



## SAFETY FRIST. SERVICE NEXT.

**Die Europ Assistance Versicherungs-AG beauftragt CENIT mit dem Aufbau eines modernen Vertriebsreporting- und Controlling-Systems**

► **MIT INNOVATIVEN KONZEPTEN UND MODERNEN TECHNOLOGIEN WETTBEWERBSVORTEILE ERZIELEN**

Gestiegene Kundenanforderungen und ein ständig wachsender Bedarf an aussagekräftigen und schnell verfügbaren Informationen veranlassten die Europ Assistance Versicherungs-AG, die deutsche Tochtergesellschaft der Europ Assistance Gruppe, über eine Erweiterung des Berichtswesens nachzudenken. Erste Analysen und Workshops von CENIT mit den Fachbereichen Controlling, Vertrieb, IT und Operations wurden durchgeführt. Die vorherige Reporting-Lösung bestand aus heterogenen Teilanwendungen, speziellen Business Intelligence (BI) Tools und einer Vielzahl von Spreadsheets. Allerdings waren die operativen Systeme nur unzureichend angebunden, so dass die Datenversorgung zu wünschen übrig ließ. Besonders umständlich, zeitraubend und fehleranfällig waren die vielen Neuerfassungen für Excel-Auswertungen.

Josef Woerner, Vorstand Finanzen (CFO)

bei der Europ Assistance in München, umreißt seine Kernanforderungen an die neue Lösung folgendermaßen: „Auf- und Ausbau des Kundenreportings im Vertrieb, um Key-Kunden Wettbewerbsvorteile zu verschaffen und sie so stärker an uns zu binden. Großkunden sollen ihr eigenes

zusammen. „Insbesondere sollen zukünftig Doppelerfassungen vermieden und mehr Freiräume für wichtige Business-Analysen geschaffen werden. Außerdem erhoffen wir uns eine enorme Produktivitätssteigerung durch bessere Datenintegration.“

**„Die CENIT-Profis haben sich in unserer höchst heterogenen IT-Welt wie zu Hause gefühlt und jedes Problem Schritt für Schritt aus der Welt geschafft.“**

**Annett Lippold,  
Projektverantwortliche, Europ Assistance**

Portal im Web mit Zugriff auf spezielle Auswertungen unserer Daten erhalten. Z.B. liefern wir einem Automobilhersteller für interne Zwecke regelmäßig modellspezifische Schadensraten, Ausfallstatistiken und die dadurch verursachten Kosten.“

Aber auch die eigenen Mitarbeiter sollen in Zukunft wesentlich entlastet werden: „Wir planen die automatisierte Erstellung von operativen Berichten wie Rechnungen oder Zahlungsaufstellungen, eine Verbesserung des Management-Reportings hinsichtlich Geschwindigkeit, Qualität und Unabhängigkeit von der IT-Abteilung sowie eine spürbare Entlastung des Controllings bei Standardberichten“, fasst Annett Lippold, Projektverantwortliche bei der Europ Assistance, die Projektziele

► **DURCHDACHTES GESAMTKONZEPT BESCHERT CENIT DEN REALISIERUNGSaufTRAG**

Die Europ Assistance beauftragte CENIT mit der Umsetzung ihrer komplexen Aufgabenstellung. „Ausschlaggebend für diese Entscheidung war zum einen die betriebswirtschaftliche Kompetenz der CENIT, die eine schnelle Adaption der Problemstellung ermöglichte. Hinzu kamen die umfangreiche Realisierungserfahrung der CENIT-Berater und ihre hervorragenden Kontakte in die Organisation des Software-Lieferanten IBM COGNOS. Davon profitierten wir massiv in Form kürzester Abstimmungswege“, erinnert sich Lippold.

# SAFETY FRIST. SERVICE NEXT.

Vollständig Web-basiert deckt der von CENIT erarbeitete und gemeinsam mit Europ Assistance-CFO Josef Woerner priorisierte Lösungsansatz die gesamte Bandbreite betriebswirtschaftlicher Reports ab und legt auch den Grundstein für die Erstellung operativer Listen. Damit sind sowohl Ad-hoc-Abfragen, als auch regelmäßige firmenbezogene Auswertungen oder beliebige selbst erstellte Listen, Tabellen und grafische Reports möglich. Verschiedene Ausgabeformate (z.B. Web, MS Excel oder Pdf) lassen keine Wünsche offen. Und auch der externe Zugriff für Großkunden auf kundenspezifische Statistiken und Auswertungen in Form eigener Kundenportale (sogar im eigenen Corporate Design) lässt sich damit realisieren.

