



STUTTGARTER LEBENSVERSICHERUNG a. G.

Sicher zum Erfolg: Ein SAS® System liefert den Fachanwendern auf Knopfdruck Vertriebskennzahlen für die strategische Steuerung

Roland Schäfer

Hauptabteilungsleiter Außendienst Verwaltung, Stuttgarter Lebensversicherung a. G.

■ Branche

Versicherungen

■ Aufgabe

Web-basiertes Controlling-System für die Vertriebssteuerung

■ TOP Herausforderung

Aktuelle, schnell verfügbare und unternehmensweit konsistente Kennzahlen zu allen Aspekten des Vertriebs

■ Lösung

SAS® Enterprise BI Server

■ TOP Nutzen

„Maßgeschneiderte“ Informationen für alle Fachanwender

Der Kunde

Leistungsfähiger Versicherungsschutz für Privathaushalte im gesamten Bundesgebiet – dafür steht die Stuttgarter Versicherungsgruppe, zu der auch die Stuttgarter Lebensversicherung a. G. gehört. Die „Stuttgarter“ beschäftigt insgesamt rund 780 Mitarbeiter und kooperiert im Vertrieb mit einer Vielzahl von unabhängigen Vermittlern als Geschäftspartnern. Der Versicherungsbestand lag 2005 bei fast 17 Milliarden Euro.

die Stuttgarter
Alles Gute für die Zukunft

Die Aufgabe

Lange Zeit war der Laserdrucker einer der wichtigsten „Mitarbeiter“ im Vertriebscontrolling der Stuttgarter Lebensversicherung a. G., wurden doch die Analysen und Reports zu den Vertriebsereignissen viele Jahre lang auf Papier ausgedruckt und per Hauspost oder Briefträger auf die Schreibtische der Mitarbeiter befördert. Ein Vorgang, der nicht nur langwierig, teuer und umständlich war – sondern der auch dazu führte, dass die Adressaten mit Informationen überhäuft wurden, die für ihre Aufgaben nicht relevant waren: Sie waren gezwungen, die benötigten Kennzahlen erst mühsam aus den Papierstapeln herauszusuchen. Unflexibel zeigte sich dieses System auch, wenn Mitarbeiter Sonderauswertungen vornehmen wollten: Sie mussten zunächst eine Anfrage bei ihren Kollegen aus der IT-Abteilung stellen und dann bis zu fünf Tage auf den gewünschten Report

warten. Ein schnelles Reagieren auf aktuelle Ereignisse war damit praktisch unmöglich.

Aus diesen Gründen entschied sich die Stuttgarter dazu, ein neues, Web-basiertes Reportingsystem aufzubauen. „Wir haben nach einer Lösung gesucht, mit der das Top-Management, die Führungskräfte im Außendienst und die Vertriebsmitarbeiter im Innendienst quasi auf Knopfdruck genau die Kennzahlen abrufen können, die sie für ihre Aufgaben benötigen – ohne den Umweg über die IT-Abteilung“, erklärt Roland Schäfer, Hauptabteilungsleiter Außendienst Verwaltung der Stuttgarter Lebensversicherung a. G. Dabei legte das Unternehmen besonders Wert auf ein ausgefeiltes Berechtigungskonzept, das die Mitarbeiter „maßgeschneidert“ mit Informationen beliefert.

Die Lösung

Der Drucker hat jetzt ausgedient im Vertriebscontrolling: Heute werden die bis zu 150 Anwender der Stuttgarter Lebensversicherung a. G. über das Intranet mit aktuellen, unternehmensweit einheitlichen und konsistenten Vertriebskennzahlen versorgt – und dies deutlich schneller, zuverlässiger und kostengünstiger als bisher. Die Nutzer können ohne jeden Aufwand selbstständig detaillierte strategische Informationen in vielen Aggregationsstufen abrufen und auswerten.

Realisiert wurde dieses Controlling-System mit dem SAS® Enterprise BI Server. Die Stuttgarter schafft mit dem

SAS Enterprise BI Server „Business Intelligence für alle“: Vielfältige Möglichkeiten zur Informationsverteilung und -aufbereitung erfüllen die unterschiedlichen Informationsbedürfnisse der Anwender und bieten Reporting- und Analysefunktionalitäten jeder Komplexität. Ein avanciertes Metadatenmanagement stellt sicher, dass die Mitarbeiter des Unternehmens mit nur einer Definition der Daten, der Ablage, des Inhalts und der Business-Regeln arbeiten. Das schafft Konsistenz in der Vertriebssteuerung.

