



SUCCESS STORY ERGO MOBILITY SOLUTIONS GMBH

Die Art, wie Menschen mobil sind, wird sich zukünftig dramatisch ändern – mit neuen Automobilkonzepten, mit Carsharing, Multi-Modal-Verkehr und E-Scootern an jeder Ecke. Damit werden sich auch die Prozesse und Lösungen der jeweiligen Versicherungen drastisch ändern müssen. Das ist der Branche klar. Unklar ist hingegen, wie diese neuen Lösungen aussehen können. Ein System aufzubauen, das heute schon die Grundlagen für dieses unbestimmte, zukünftige Geschäft legt, scheint dabei nahezu ausgeschlossen. Wie es dennoch gelingen kann, zeigt das Beispiel der ERGO Mobility Solutions (EMS), einem 2017 gegründeten Tochterunternehmen der ERGO Versicherungsgruppe. Das kleine, aber engagierte Unternehmen stellte sich der Herausforderung und baute, unterstützt von einem mutigen Experten-Team der msg, die notwendige IT-Infrastruktur auf.

Der Kunde

EMS ist der Youngster unter den Versicherungen in Deutschland. Die Tochter der ERGO-Versicherungsgruppe ging erst im Jahr 2017 an den Start – mit dem Ziel, Versicherungen für den Mobilitätsmix der Zukunft zu entwickeln und sich eng mit deren Anbietern zu verzahnen. „Versicherung und Mobilität gehören zusammen“, sagt Karsten Crede, als Vorstand verantwortlich für die EMS. „Unser Anspruch ist, mit unseren versicherungstechnischen Lösungen passgenau das abzubilden, was der disruptive Wandel der Automotive- und Mobilitätsbranche an Herausforderungen hervorbringt.“

Von Düsseldorf aus verknüpft EMS ihre Versicherungskompetenz mit den Financial-Service-Einheiten der Fahrzeughersteller, den Handelsorganisationen vor Ort und den Anbietern neuer Mobilitätslösungen. Ihnen eröffnet die ERGO-Tochter neue Möglichkeiten, vorhandene Produkte um innovative Dienste zu erweitern und so für Endkunden attraktive Gesamtpakete zu schnüren.

Die Herausforderungen

Das Geschäft von EMS ist Neuland. Ebenfalls die Produkte und Ideen, mit denen der Versicherer sich im Markt ein Alleinstellungsmerkmal verschaffen will. Gefragt waren von EMS daher hohe Flexibilität und außerordentliche Zukunftsfähigkeit der IT: Das System durfte künftigen, heute noch unbekanntem Diensten und Funktionen nichts in den Weg stellen. Zugleich musste sichergestellt sein, dass die neuen Produkte auch in den – je nach Hersteller – unterschiedlichen Händlersystemen der Autohäuser abgebildet werden können. Hier erwarteten EMS und msg erhebliche Herausforderungen.

Dazu kommt: Das Geschäft ist von hohem Tempo geprägt. Die in der Assekuranz üblichen Innovationszyklen gelten hier nicht – dafür vollzieht sich der Wandel der Mobilität zu schnell. Hinzu kommt außerdem eine Besonderheit im Geschäft mit Fahrzeugherstellern: Diese binden sich meist über Jahre exklusiv an einen Versicherungspartner. Chancen auf Neugeschäft bestehen daher immer nur kurz vor Ablauf von Exklusivvereinbarungen. Dieses „Window of Opportunity“ öffnete sich im Frühjahr 2019 gleich bei mehreren marktrelevanten Autobauern wie Volvo, Ford (NRW-Garage/Emil Frey) und BMW. Das erforderte eine außergewöhnlich kurze Laufzeit für ein Projekt dieser Größe und Komplexität.



„Dank der guten Zusammenarbeit mit und der tollen Leistungen des msg-Teams beim Aufbau unserer IT-Plattform haben wir nicht nur einen stabilen Start unseres Geschäfts und die Einlösung unserer Versprechen gegenüber unseren Mobilitätspartnern sicherstellen können; wir können auch jetzt schon die nächsten Schritte vorausdenken – sei es die Idee einer internationalen Aufstellung oder die Erweiterung des Produktspektrums auf weitere Sparten des Versicherungsgeschäfts. msg hat durch den Aufbau eines stabilen und effektiven Systems für uns die Grundlage hierzu gelegt.“

André Quadt, Head of Operations/IT, ERGO Mobility Solutions GmbH

Der Lösungsansatz

„Zum Start unserer Geschäftstätigkeit war uns das notwendige Vorgehen sofort klar“, erzählt André Quadt, bei EMS als Head of Operations/IT verantwortlich für die Gestaltung von Systemen und Prozessen. „Wir hatten ein exzellentes Team mit viel Erfahrung in der Branche und haben uns gleich ans Werk gemacht: Architekturen und System bei ERGO analysiert, User Stories geschrieben, den Änderungsbedarf ermittelt. Allerdings ist uns in den Diskussionen mit unseren Kolleginnen und Kollegen und Fachleuten klargeworden, dass die vorhandene Systemlandschaft ihre Grenzen hat.“ Für den Aufbau stand nur wenig Zeit zur Verfügung und in vielen Aspekten unterscheidet sich das auf Kooperation mit Partnern ausgelegte Geschäft der EMS vom klassischen Business. So entschied sich ERGO letztlich für den Aufbau einer neuen Kernplattform.

Der vollständige Neubau der IT ohne Rücksicht auf bereits vorhandene Systeme ist äußerst selten in der Versicherungsbranche. Der Vorteil: EMS und msg konnten Strukturen und Prozesse so gestalten, wie es für einen Versicherer im Wandel der Automotive- und Mobilitätsbranche erforderlich ist – ohne Fesseln der Vergangenheit.

