



*D.A.S. Rechtsschutz-Versicherungs-AG*

**ERGO**  
Versicherungsgruppe



**ITERGO**

## **VISTA – Controlling unter einem Hut**

*SAS Business Intelligence ermöglicht ein umfassendes Vertriebscontrolling bei der D.A.S. Rechtsschutz-Versicherungs-AG*



*Zentrale D.A.S. Rechtsschutz-Versicherungs-AG, München*



*„Mit VISTA sind wir nun in der Lage, ein reibungsloses Controlling und dazu notwendigen Geschäftsprozesse unter Kostengesichtspunkten o*

Jürgen Vetter, Mitglied des Vorstands der D.A.S. Rechtsschutz-Versicherungs-AG

## Der Kunde

ERGO, ITERGO und die D.A.S. Mit mehr als 15,2 Milliarden Euro Beitragseinnahmen im Jahr 2002 und mehr als 52.000 Mitarbeitern ist die ERGO die zweitgrößte Unternehmensgruppe auf dem deutschen Erstversicherungsmarkt.

Unter dem Slogan „Multi-Marken – Single-Back-Office“ bündelt die ERGO die Synergien von Marken wie D.A.S., DKV, Hamburg-Mannheimer, MEAG und VICTORIA und führt die gesamte Informationstechnologie in der ITERGO, dem zentralen IT-Dienstleister, zusammen. Gegründet im Jahr 2000 hat die ITERGO inzwischen rund 1.500 Mitarbeiter und verfügt über ein Budget in Höhe von 500 Millionen Euro (2002).

Als ein klassischer Rechtsschutzversicherer legt die D.A.S. ihren Fokus auf Rechtsschutz, jedoch reicht die Produktpalette von Kraftfahrt-, Unfall-, Haftpflicht- und Sachversicherungen über Vorsorge bis hin zu Finanzierungen und Geldanlagen. Im Jahr 2002 steigerte das Unternehmen seine Gruppen-Beitragseinnahmen um 4,1 % auf rund 1,04 Milliarden EUR. Mit Beitragseinnahmen in der Sparte Rechtsschutz in Höhe von 779,8 Mio. EUR hat die D.A.S. Gruppe (inkl. Hamburg-Mannheimer-Rechtsschutz) ihre Marktführerschaft in Europa weiter deutlich ausgebaut und die Nr.-1-Position im Inland gehalten.

## Die Aufgabe

Je komplexer die Systeme, desto größer die Gefahr uneinheitlicher Ergebnisse. Auch die D.A.S. Rechtsschutz musste in der Vergangenheit erkennen, dass ein Sammelsurium überall im Unternehmen verteilter und isoliert arbeitender Systeme zur Berechnung, Auswertung und Visualisierung von Daten eine breite Palette an unterschiedlich definierten und interpretierten Geschäftszahlen zur Folge hat.

Vor diesem Hintergrund wurde der Ruf nach einem System laut, mit dessen Hilfe Geschäftsprozesse in Controlling und Vertrieb optimiert werden könnten, um dem steigenden Kostendruck entgegenzuwirken und die Transparenz zu erhöhen: Maßzahlen sollten vereinheitlicht, Berichte schneller angefertigt, Transparenz von Daten und Prozessen erhöht werden. Die Antwort auf die Anforderungen des Unternehmens: VISTA, ein zentrales System zur effizienten Steuerung von Unternehmens- und Vertriebscontrolling gleichermaßen. Welche Produkte wurden wie oft verkauft? Sind Ungleichgewichte im Produktverkauf in einzelnen Vertriebsgebieten zu erkennen? Wie hoch ist der Zielerreichungsgrad einzelner Mitarbeiter? Fragestellungen dieser Art sollten zukünftig mit VISTA bequem, performant und zuverlässig beantwortet werden. Das Ziel: durch ein umfassendes Berichtswesen die Umsetzung übergeordneter strategischer Vertriebsziele und eine Optimierung der Außendienststeuerung zu erreichen.

**Lösung:** SAS® Customer Intelligence

**Aufgabe:** Vertriebsinformationssystem

**TOP Herausforderung:** umfassende Konsolidierung und Distribution von Informationen

**TOP Nutzen:** Controlling aus einer Hand

**Branche:** Versicherung

**Partner:** SAS Professional Services®

## Die Lösung

Mit leicht zu handhabenden, flexiblen und dynamischen Auswertungsmöglichkeiten versetzt VISTA die Mitarbeiter – in der Zentrale wie in den Gebietsdirektionen – jederzeit in die Lage, zeitnah und bequem Informationen zu Deckungsbeiträgen, Produktbeständen und anderen vertriebsrelevanten Parametern zur Außendienststeuerung abfragen zu können. Spezielle Drill-down-Funktionalitäten bis in kleinste Details unterstützen eine gezielte Analyse, Überwachung/Kontrolle und Steuerung auf strategischer wie auf Vermittlerebene. Dabei gilt grundsätzlich: Die Berichte müssen auf Grundlage einer breiten Datenbasis erstellt werden – was eine Lösung voraussetzt, die den Zugriff auf alle relevanten Datenbestände, ob aus den SAP-Systemen, DB2 oder Excel-Listen, erlaubt.

