

EUROPÄISCHE harmonisiert Kernprozesse mit BPM europaweit und realisiert Einsparpotenziale



EUROPÄISCHE
Reiseversicherung AG
München, Deutschland
www.erv.de

Branche:
Finanzdienstleistungen

Umsatz:
480,9 Mio. Euro

Mitarbeiter:
740

Oracle Produkte & Services:

Oracle Business Process Analysis
Suite (BPA Suite)
Oracle J. Developer
Oracle Datenbank
Oracle Support

Oracle Partner:



OPITZ CONSULTING

Opitz Consulting
Deutschland
www.opitz-consulting.de

Vorteile:

- Europaweite Harmonisierung der Kernprozesse mit einer einheitlichen Plattform für die ERV Group
- 22 Maßnahmen zur Effizienzsteigerung mit hohem Einsparpotenzial
- Wandel von einem multinationalen zu einem internationalen Unternehmen

"Das harte Marktumfeld zwingt zum Überdenken der Unternehmensprozesse. Mit Opitz Consulting und der BPA Suite von Oracle haben wir unsere Kernprozesse europaweit definiert und sind jetzt in der Lage, signifikantes Einsparpotenzial zu realisieren." – Erkin Bapisch, CIO, EUROPÄISCHE Reiseversicherung AG

Europa ist weltweit der größte Tourismusmarkt. Für die Sicherheit der Reisenden sorgt die EUROPÄISCHE Reiseversicherung. Um die Geschäftsprozesse effizienter und schlanker zu gestalten, startete das Unternehmen gemeinsam mit dem Beratungsunternehmen Opitz Consulting ein Projekt. Es sollte die Basis für die Auswahl eines einheitlichen Kernsystems für die Unternehmensgruppe der EUROPÄISCHEN (ERV Group) schaffen. Projektziel war zudem die Expansion in neue Märkte. „Wir sind dabei, uns vom multinationalen zum internationalen Unternehmen zu wandeln“, sagt Michael Lex, Leiter Business Applications der EUROPÄISCHEN Reiseversicherung in München.

Für das Projekt wurde ein Top-Down Ansatz gewählt, bei dem man in mehreren interaktiven Zyklen die Geschäftsprozesse über die Länder hinweg abgestimmt hat. Gemäß des Business Process Management-Ansatzes (BPM) auf Basis des Opitz Consulting Solution Engineering Models und der BPA Suite von Oracle wurden im Rahmen der Analyse fünf Kernprozesse identifiziert. Drei davon – Product Development, Contract Management und Policy Management – wurden detaillierter beleuchtet.

Daraus ergaben sich insgesamt 22 Maßnahmen zur Effizienzsteigerung, darunter die Tarifierfassung von Versicherungspolicen. Während bislang die Eingabe vieler Einzelinformationen viel Zeit und Geld kostete, steht hierfür jetzt eine strukturierte Tabelle bereit. Die Tabellenwerte können nun voll automatisiert in das Tariffsystem geladen werden: Der Einspareffekt alleine dieser einen Maßnahme beläuft sich auf 120 Tage jährlich, dies entspricht 100.000 Euro.

“Die BPA Suite von Oracle hat sich in kurzer Zeit zu einem führenden Tool für die Geschäftsprozessoptimierung entwickelt und passt genau in unsere IT-Landschaft. Wir sind der festen Überzeugung, dass wir mit unserem Ansatz des BPM unser Ziel erreichen, eine einheitliche IT-Plattform für die ERV Group zu schaffen.”

Erkin Bapisch
Chief Information Officer
EUROPÄISCHE Reiseversicherung AG

Entscheidung für eine unternehmensweite IT-Plattform

Die EUROPÄISCHE Reiseversicherung ist als Zentrale auch für die IT-Strategie ihrer Tochtergesellschaften im Ausland zuständig. Im Projektverlauf konnte ein hoher Gemeinschaftsgrad bezogen auf die Prozesse festgestellt werden. Dies war die Grundlage für die Entscheidung eine unternehmensweite Plattform einzuführen und damit wurde auch die Frage beantwortet, die ursprünglich das gesamte BPM-Projekt ins Rollen brachte.

Inzwischen hat die EUROPÄISCHE Reiseversicherung ein länderübergreifendes BPM Council zur Abstimmung der Prozesse etabliert. Jedes Land ordnet ein Council Member, das auf der BPA Suite von Oracle geschult wurde, dorthin ab, um die Geschäftsprozesse europaweit konsequent auf die Unternehmensstrategie auszurichten. So können einzelne Prozesse effizient gestaltet und das Ziel eines einheitlichen Kernsystems erreicht werden.

