

# Versicherungsberatung

## KERNKOMPETENZEN

- Solvency II
- Riester
- VVG-Reform
- SEPA
- MaRisk VA

## KONTAKT

Outcome Unternehmens-  
beratung GmbH

Max-Planck-Straße 39a  
50858 Köln

+49 2234 6889050  
kontakt@outcome.de  
www.outcome.de

**VERSICHERUNGSBERATUNG BEI OUTCOME** Als Tochtergesellschaft der DEVK Versicherungsgruppe hat *Outcome* mit seinen Mitarbeitern in der Versicherungsbranche ein Heimspiel. Unsere Spezialisten verfügen über Fachwissen in den Bereichen Architektur, Planung und Realisierung sowie Test und Einführung. Daneben haben sie umfassende Erfahrungen in den wichtigen Anwendungen wie Schaden-/Leistungssysteme, Bestandsführungen, Renten- sowie Riester-systeme gesammelt. Spartenübergreifend können wir diverse Referenzen für In-/Exkasso-Systeme, Provisionssysteme, Dokumentenmanagement, Prozessoptimierung, Vertriebssysteme sowie Lösungen für Internet und Intranet vorweisen. Ob Fragen zu IT oder Business – wir sprechen Ihre Sprache und sind umgehend vor Ort.

Dies gilt besonders für regulatorische Veränderungen, von denen alle Versicherer betroffen sind. *Outcome* kann Pflichtaufgaben ohne strategischen Wettbewerbsvorteil kurzfristig und effizient lösen. Mit diesen Synergieeffekten und unserem Branchenwissen gewährleisten wir, dass nicht jede IT-Organisation das Rad neu erfinden muss. So profitieren alle Unternehmen der Versicherungsbranche von unserem Know-how zu Fachverfahren, der Erfahrung und den erprobten Lösungen.

**DAS IST OUTCOME** *Outcome* unterstützt Unternehmen und IT-Organisationen bei der Verbesserung von geschäftlichen Abläufen und hilft, die Qualität ihrer IT-Projekte zu optimieren. Als Berater und Coaches versetzen wir Teams und Einzelpersonen in die Lage, Applikationen professionell zu testen und erfolgreich einzuführen. Unsere erfahrenen Projektmanager sind im gesamten Lebenszy-

„Ihr Nutzen: Projekte im Zeitrahmen und Budget, fehlerfreiere und stabile Software sowie effiziente Prozesse für die Versicherungswirtschaft.“

klus einer Software Ihr Ansprechpartner und Sparringspartner: von der ersten Idee über das Design und die Entwicklung bis hin zum Test und Betrieb. *Outcome* vereint individuelle Lösungen und Branchenstandards, schlanke Strukturen und starke Manpower sowie langfristige Beziehungen und kurze Reaktionszeiten. Wir bringen eine neue Qualität in Projekte, Prozesse und Programme.



## Riester-Prozessoptimierung

### KUNDE

DEVK Versicherungen

### UNSERE AUFGABEN

Zwei Fachberater Riester

### ZEITRAUM

August 2011 bis März 2012

### TOOL-BOX

- Java
- Unified Modeling Language (UML)

**AUSGANGSLAGE** Das bisherige Prozessvorgehen bei der Verwaltung von Riester-Verträgen wies aufgrund der stark gewachsenen Anzahl Verbesserungspotenzial auf. Rückmeldungen der Zulagenstelle, Klärungsgespräche mit dem Kunden sowie Prozesse zum Anbieterwechsel mussten neu modelliert und standardisierter gestaltet werden. Das Ziel: eine höhere Effizienz.

**AUFGABE** Der Kunde beauftragte *Outcome* mit dem Redesign beziehungsweise der Neumodellierung der Prozesse zum Anbieterwechsel im Riester-Umfeld. Automatisierte Abläufe sollen die Fehlertoleranz minimieren und den manuellen Aufwand reduzieren. Im Prozess zur Bearbeitung der Rückmeldungen wurden den Mitarbeitern Hilfetexte und Arbeitsanweisungen zur Verfügung gestellt.

**BEST PRACTICES** *Outcome* hat generische Prozesse modelliert, die nachhaltig und zukunftssicher sind. „Lean-Prozesse“ erlauben eine effiziente Vorgehensweise bei Beachtung der Null-Fehler-Toleranz. Es wurden Konzepte zur automatischen Abwicklung des Anbieterwechsels entwickelt, realisiert und durch systematische Tests bestätigt. Für die Bearbeitung der Rückmeldungen wurden Erklärungs- und Arbeitsanleitungen in einem System abgelegt. Auswertungen dokumentieren den Arbeitsfortschritt.

**ERGEBNIS** Die Effizienz der Bearbeitung stieg deutlich, so dass eine Bearbeitung des erhöhten Volumens durch die verfügbaren Mitarbeiter sichergestellt ist. Eine höhere Automatisierung der Abläufe sorgt für Fehlerfreiheit und Zuverlässigkeit und beugt Lastspitzen bei der manuellen Eingabe vor.

## SEPA – Gesetzliche Auflagen

### KUNDE

DEVK Versicherungen

### UNSERE AUFGABEN

Projektleiter und  
Fachberater SEPA

### ZEITRAUM

Voruntersuchung: 2011 bis  
2012. Projekt: Oktober 2012  
bis Januar 2014

### TOOL-BOX

- Java
- Unified Modeling Language (UML)
- IPMA
- GPM

**AUSGANGSLAGE** SEPA (Single Euro Payments Area oder Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum) zielt darauf ab, einen integrierten Markt für den elektronischen Zahlungsverkehr in Euro zu schaffen, ohne grundlegend zwischen nationalem und grenzübergreifendem Zahlungsverkehr zu unterscheiden. Die SEPA-Verordnung sieht den 1. Februar 2014 als Enddatum für die bestehenden nationalen Überweisungen und Lastschriften vor. Das Projekt ist strukturell mit der Jahr-2000-Umstellung vergleichbar.

**AUFGABE** Der Projektleiter von *Outcome* ist für die Steuerung, Koordination, die Berichte und das Controlling der SEPA-Umstellung verantwortlich. Für die Umsetzung werden weitgehend interne Mitarbeiter des Kunden beauftragt. Betroffen sind alle Hauptabteilungen der DEVK mit insgesamt rund 20 Primärsystemen.

**BEST PRACTICES** Die konkrete Ausformulierung gesetzlicher Anforderungen – von den Prozessen bis zu den Erfordernissen für das tatsächliche Business – muss während des Projekts erbracht werden. Angesichts der herrschenden Unsicherheit ist die Erfahrung des Projektleiters mit derartigen Vorhaben unbedingt nötig, um die Compliance zu gewährleisten. Außerdem muss das Zusammenspiel von Juristen, Wirtschaftsprüfern und Controllern gesteuert werden.

**ERGEBNIS** *Outcome* muss sicherstellen, dass der Zahlungsverkehr des Auftraggebers zu Partnern und Kunden am Stichtag reibungslos funktioniert und dass alle Gesetzesauflagen wie geplant erfüllt werden. Im Rahmen der Umstellung von Zahlungsverkehrssystemen sollen Prozessverbesserungen und neue Automatisierungsansätze identifiziert werden.