

1 Projektbericht: Automatischer Buchauszug bei einer Versicherung

1.1 Zielsetzung

Versicherungsunternehmen sind gemäß Rechtsprechung dazu verpflichtet, auf Verlangen eines Versicherungsvertreters einen Buchauszug zu erstellen, der die Provisionszahlungen der letzten fünf Jahre an den Vertreter ausweist.

In der Regel wird ein Buchauszug im Rahmen eines Gerichtsverfahrens gefordert und nicht immer ist dabei eine Unstimmigkeit bezüglich der Korrektheit der Provisionszahlung der Hauptanklagepunkt. Oft ist es dem Kläger oder dessen Anwälten bekannt, dass bestimmte Versicherungsunternehmen nicht in der Lage sind, mit angemessenem wirtschaftlichen Aufwand einen Buchauszug zu erzeugen und somit gewillt sind, den für das Unternehmen kurzfristig günstigeren Weg zu wählen und einem Vergleich zuzustimmen.

Die Schwierigkeiten, denen sich viele Unternehmen gegenüber sehen, wenn es um die Erstellung eines Buchauszuges geht, ist:

Wo finde ich in meinem Unternehmen alle, für den Buchauszug erforderlichen, Informationen und wie komme ich kurzfristig an diese Daten?

Diese Frage ist in der Regel für den zuständigen Sachbearbeiter nicht ohne hohen manuellen Aufwand zu beantworten.

Um diesem Problem Herr zu werden, haben einige Versicherungsunternehmen bereits Millionen von Euro in die Hand genommen und Data Warehouses aufgebaut.

Doch darf eins nicht vergessen werden:

So ärgerlich das Thema Buchauszug auch sein mag, es kann und darf nicht zu einem strategischen Ziel erklärt werden, da es weder zu den Kernkompetenzen eines Versicherungsunternehmens gehört, noch Wettbewerbsvorteile erzielt.

Eine Lösung muss kurzfristig und kostengünstig umsetzbar sein.

Im Detail bedeutet es, dass eine pragmatische, weitestgehend automatisierte Lösung angestrebt wird, die folgende Eigenschaften erfüllt:

- Abbildung aller für den Buchauszug erforderlichen Informationen, sofern im Datenbestand des Unternehmens vorhanden
- Erzeugung eines Buchauszuges in wenigen Tagen
- Reduzierung des manuellen Aufwands auf ein Minimum durch weitestgehende Automatisierung

1.2 Lösung

Der Lösungsansatz für den automatischen Buchauszug hat seine Stärken insbesondere in zwei Punkten:

1. Die besondere Struktur des Buchauszuges substituiert einen Mangel an expliziten Daten.

2. Die Kopplung bestehender Datenquellen und Software mit eigenen Komponenten schafft die schlanke und preisgünstige Lösung.

In diesem Projekt wurde eine besondere Struktur für den Buchauszug gewählt, die es ermöglicht, optisch die Änderungen in den Vertragsdaten zu erfassen und so auf Provisionsansprüche zu schlussfolgern, bzw. die Ursache von Provisionszahlungen anhand von Vertragsdatenänderungen zu ermitteln.

Es zeigte sich somit ein Vorteil, den Buchauszug aus zwei Buchtypen zusammenzustellen. Der eine Buchtyp beinhaltet alle Vertragsdaten, der andere alle Provisionsdaten. Beide Buchtypen sind sortiert nach

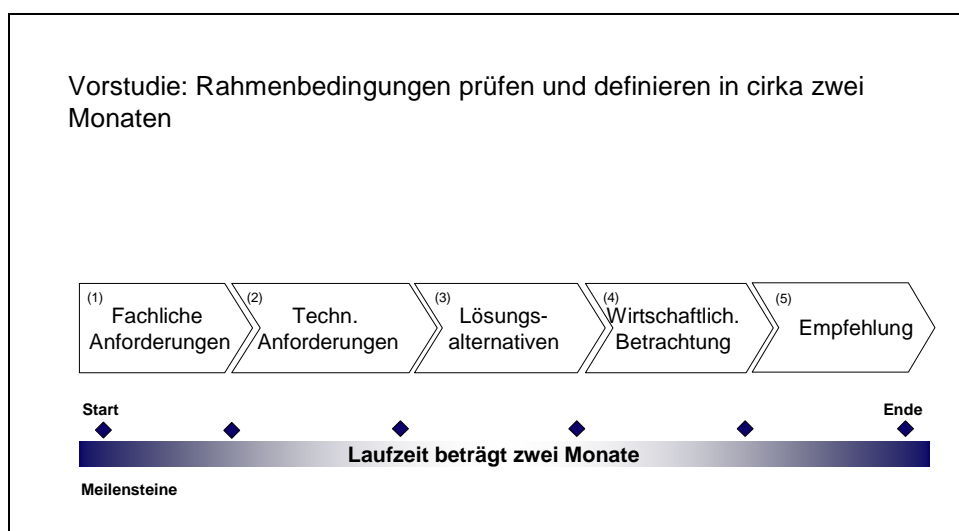
- Versicherungszweig,
- Versicherungsnummer,
- Buchungsdatum.

Diese Sortierung sorgt für eine Vergleichbarkeit der Buchtypen. Die Datensätze werden mit jedem Buchungsdatum komplett wiederholt.