Mit der Umsetzung des VISTA-Projektes wurden Mitarbeiter von ITERGO und Consultants der SAS Professional Services beauftragt. Das gesamte Vorhaben wurde zweigeteilt: Phase eins hatte die Abbildung des Ist-Zustandes und die Sicherstellung der Verfügbarkeit aller Daten für die Bezirksdirektionen zum Ziel. In der zweiten Phase wurden die Integration weiterer Datenbestände und eine Ergänzung des Frontends um neue Funktionalitäten (wie beispielsweise eine Ampel-Darstellung) realisiert. Diese zweite Stufe wird seit Februar 2003 produktiv genutzt.

„Die Anwender sind nun in der Lage, sich auf einer konsistenten Datenbasis durch mannigfaltige OLAP-Dimensionen zu bewegen, um die für ihre Arbeit notwendigen Informationen abzufragen – egal ob zu Umsatz, Produkten oder Provisionen. Mit VISTA stellen wir sicher, dass die Leiter der Betriebsdirektionen ein einheitliches Bild bekommen und dieselbe Datenquelle für ihre Informationen nutzen“, so Jürgen Vetter, Mitglied des Vorstands der D.A.S. Rechtsschutz-Versicherungs-AG. „Außerdem erweitern diverse statistische Funktionen die Aussagekraft der Reports zusätzlich um ein Vielfaches.“

## Der Nutzen

VISTA hat inzwischen dazu beigetragen, dass die Kosten der D.A.S. gesenkt werden konnten und die Transparenz innerhalb des Unternehmens erheblich gesteigert werden konnte. „Die Investitionen in das Projekt haben sich innerhalb kürzester Zeit amortisiert“, bestätigt Vetter.

Konkret betrifft dies folgende Aspekte.

- **Optimieren von Geschäftsprozessen**  
Das zuverlässige und schnelle System führt dazu, dass Mitarbeiter ihrer Kernkompetenz gemäß effektiv und kosteneffizient eingesetzt werden können.
- **Zwei Geschäftsbereiche – eine Controlling-Plattform**  
Die Zusammenführung von Unternehmens- und Vertriebscontrolling verhindert Reibungsverluste und nutzt Synergien.
- **„Single Version of the Truth“**  
Die Vereinheitlichung von Begrifflichkeiten und ein vordefinierter Reporting-Standard beugen Missverständnissen vor, verhindert Fehlinterpretationen und schaffen miteinander vergleichbare KPIs.
- **Vertriebssteuerung aus einer Hand**  
Informationen zur Vertriebsgebiets- und Außendienststeuerung werden an zentraler Stelle generiert und gezielt den relevanten Abteilungen zur Verfügung gestellt.

- **Flexible, individuell durchführbare Analysen**

Dem Endanwender werden dynamische Auswertungen ermöglicht. Individuell vordefinierte Reports können abgelegt und zu einem späteren Zeitpunkt aktualisiert und modifiziert werden.

- **Skalierbarkeit, Offenheit beim Datenzugriff**

Die offene Architektur der SAS Software ermöglicht den Zugriff auf alle im Unternehmen vorhandenen Datenbestände ohne Beschränkung des Datenvolumens.

- **Vereinfachte Administration und Wartung**

Das Sammeln und Aufbereiten der Daten wurde stark vereinfacht, zeitraubende Programmierarbeit – beispielsweise zur Datenmodifikation – entfällt.

Mit VISTA hat die D.A.S. – zusammen mit den Experten von ITERGO und SAS – ein effektives Controlling-System in die Realität umgesetzt. Weitere gemeinsame Projekte werden sich auf analytische Aufgaben konzentrieren: Basisstatistiken für ein noch effektiveres Berichtswesen und Data Mining-Technologie, um einen intensiven Einblick in die Struktur der Bestandskunden zu erhalten. Das Ziel: zukünftig die Profitabilität jedes einzelnen Kunden bestimmen und prognostizieren zu können.



SAS Institute GmbH  
In der Neckarhelle 162  
D-69118 Heidelberg  
Tel: 06221/415-0  
Fax: 06221/415-101

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

SAS World Headquarters  
SAS Campus Drive  
Cary, NC 27513 USA  
Tel: (919) 677 8000  
Fax: (919) 677 4444  
Web: [www.sas.com](http://www.sas.com)