

Komplexes System für den Dienstleistungsbereich

Versicherer versichert sich einer Beschaffungslösung

Nach einem Migrations- und Standardisierungsprojekt kam im Gothaer Konzern auch die vormalige Beschaffungsplattform auf den Prüfstand. Sie wurde durch eine E-Procurement-Lösung ersetzt.

Mit rund 6000 Beschäftigten in einer Organisation dieser Größe geht der Gothaer-Konzern an Standorten in Deutschland, Österreich und seit kurzem auch Polen seinem Versicherungsgeschäft nach. Beschaffung spielt

in einer Organisation dieser Größe naturgemäß eine wichtige Rolle. Aber auch Berechtigungen und ihre Verwaltung haben im Konzern eine hohe Priorität: Wer darf aufs SAP-System zugreifen und

dort was sehen und machen? Mit den zahlreichen, im Versicherungsumfeld notwendigen Programmen, vervielfältigt sich diese Komplexität.

Die Berechtigungsvergabe läuft traditionell ebenfalls über das Beschaffungssystem, bei dem jedoch Qualität der Abwicklung, Komfort für den Bestellenden, Transparenz und Freigabemechanismen nicht mehr den aktuellen Anforderungen entsprachen. Auch waren die Bestellvorgänge tendenziell fehleranfällig, da

die bisherige Lösung den neuen Anforderungen und Zielsetzungen trotz erweiterter Funktionalitäten nicht mehr optimal gerecht werden konnte.

Also ging die im Konzern verantwortliche IT-Steuerung (ITS) zusammen mit der Gothaer Systems GmbH als IT-Dienstleister des Konzerns auf Anbietersuche. In der Endauswahl unter drei Anbietern entschied man sich für den Karlsruher E-Business-Spezialisten Poet AG. Die Karlsruher machten das Rennen, weil sie Bewerber-



WIR WISSEN SO JEDERZEIT, WAS AKTUELL PASSIERT. DIE KOSTENVERANTWORTLICHEN WISSEN, WO DAS GELD GEBLIEBEN IST UND WIE VIEL SIE NOCH ZUR VERFÜGUNG HABEN. SOMIT HABEN WIR EINE TRANSPARENTE BUDGET- UND KOSTENKONTROLLE NEBST REPORTING-MÖGLICHKEITEN.“

nicht immer alle am Erbringungsprozess beteiligten Bereiche zum richtigen Zeitpunkt die für die Auftragsbearbeitung notwendigen Informationen erhielten.

In der Vergangenheit lief die IT-Beschaffung über eine Eigenentwicklung auf Lotus Notes-Basis. Dann stellte man konzernweit auf Windows XP um und die alte Beschaffungslösung auf den Prüfstand. Hintergrund war die mit der Betriebssystemumstellung umgesetzte Reduktion und weitestgehende Standardisierung der eingesetzten Produkte. Schnell stellte sich heraus, dass

tungskriterien wie fachliche Eignung der Anwendung und Projektkompetenz „mit großem Abstand vor den Mitbewerbern“, so Guido Haneke von ITS, für sich entschieden. Auch habe man den Eindruck gehabt, dass Poet als einziger Anbieter die Komplexität der Anforderungen vollständig verstand – ein Eindruck, der sich während der Projektierung bestätigt habe. Gleichwohl habe es auch hier Vorbehalte bezüglich der Integrationsfähigkeit in die vorhandene Systemumgebung gegeben, die jedoch im weiteren Projektverlauf ausgeräumt wurden.

Facts in Kürze

Anwender: Der Gothaer Konzern (*gothaer.de*), mit Firmensitz in Köln, ist mit über vier Milliarden Euro Beitragseinnahmen und rund 3,5 Mio. versicherten Mitgliedern eines der größten deutschen Versicherungsunternehmen.



Anwendung: Eine internetbasierte E-Procurement-Lösung für standardisierte und strukturierte IT-Beschaffung. Sie basiert auf der individuell an die Bedürfnisse des Versicherers angepassten eProcure Suite von Poet.

Herausforderung: Integration in die bestehende IT-Landschaft und Schnittstellen zu bzw. Datenaustausch mit zahlreichen Systemen.

Zudem brachte der Wechsel von der gewohnten Notes- zu einer Browser-basierten Umgebung für die Nutzer gewisse Umstellungsprobleme mit sich. Nachdem die überwunden waren, sind die Anwender heute nach rund einem Jahr praktischer Erfahrung mit der neuen Lösung „sehr zufrieden“, so Haneke.