## ► KOMPETENTE UMSETZUNG LÄSST PLÄNE SCHNELL WIRKLICHKEIT WERDEN

Im Projektverlauf hatten die CENIT-Berater einige Schwierigkeiten zu überwinden. Dazu zählten etwa die Installation und Konfiguration des Content Stores innerhalb des ORACLE Datenbank-Clusters, die Konfiguration der ASP-Seiten für die Übertragung von Kennzahlen in das Data Warehouse oder die Auslagerung des Webservers in die „DMZ“ („Demilitarisierte Zone“), um Großkunden von außerhalb den Zugriff auf das BI-Portal zu gewähren. Innerhalb weniger Wochen konnten aber alle Herausforderungen zur Zufriedenheit der Europ Assistance-Projektleitung gemeistert werden: „Die CENIT-Profis haben sich in unserer höchst heterogenen IT-Welt wie zu Hause gefühlt und jedes Problem Schritt für Schritt aus der Welt geschafft.“, lobt Lippold das breit angelegte IT-Know-how des CENIT-Realisierungsteams.

## ► NEUE LÖSUNG ERÖFFNET FREIRÄUME DURCH HOHE PRODUKTIVITÄT UND QUALITÄT

Heute arbeiten rund 40 zufriedene Anwender mit der neuen Lösung, Tendenz steigend. Das Data Warehouse mit einem Volumen von rund 35 Gigabyte und die BI-Lösung dienen mittlerweile als komplettes Statistik- und Abrechnungssystem. Insbesondere der Aufwand für die monatliche Erstellung von Kundenauswertungen ist von „einigen Hundert Stunden“ auf praktisch Null gesunken. Das macht nun die CENIT-Lösung auf Knopfdruck und mit stets aktuellen Daten. Die ersten Kunden nutzen auch

licht bei beobachteten Fehlentwicklungen jetzt ganz schnelles Handeln.“

Im Controlling ist erwartungsgemäß die Zahl der Auswertungen in Form von Excel-Listen erheblich zurückgegangen, weil sie durch COGNOS8 BI-Reports ersetzt wurden. Das gesamte Ausmaß an Produktivitäts- und Qualitätssteigerungen lässt sich aber zurzeit noch nicht absehen. Denn die Umsetzung der Anforderungen im Controlling war Bestandteil der zweiten Projektphase, die gerade erst abgeschlossen ist. Die ersten Ergebnisse sind aber sehr positiv und lassen Europ Assistance zuversichtlich in die Zukunft blicken.

## „Auch die Qualität der Management-reports hat sich erheblich verbessert.“

**Annett Lippold,**  
Projektverantwortliche, Europ Assistance

bereits – mit überaus positivem Feedback – ihren Online-Zugriff auf die Auswertungen von Europ Assistance für die Optimierung ihrer eigenen Prozesse. Dieser Service hat die Kundenbindungen enorm gefestigt und echte Wettbewerbsvorteile geschaffen.

Durch die saubere Integration aller relevanten Datenquellen wurde ein großer Schritt in Richtung Standardisierung erreicht. Annett Lippold unterstreicht in diesem Zusammenhang: „Auch die Qualität der Managementreports hat sich erheblich verbessert. Viele neue Standardberichte ermöglichen interessante Einblicke in die Wirkungszusammenhänge unseres Geschäfts und zeigen Wege zu neuen Profitpotenzialen auf, die bisher aufgrund von Kapazitätsmängeln nicht beachtet werden konnten. Und die hohe Aktualität ermög-

## ► EUROP ASSISTANCE, EIN PIONIER DER BRANCHE

Die Europ Assistance wurde im Jahre 1963 durch den Franzosen Pierre Desnos gegründet, um Menschen in Notsituationen schnell und unbürokratisch zu helfen. Seit dieser Zeit entwickelte sich das Unternehmen zu einer großen Multiservice-Organisation, die – vom Alltäglichen bis zum Außergewöhnlichen – alles aus einer Hand anbietet. Die heutige Europ Assistance-Gruppe ist mit 4.500 Angestellten und 62 Tochtergesellschaften in 208 Ländern und Regionen aktiv. Als 100 %-ige Tochtergesellschaft der Generali Gruppe liefert sie Dienstleistungen in vier strategischen Kernbereichen: Automotive, Reise, Gesundheit, Haus & Familie.



## KONTAKT

CENIT Business Optimization & Analytics  
Lyoner Straße 20  
60528 Frankfurt am Main

Tel.: +49 69-668018-0  
Fax: +49 69-668018-88  
E-Mail: [info@cenit.de](mailto:info@cenit.de)  
Web: [www.cenit.de/boa](http://www.cenit.de/boa)