Das Controlling-System liefert ein kohärentes, übersichtliches Gesamtbild sämtlicher vertriebsrelevanter Aspekte – von detaillierten Umsatzzahlen über das Stornoverhalten der Kunden und die Abschluss- und Betreuungskosten bis hin zur Historie der einzelnen Vertragsportfolios und risikobezogenen Informationen. Die zugrunde liegenden Daten stammen aus einer DB2-Datenbank sowie selbstentwickelten operativen Anwendungen. Die Stuttgarter arbeitet mit einer Linux-Umgebung und dem Mozilla-Webbrowser – kein Problem für den SAS Enterprise BI Server, meint Roland Schäfer: „Die Integration von SAS in unsere Linux-Welt lief alles in allem reibungslos.“

Von den Reports und Auswertungen profitiert zum einen der Vorstand bei seinen strategischen Entscheidungen. Zum anderen nutzen die Führungskräfte und Vertriebsmitarbeiter im Außen- und Innendienst die Informationen, um sich ein Bild von der Leistungsfähigkeit der unabhängigen Vermittler zu verschaffen, über die die Stuttgarter ihre Produkte vertriebt. „Wir können so ohne jeden Zeitverlust erkennen, wo es Handlungsbedarf gibt“, so Roland Schäfer.

Dabei stellt das detaillierte Berechtigungskonzept sicher, dass den Mitarbeitern schnell und einfach die für sie wesentlichen Informationen zur Verfügung stehen: „Nach dem Einloggen erhält zum Beispiel der für München zuständige Kollege automatisch alle Daten aus dieser Region; der Vertriebsvorstand dagegen bekommt ein Gesamtbild, quasi aus der Vogelperspektive“, erläutert Roland Schäfer.

Mehr Wissen über die Vertriebsleistungen, fundiertere Entscheidungen, verkürzte Reaktionszeiten – das sind die nur schwer in Euro und Cent zu beziffernden Erfolge des neuen Systems. In einem Punkt jedoch kann die Stuttgarter konkrete Zahlen nennen: „Allein dadurch, dass wir die Reports nicht mehr drucken und verteilen müssen, sparen wir pro Jahr rund 10.000 Euro ein“, freut sich Roland Schäfer.

Der Nutzen

- Aktuelle, schnell verfügbare Kennzahlen für die Vertriebssteuerung
- Ausgefeiltes Metadatenmanagement schafft unternehmensweit konsistente, verlässliche Informationen zu allen Aspekten des Vertriebs
- Kürzere Reaktionszeiten, da Nutzer selbstständig Reports erstellen und Abfragen vornehmen können
- Deutlich mehr Kennzahlen in vielfältigen Aggregationsstufen
- Einfacher, Web-basierter Zugriff über personalisiertes Online-Portal
- Entlastung der IT-Abteilung
- Verzicht auf Papier-Reports spart jährlich rund 10.000 Euro an Druck- und Prozesskosten

Das Projekt

Zu Beginn des Projekts definierten die Experten der Versicherung fachliche und technische Anforderungen an die zugrunde liegende Business Intelligence-Lösung und evaluierten anhand dessen mehrere Softwareanbieter. „Dabei konnte SAS besonders mit seiner Flexibilität in funktionaler wie technologischer Hinsicht punkten“, erinnert sich Roland Schäfer. Implementiert wurde das System mit Unterstützung der SAS Professional Services – innerhalb von 85 Personentagen.

Die Akzeptanz des SAS Systems ist hervorragend – kein Wunder, verschafft es den Mitarbeitern der Stuttgarter doch völlig neue Möglichkeiten in der strategischen Steuerung: „Wir haben von jeder Seite ein dickes Lob bekommen, weil dieses Instrument so leistungsfähig ist“, so Roland Schäfer. Da liegt es nahe, dass die Versicherungsgruppe schon eine Erweiterung plant: So soll das System zum Beispiel auch für Aufgaben in der Produktentwicklung oder der Haftpflicht- und Unfallversicherung genutzt werden.

Technische Details

- Anzahl der Anwender
Ca. 150
- Datenvolumen
6,5 GB
- Plattform
Linux mit Mozilla
- Datenquellen
DB2, selbstentwickelte operative Anwendungen
- Produkt
SAS® Enterprise BI Server



THE
POWER
TO KNOW®

SAS Institute GmbH, In der Neckarhelle 162, 69118 Heidelberg, Germany
Phone +49 6221 415-123, Fax +49 6221 415-145 www.sas.de

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. ® indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2006, SAS Institute Inc. All rights reserved.