Dass es dazu kommen konnte, ist einem umfassenden Projekt geschuldet. Es bestand aus einer umfangreichen Konzeptphase inklusive Lasten- und Pflichtenheft, ausgedehnten Testphasen mit ca. 30 Key-Usern und einer mehrmonatigen Pilotierung. Im Projektverlauf habe sich gezeigt, wie viele Facetten die Anwendung hat, wodurch viele Kleinigkeiten mitunter selbst in umfangreichen Tests nicht auffielen und immer wieder mal nachjus-

tiert werden musste, bis es passte. Die Komplexität des Projekts lässt sich laut Haneke primär auf die „extreme Schnittstellenthematik“ zurückführen, für die eine Lösung gefunden werden musste. Eine Herausforderung stellte auch die Implementierung des bis zu vierstufigen, variablen Genehmigungsverfahrens dar.

Ein besonderer Fokus lag auf dem modularen Aufbau des IT-Kataloges. Er ermöglicht, verhältnismäßig wenige Standardartikel in sinnvolle Bundles zu gruppieren, die dem Anforderer – vor allem aber auch der Erbringung – helfen, die Aufträge in hoher Qualität und innerhalb der vereinbarten Zeit abzuwickeln.

So gibt es knapp 750 IT- und TK-Artikel, die in rund 500 übergeordneten Bundles zusammengefasst sind. Ebenso einige Tausend

Berechtigungen, die zu 50 übergeordneten, individuell zu personalisierenden Bundles verknüpft wurden.

Bestellt wird im Konzern von 450 DV-Beauftragten aus den Fachbereichen. In den Prozess sind überdies 100 Prüfer bzw. Freigeber involviert. „Insgesamt eine bunte, facettenreiche Palette an Verzweigungen und Wechselbeziehungen, die für das reibungslose Zusammenspiel aller Komponenten im Workflow komplett abgebildet werden musste“, weiß Guido Haneke. Hierfür musste die Poet-Lösung individuell angepasst und an alle vorhandenen liefernden wie weiterverarbeitenden IT-Systeme angebunden werden. „Das Bestellvolumen auf der Plattform ist im Vergleich zu anderen Poet-Kunden sicherlich verhältnismäßig gering, dafür war es aber sicher eines der komplexesten Projekte, die von Poet in dem Bereich je durchgeführt wurden“, ist sich Haneke sicher.

INDIVIDUALSYSTEM Die neue Beschaffungslösung, die sich dem Benutzer als ganzheitliches System präsentiert, setzt sich aus den drei Komponenten Catalog Manager, Product Finder und Purchase Center zusammen, die von Poet gezielt für die Belange der Gothaer angepasst wurden. Die Komponenten greifen auf eine spezielle Schnittstellen-Datenbank zu, die als Zwischeninstanz zwischen Bestellanwendung und den vielen anderen Datenbanken im Konzern fungiert. In dieser findet die Bestellanwendung alle notwendigen Informationen und dorthin sendet sie auch fertige Aufträge, die von den anderen Systemen aufgenommen werden. Durch intelligente Parametrisierung und automatische Übernahme von Personalisierungsattributen auf alle Artikel hat sich der Bestell- und Pflegeaufwand deutlich reduziert. Auch lassen sich einem Artikel schon sehr früh bei der Katalogerstellung viele Attribute

zuordnen, die später für die technische Weiterverarbeitung und kaufmännische Abrechnung notwendig sind.

Die Vorteile der neuen Beschaffungsplattform liegen für Guido Haneke klar auf der Hand. „Wir wissen so jederzeit, was aktuell passiert. Die Kostenverantwortlichen wissen, wo das Geld geblieben ist und wie viel sie noch zur Verfügung haben. Somit haben wir eine transparente Budget- und Kostenkontrolle nebst entsprechenden Reporting-Möglichkeiten.“

Die entstandene Prozesssicherheit spiegelt sich nicht zuletzt im reibungslosen Ablauf wider. Es gibt heute laut Haneke deutlich weniger Rückfragen, einen wesentlich besseren Auftragsfluss und kaum noch Stornierungen. Das reine Bestellen dauere nur noch Minuten, die Erbringung erfolgt je nach Produktkategorie mitunter innerhalb von Minuten (Berechtigungsanforderungen) oder im Falle von Zulieferprodukten entsprechend den vereinbarten Lieferzeiten.

Seit Hineinnahme in den Produktivbetrieb Anfang 2010 liefen ca. 65 000 Bestellungen über das System. Seit Herbst letzten Jahres gab es noch einmal einen deutlichen Schub, den Haneke auf die weitreichende Nutzung und Akzeptanz der Beschaffungslösung zurückführt. Nach den bislang guten Erfahrungen mit dem System denkt man aktuell bei der Gothaer darüber nach, weitere Bestellprozesse über die Plattform laufen zu lassen, beispielsweise die konzernweite Beschaffung von Büromaterialien und die Anbindung des selbstständigen Außendienstes mit dann rund 2500 Bestellern. Hierzu gibt es zurzeit Gespräche.

Der Autor

Manfred Schumacher,
freier Journalist