Technische Basis ist die vom Kunden ausgewählte SAP S/4 Insurance-Plattform. Sie umfasst die Kernmodule für Bestandsverwaltung (FS-PM), In-/Exkasso (FS-CD), Schadenmanagement (FS-CM), Provisionsmanagement (FS-ICM) und Geschäftspartner (FS-BP) sowie die msg-Komponente für das Produktmanagement (msg.PM). Diese stellt mit ihrer modernen Architektur und offenen Schnittstellen eine nahtlose Integration in die System- und Prozesslandschaften der Partner sicher.

Einzigartig wird das System durch individuell von msg erstellte Module, die das innovative Geschäftsmodell des Versicherers breit unterstützen. Dazu gehört etwa eine Lösung für das Aktionsgeschäft. Hierbei sponsern z. B. die Fahrzeughersteller die Versicherungsprämie des Kunden. Die für EMS entwickelte Lösung ermöglicht komplexe Angebotskampagnen, die Produkte beider Seiten miteinander kombinieren. Man kann

sie über zahlreiche Parameter flexibel steuern, etwa zeitliche oder quantitative Beschränkungen, bestimmte Baureihen oder Prämienzuschüsse in unterschiedlicher Höhe.

Der operative Start des Systems erfolgte im Januar 2019 – ein Jahr nach Projektstart und damit im veranschlagten Zeit- und Budgetrahmen. Bis zu 24 msg-Mitarbeitende hatten zeitgleich an der Implementierung gearbeitet, teilweise von Deutschland, teilweise von Polen und Indien aus. msg betreut den Kunden über den initialen Aufbau des Systems hinaus beim Betrieb und der Weiterentwicklung des Systems.

Der Nutzen

Das bei EMS implementierte IT-System beherrscht alle klassischen Tugenden der Kfz-Versicherung. Durchgängig digitale Prozesse sorgen für eine verbesserte Customer Experience und standardisierte Modelle und Regelwerke für einen wartungsarmen Betrieb der Plattform. So kann EMS das Neugeschäft inzwischen vollständig automatisiert verarbeiten und liegt damit deutlich über dem Benchmark der Branche.

Der wesentliche Nutzen für EMS wurde jedoch durch einen veränderten Fokus geschaffen: auf die Umsetzung neuer Geschäftsmodelle. Damit wandelt sich die Rolle der Technik von einem limitierenden Faktor zu einem Enabler. Durch ihre langjährige Expertise bei der Implementierung der SAP S/4 Insurance Suite hat msg ERGO Mobility Solutions geholfen, die wichtige Schnittstelle zwischen Geschäft und IT effizient und zukunftssicher zu etablieren.

Die Möglichkeit, neue Kundenanforderungen wie etwa Herstellerkampagnen modulübergreifend schnell umsetzen oder neue technische Entwicklungen wie Fahrerassistenzsysteme in die Versicherungsangebote integrieren zu können, unterstützt den hohen Anspruch der EMS an Produkte, Prozesse und Technologien.

PROJEKTSTECKBRIEF

Kunde: ERGO Mobility Solutions GmbH

Branche: Insurance / Automotive

ERGO

Ausgangssituation

Der Kunde hatte sich für die S/4 Insurance Plattform mit allen Kernmodulen entschieden, die das zukünftige Backend bilden sollten. Diese galt es, stabil und mit höchstmöglichen Automatisierungsgraden zu implementieren und an circa zwei Dutzend Anwendungen in verschiedenen Technologien anzubinden.

Aufgabe

- Identifizierung der benötigten Hardware
- Installation der SAP Module FS-PM, FS-CD, ICM, FS-BP, FS-CM
- Erarbeitung einer Lösung für das Kampagnen-Management
- Sicherstellung einer Hochverfügbarkeit (24/7) der Rechenkerne für die Kooperationspartner

Lösung

In einem ersten Schritt wurden die Standardfunktionen der Module implementiert und basierend auf den Erfahrungen der msg-Kolleginnen und Kollegen eingestellt (Customizing). Anschließend wurden in Delta-Workshops die über den Standard hinausgehenden notwendigen Funktionalitäten identifiziert und im Nachgang auch implementiert. Die Konzeption und Umsetzung des Kampagnen-Managements rundeten den benötigten Funktionsumfang ab.

Nutzen

- Durch die hoch automatisierte Plattform werden nahezu alle eingehenden Neuanträge ohne Eingriff eines Sachbearbeitenden angelegt und freigegeben.
- Durch das Kampagnen-Management kann in kürzester Zeit Einfluss genommen werden auf die Tarifierung von speziellen Fahrzeugen.
- Durch die gewählte Architektur ist das Anbinden neuer Vertriebspartner oder das Erstellen neuer Versicherungsprodukte binnen kürzester Zeit möglich.
- Die Plattform erlaubt die reibungslose Erweiterung mit geschäftsmodell-spezifischen Funktionen, z. B. um mehrere Beitragszahlende, wenn ein Mobilitätspartner die Versicherungsprämie des Kunden subventioniert.

Ihre Ansprechpartner



Martin Brandes
Abteilungsleiter
Insurance SAP Consulting
+49 160 96 30 54 76
martin.brandes@msg.group



Axel Stein
Geschäftsbereichsleiter
Solution Consulting
+49 172 61 57 977
axel.stein@msg.group

msg systems ag

Robert-Bürkle-Str. 1 | 85737 Ismaning/München | Telefon: +49 89 96101-0 | www.msg.group | info@msg.group