

## AKTIVES FORDERUNGSMANAGEMENT MIT SAP® FS-CD

Ganzheitliche Modernisierung

SAP® FS-CD ist eine etablierte Standardsoftware für das Forderungsmanagement. Sie bietet hervorragende Möglichkeiten, um die In- und Exkassoprozesse zu verbessern. Nur wenige Versicherer nutzen jedoch das volle Optimierungspotenzial von FS-CD. Sopra Steria Consulting unterstützt Sie bei der ganzheitlichen Modernisierung Ihres Forderungsmanagements.

### Aktuelle Entwicklungen

Der eingeschränkte Projektfokus bei der Implementierung von FS-CD beinhaltet häufig nur die technische Ablösung des Altsystems. Eine systematische Schwachstellenanalyse und Prozessoptimierung findet meistens nicht statt. Ein Großteil der Prozessdefizite bleibt somit unerkannt und wird lediglich mit FS-CD neu elektrifiziert. Kosten- und Zeitdruck späterer Projekte, wie beispielsweise Release-Wechsel und SEPA-Umstellungen, verhindern bis heute die überfällige Modernisierung der FS-CD-basierten In- und Exkassoprozesse.

Neben der Verschleppung notwendiger Modernisierungen befindet sich das Forderungsmanagement deutscher Versicherer zudem in einem permanenten Spannungsfeld zwischen sich ständig verändernden Marktbedingungen, steigenden Kundenanforderungen und gesetzlichen Novellierungen:

- Das Forderungsmanagement wird künftig nicht mehr nur als administratives Finanzthema verstanden, sondern zunehmend als Mittel zur Kundenbindung.
- Systematische Auswertungen kundenspezifischer Daten aus FS-CD sollen z. B. dazu beitragen, eine umfassende Sicht auf die Qualität der Kundenbeziehungen zu entwickeln.
- Zunehmende Produktinnovationen erhöhen den Innovations- und Anpassungsdruck auf die FS-CD-basierten Prozesse, um Produkteinführungszeiten zu reduzieren.

- Neue Generationen von Versicherungsprodukten umfassen häufig eine Fülle von in-/exkasso-relevanten Produktmerkmalen, die Auswirkungen auf die Abläufe und auf die Anwendungssysteme der Inkassoabteilungen haben.
- Der steigende Trend zu Unternehmenszusammenschlüssen erfordert ein Forderungsmanagement, das sich schnell, flexibel und kostenschonend an neue Branchen und Versicherungsprodukte anpassen lässt.
- Der Bedarf zur Optimierung der Finanzprozesse in der Versicherungsindustrie ist weiterhin steigend durch nicht integrierte, nicht konfigurierbare und nicht flexible Inkassosysteme, die häufig parallel zu FS-CD betrieben werden.
- Insbesondere nach Fusionen werden die In-/Exkassosysteme häufig zumindest zeitweise parallel zu FS-CD weiter betrieben und verursachen somit erhebliche Betriebs- sowie Wartungskosten.

Fazit: Trotz FS-CD besteht weiterhin ein hoher Modernisierungs- und Innovationsdruck!