Um den Buchauszug für den Fachbereich weitgehend flexibel handhabbar zu gestalten, erfolgt das Mappen von Schlüsseln und die Formatierung des Dokumentes in Excel oder Access am PC des verantwortlichen Sachbearbeiters. Lediglich das zusammen Sammeln der Buchauszugsdatenbasis erfolgt auf dem Host im Batch-Prozess. Hierdurch kann auf eine aufwändige Entwicklung von Dialogen verzichtet werden.

Der automatische Buchauszug wurde in zwei Stufen eingeführt: der Vorstudie und der Umsetzung. Die Vorstudie diente dazu, die fachlichen und technischen Anforderungen zu erfassen, die Systemlandschaft nach den erforderlichen Daten zu untersuchen und identifizierte Schnittstellen zu spezifizieren.

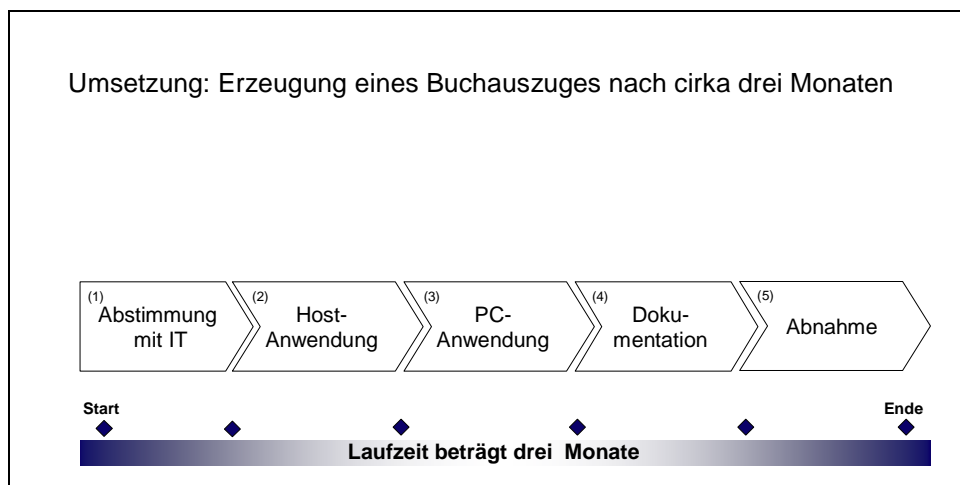
Diese Phase wurde ursprünglich mit einem halben Jahr angesetzt, konnte jedoch in nur zwei Monaten durchgeführt werden.



Bei der Erarbeitung der Lösungsalternative Automatischer Buchauszug sind wir auf Auslagerungsbänder gestoßen, die fast alle erforderlichen Daten beinhaltet haben. Es galt für

den Buchauszug die Jahresbänder für den gewünschten Zeitraum auf einen Member einzuspielen und ein Programm zu schreiben, das diese Bänder gemäß Vertreternummer (sowie einigen weiteren Kriterien) selektiert und durch Personendaten aus der Geschäftspartner-Anwendung anreichert.

In der zweiten Stufe folgte die Umsetzung auf dem Host und auf dem PC in Excel. Hierfür wurden drei Monate angesetzt. Die stringente Vorgehensweise erwies sich als nicht vorteilhaft.



1.3 Nutzen des Projektes

Der Nutzen einer Einführung des Automatischen Buchauszuges soll an einer Beispielrechnung dargestellt werden. Hierbei vergleichen wir drei Fälle: Im ersten Lösungsansatz verzichtet das Unternehmen auf die Erstellung von Buchauszügen gänzlich und zieht es vor, mit den Vertretern ein Vergleich einzugehen. Im zweiten Fall wird durch mühselige Handarbeit der Buchauszug erzeugt, ggf. unterstützen kleine Einzelprogramme diese Arbeit, doch liefern diese nicht alle Daten vollständig. Im dritten Fall wird ein Data Warehouse aufgesetzt und zur Erstellung des Buchauszuges werden entsprechende Reports angefordert. Die vierte Lösung stellt unsere pragmatische Lösung, dar.

Um eine Vergleichsbasis zu schaffen wird von folgenden realistischen, wenn nicht gar untertriebenen, Annahmen ausgegangen:

- Pro Jahr sind 10 Buchauszüge zu erzeugen.
- Der Tagessatz eines internen Mitarbeiters beträgt ca. € 400,-.
- Für die Erstellung eines Buchauszuges werden 100 PT.
- Das Aufsetzen eines Data Warehouse kostet € 2 Mio.

	Annahmen	Kosten	Risiken
1. Lösung: Vergleich	Vergleichswert durchschnittlich €	€ 500.000,-	Nachfrage nach Buchauszügen steigt stetig.

	50.000,-		
2. Lösung: Manuelles Erstellen	100 PT werden benötigt um BA zu erstellen	€ 400.000,-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeiter werden von anderen Aufgaben abgezogen ▪ Erstellungsprozess dauert lange ▪ Keine Garantie, dass BA vor Gericht standhält
3. Lösung: Aufbau eines DW	Durchschnittliche laufende Kosten in Höhe von € 1.000,- (RZ, Papier, PT)	€ 2.010.000,-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr teuer ▪ Keine Garantie, dass BA vor Gericht standhält ▪ Hohe Projektlaufzeit ▪ Daten stehen erst nach langer Vorlaufzeit zur Verfügung
4. Lösung: Automatischer Buchauszug	Durchschnittliche laufende Kosten in Höhe von € 500,- (RZ, Papier, PT)	€ 155.000,-	Keine Garantie, dass BA vor Gericht standhält

Damit zeigt sich, dass sich die Einführung des automatischen Buchauszugs nach nur wenigen Buchauszügen amortisiert.