Optimaler Hebel für die Prozessverbesserung

Während der gesamten Projektlaufzeit hat die EUROPÄISCHE gemeinsam mit Opitz Consulting die Idee eines Prozessreferenzhauses verfolgt. Ein derartiges Modell dringt von den groben Schichten immer weiter ins Detail vor. Dadurch wird es auch möglich, prozessuale Anforderungen an die Organisation hinsichtlich Zielsetzung, Aufgaben, Verantwortlichkeiten zu beschreiben. So können beispielsweise Prozess-Schnittstellen reduziert und Entscheidungswege verkürzt werden.

Das vor diesem Hintergrund vom Vorstand der EUROPÄISCHEN ins Leben gerufene Projekt „Simplify“ hatte dabei die Aufgabe, die Kernprozesse Product Development, Contract Management und Policy Management zu analysieren. Außerdem wurden die Kernprozesse dabei hinsichtlich ihrer unterstützenden IT-Systeme und der beteiligten Aufbauorganisation mit Blick auf Kosten, Zeit und Qualität untersucht.

In Prozessworkshops wurden von den 22 Maßnahmen sieben priorisiert, die einen entscheidenden Hebel für die Prozessverbesserung und eine Anpassung der IT-Systeme an die optimierten Abläufe darstellen.

Die positiven Auswirkungen sind im Unternehmen sichtbar und tragen so entscheidend zur Akzeptanz des Projekts bei den Mitarbeitern bei.

Ausrichtung nach Basisgeschäftsfunktionen

„Die EUROPÄISCHE Reiseversicherung konnte mit dem Business Process Management Ansatz Optimierungspotenziale in den Kernprozessen heben und insbesondere eine verbesserte Ausrichtung der IT an den Geschäftsprozessen erreichen“, sagt Sven Hellmann, Projektleiter von OPITZ CONSULTING.

Somit wird es über BPM künftig möglich, das neue IT-System nicht mehr an organisatorischen Bereichen auszurichten, sondern nach Prozessen und Basisgeschäftsfunktionen. Ziel ist die Einführung einer SOA basierten Plattform, die einen gesamten Geschäftsablauf abdeckt, dabei verschiedenste Systeme miteinander verbindet und sie darüber hinaus europaweit verfügbar macht. Dafür wird eine Referenzarchitektur entworfen, welche die Vorgaben an neue IT-Systeme enthält, sowie die Transformation der EUROPÄISCHEN zu einem prozessorientierten Unternehmen unterstützt und vorantreibt.

Warum Oracle?

Die EUROPÄISCHE Reiseversicherung hat sich nach einer umfangreichen Evaluierungsphase für die BPA Suite von Oracle entschieden. Die Suite hat den Vorteil, dass Informationen, die auch aus anderen Produkten – welche die ARIS-Methodik unterstützen – kommen, übernommen werden können. Zudem fügt sie sich nahtlos in die Oracle Landschaft bei der EUROPÄISCHEN Reiseversicherung ein. „Wir sind von den Oracle Produkten absolut überzeugt“, betont Michael Lex. „Die BPA Suite ist inzwischen ein integraler Teil unserer IT-Strategie für die Erstellung eines Masterplans und die zukünftige Referenzarchitektur.“

Warum Partner?

Die EUROPÄISCHE Reiseversicherung hat schon mehrmals erfolgreich mit Opitz Consulting gearbeitet und suchte einen Partner, der sowohl Prozess- als auch IT-Kompetenz mitbringt. Zunächst wurden auf oberster Ebene die Kernprozesse definiert, um das Projekt „Internationale Prozessharmonisierung/-konsolidierung“ auf den Weg zu bringen. Inzwischen haben die Ergebnisse strategische Bedeutung erlangt und unterstützen damit die EUROPÄISCHE Reiseversicherung optimal auf ihrem Weg zu einem internationalen Unternehmen.

Die EUROPÄISCHE Reiseversicherung versteht sich über ihre Kompetenz als Reiseversicherer hinaus als innovatives Dienstleistungsunternehmen in der Touristik. Sie blickt auf 100 Jahre Reiseschutz-Geschichte zurück und ist heute Marktführer unter den Reiseversicherern.