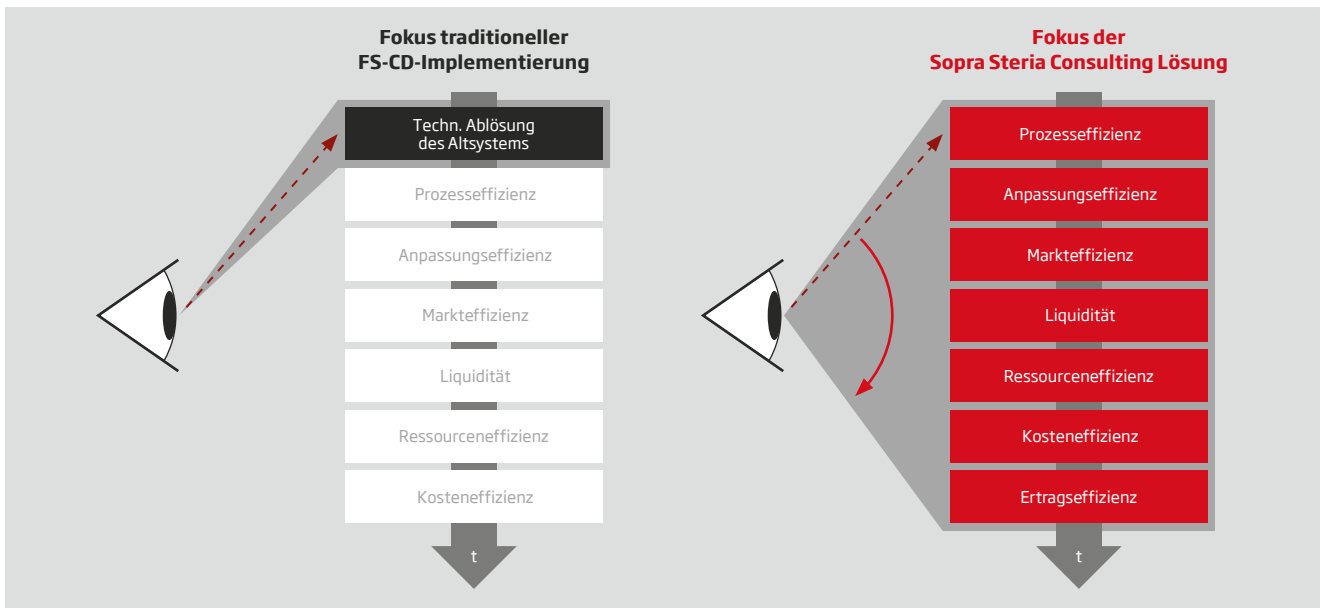


Abb. 1: Erweiterung des Blickwinkels durch Sopra Steria Consulting

## Angebotspaket in drei Stufen

Zur Realisierung der sich bietenden Nutzenpotenziale haben wir ein dreistufiges Angebotspaket entwickelt:

1. Quick Check
2. Prozessoptimierung und -erweiterung
3. Systemoptimierung und -erweiterung

### Quick Check

Der Quick Check untersucht die aktuelle Situation Ihres Forderungsmanagements (In-/Exkasso):

- Erhebung von Key Performance Indicators (KPIs) zum Forderungsmanagement, z. B. Außenstandsquote, Rückläufer- oder Klärungsquote
- Durchführung einer Benchmark- und Performance-Analyse
- Identifikation von Prozessen mit hohem Optimierungsbedarf
- Initiale Schwachstellenanalyse zu Prozessen und zur Systemarchitektur
- Grobe Analyse neuer Anforderungen auf Umsetzbarkeit in Prozessen und Systemen
- Initiale Gestaltungsempfehlung zur Optimierung sowie Erweiterung der Prozesse und Systeme

## Prozessoptimierung und -erweiterung

Mit der Prozessoptimierung und -erweiterung werden die identifizierten Schwachstellen in den ausgewählten In-/Exkassoprozessen beseitigt. Daneben werden neue Anforderungen identifiziert, beispielsweise aufgrund von Produktinnovationen:

- Modellierung zu optimierender und zu erweiternder IST-Prozesse
- Konkrete Definition von Optimierungsmaßnahmen:
  - Fallabschließende Bearbeitung
  - Eliminierung von Schleifen
  - Parallelisierung von Aktivitäten
  - Automatisierung von manuellen Aktivitäten
  - Eliminierung überflüssiger Listen, Prozesse, Aktivitäten
  - Gestaltung der Prozess- und Oberflächensteuerung
  - Ableitung neuer Rollen

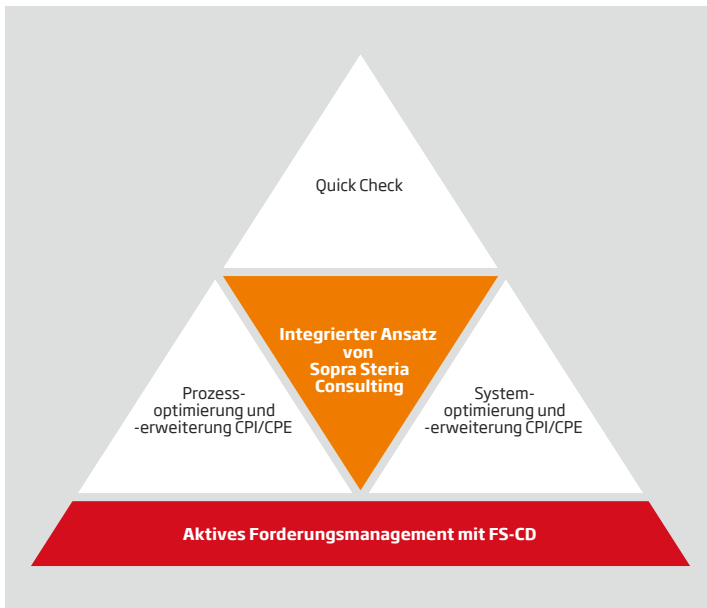


Abb. 2: Dreistufiges Leistungsangebot von Sopra Steria Consulting

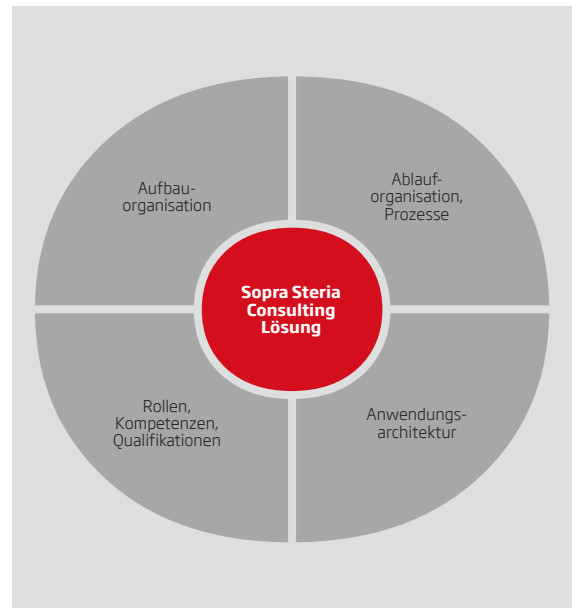


Abb. 3: Facetten des Forderungsmanagements

## Systemoptimierung und -erweiterung

Im Leistungspaket der Systemoptimierung und -erweiterung werden die definierten neuen und angepassten Prozesse in der in-/exkassorelevanten IT-Anwendungsarchitektur umgesetzt:

- Spezifikation und Realisierung der Optimierungen und Erweiterungen von FS-CD sowie seinen Umsystemen
- Bereinigung der Umsysteme um In-/Exkassofunktionen
- Integration von Sopra Steria Consulting spezifischen Erweiterungen rund um FS-CD
- Anpassung bestehender und Entwicklung neuer sowie Eliminierung überflüssiger Schnittstellen zu Umsystemen
- Berücksichtigung innovativer Zahlverfahren wie „SOFORT Überweisung“ und „PayPal“

## Optimierung des Forderungsmanagements

### Aufbauorganisation

- Empfehlung zur Bildung von Prozessteams im Forderungsmanagement
- Organisatorische Gestaltung unterstützt Prozessintegration zur fallabschließenden Bearbeitung

### Ablauforganisation, Prozesse

- Implementierung von Verfahren zur Messung von KPIs, z. B. Klärungsquote
- Optimierung der Verfahren zur Buchungsabstimmung
- Reduzierung der Klärungsfallbearbeitung
- Integration interner Kontrollen für sensible Prozessfunktionen, z. B. Auszahlungen

### Rollen, Kompetenzen, Qualifikationen

- Ableitung der Rollen aus den SOLL-Prozessmodellen für Mitarbeiter
- Empfehlung für die Anpassung von Kompetenzen, Arbeitsplatz- und Stellenbeschreibungen
- Empfehlung von Mitarbeiter-Qualifikationen

### Anwendungsarchitektur

- Bereinigung vor- und nachgelagerter Systeme um In-/Exkassofunktionen
- Anpassung der FS-CD-Funktionen und -Schnittstellen für neue Versicherungsprodukte
- Integration des umfangreichen Sopra Steria Consulting Reportpools
- Implementierung von sachbearbeitergetriebenen Oberflächen

## Ihre Vorteile im Überblick

- Angebotspakete einzeln oder kombiniert buchbar
- Standardisiertes Vorgehen mit Fragebogentemplates ermöglicht kostengünstige Quick-Check-Untersuchung der FS-CD-basierten In- und Exkassoprozesse
- Benchmark-DB ermöglicht einen Vergleich hinsichtlich der wichtigsten KPIs im Forderungsmanagement
- Ihre Erkenntnisse werden systematisch in den Ansatz einbezogen
- Tailoring-Mechanismus ermöglicht es, jedes Angebotspaket auf Ihre Bedürfnisse anzupassen
- Das Angebotspaket CPI/CPE (Continuous Process Improvement, Continuous Process Extension) ist kein allgemeines GPO-Vorgehensmodell ohne Systembezug, sondern bezieht sich unmittelbar auf die Untersuchung von SAP®-basierten Geschäftsprozessen
- Alle Facetten Ihres Forderungsmanagements werden behandelt
- Rückgriff auf langjährige Expertise und Erfahrungen in Prozessoptimierungs- und FS-CD-Projekten
- Strukturierte Vorgehensweise für alle Zielsetzungen und Projektphasen
- Messbarkeit und Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse
- FS-CD-Entwicklungspartnerschaft seit 1996 zwischen Sopra Steria Consulting und der SAP SE
- Zertifiziertes Vorgehensmodell zur Geschäftsprozessoptimierung
- SAP® Recognized Expertise Insurance

## Kontaktieren Sie uns!

Sprechen Sie uns an – wir beraten Sie gerne und finden gemeinsam mit Ihnen die optimale Lösung für Ihr Unternehmen!



Über Sopra Steria Consulting  
([www.soprasteria.de](http://www.soprasteria.de))

Sopra Steria Consulting zählt zu den Top Business Transformation Partnern in Deutschland. Als ein führender europäischer Anbieter für digitale Transformation bietet Sopra Steria mit 37.000 Mitarbeitern in über 20 Ländern eines der umfassendsten Portfolios für End-to-End-Services: Beratung, Systemintegration, Softwareentwicklung, Infrastrukturmanagement und Business Process Services. Unternehmen und Behörden vertrauen auf die Expertise von Sopra Steria, Transformationsvorhaben, die geschäftskritische Herausforderungen adressieren, erfolgreich umzusetzen. Im Zusammenspiel von Qualität, Leistung, Mehrwert und Innovation befähigt Sopra Steria seine Kunden, IT optimal zu nutzen.

A3\_18146\_1508-IN-D



© Sopra Steria Consulting  
Tel.: +49 40 22703-0  
[www.soprasteria.de](http://www.soprasteria.de)

© Sopra Steria Consulting  
SAP und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos und das SAP Partner Logo sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE in Deutschland oder von einem SAP-Konzernunternehmen.

