standard abzuweichen. Rütten: „Jede Modifikation der Anwendung erschwert spätere Versions- oder Releasewechsel. SAP Insurance Collections and Disbursements erfüllt unsere Anforderungen schon im Standard nahezu vollständig. Tiefgreifende Anpassungen waren erfreulicherweise nicht erforderlich.“ Und das, obwohl man sich die schwerste Aufgabe – die Abbildung des hochkomplexen „Recht & Heim“-Angebots – bewusst gleich zu Anfang vorgenommen hatte.

Nachdem die zukünftige Systemarchitektur Ende 2003 vom Lenkungsausschuss abgenommen worden war, begann das fünfzehnköpfige Projektteam umgehend mit der Umsetzung und konnte wie geplant Mitte 2004 ein funktionsfähiges System vorweisen. Bis zum vollständigen Produktivbetrieb sollte jedoch noch ein gutes Jahr vergehen. „Das lag zum einen daran, dass wir von der Inbetriebnahme des neuen Bestands- und Schadenssystems abhängig waren, zum anderen hatten wir eine umfassende Testphase eingeplant“, erläutert Rütten.

**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.com](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de/insurance](http://www.sap.de/insurance)

Kostenloser Online Newsletter

[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)

## Umfassende Testphasen

Diese Testphase unterteilte sich in drei unterschiedliche Stufen. So prüfte das Projektteam zunächst die Funktionalität der Inkasso-/Exkasso-Anwendung auf Herz und Nieren, bevor es im zweiten Schritt bilaterale Probeläufe durchführte. „Dabei testeten wir das Zusammenspiel der SAP-Funktionalität mit jeweils einem anderen Umsystem“, erläutert ConVista-Projekt-leiter Ralf Krollpfeiffer. Insgesamt testete das Projektteam so 15 Schnittstellen. Und erst als sichergestellt war, dass innerhalb dieser Testfallketten keine Fehler vorlagen, fiel der Startschuss für den Integrationstest. „Die umfassenden Testphasen waren zwar durch einen hohen Arbeitseinsatz gekennzeichnet, trugen jedoch auch maßgeblich zum Projekterfolg bei“, ist Gert Kollasch, Teilprojekt-leiter Migration bei der Convista, überzeugt. Denn dank dieser Vorgehensweise ließen sich auftretende Fehler schnell und zielorientiert lokalisieren und beseitigen.

Im Anschluss an die erfolgreich bewältigten Testläufe wartete eine weitere Herausforderung: die Datenmigration. Um die Übernahme der Daten in die neue Umgebung zu entzerren, transferierte das Projektteam zunächst die Stammdaten der über 5 Millionen Partner und schaffte so die Grundvoraussetzung dafür, dass die Abrechnung neuer „Recht & Heim“-Verträge ab August 2005 direkt über die SAP-Funktionalität abgewickelt werden konnte.

Die ARAG ging noch einen Schritt weiter: Geplant war, auch bestehende Verträge und offene Buchungsposten aus diesem Bereich ins neue Abrechnungssystem zu übernehmen. So folgte nach der Pflicht die Kür: Nicht nur der zeitlich eng begrenzte

Rahmen, in dem die über 620.000 Stamm- und Bewegungsdatensätze in die neue Umgebung migriert werden sollten, sorgte für Hochspannung. Erneut stellte die Abhängigkeit vom Projekt Bestandsystem die Belastbarkeit der Verantwortlichen auf die Probe: Denn nur wenn die Migration im Parallelprojekt fehlerfrei verlief, konnten die Daten auch in SAP Insurance Collections and Disbursements übernommen werden. Im Nachhinein stellt diese Aufgabe für Rütten, Krollpfeiffer und Kollasch ein wesentliches Highlight des Projektes dar: Konnte doch die finale Migration der In- und Exkasso-Daten sogar einen ganzen Tag früher als geplant abgeschlossen werden. „Und zwar fehlerfrei“, verweist Rütten stolz.

## Know-how aufgebaut

Heute steuert das Inkasso/Exkasso-Modul von SAP bei der ARAG die Abrechnung sämtlicher „Recht & Heim“-Verträge. Noch in diesem Jahr soll das Rechtsschutzsegment und anschließend die übrigen Angebote der Düsseldorfer Versicherung in in SAP Insurance Collections and Disbursements integriert werden. Spätestens Ende 2007 soll die SAP-Anwendung dann sämtliche Abrechnungsvorgänge der Sparten Rechtsschutz sowie Sach-, Haftpflicht und Unfall steuern. Während bei der Umstellung der Sparte „Recht & Heim“ Implementierungspartner ConVista gesamtverantwortlich war, wird im weiteren Projektverlauf Gerald Rütten, mit Unterstützung der ARAG Mannschaft, mehr und mehr die Leitung übernehmen und den Know-how-Transfer weiter stärken.