



Projektbericht Benchmarking bei der Helvetia Gruppe

Bessere Argumente für Outsourcing-Verhandlungen

Der Schweizer Versicherungskonzern Helvetia hat einen Outsourcing-Vertrag nach fünf Jahren verlängert. Bei der Analyse des Abkommens und bei den Vertragsverhandlungen wurde das Unternehmen durch Maturity unterstützt.

Die Helvetia Gruppe ist in über 150 Jahren aus verschiedenen schweizerischen und ausländischen Versicherungsunternehmen zu einer erfolgreichen Versicherungsgruppe gewachsen.

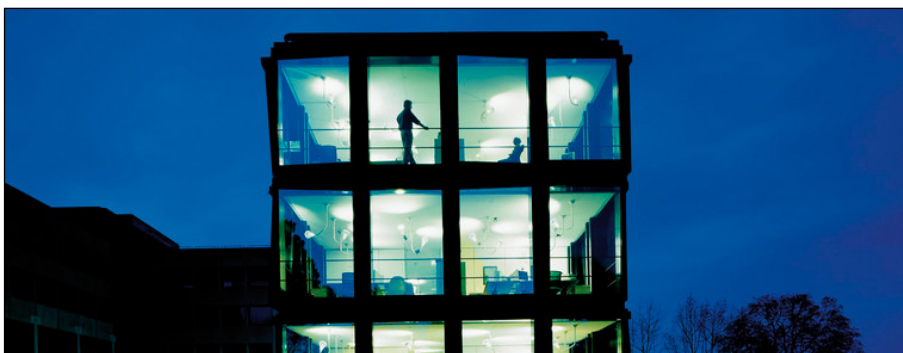
Heute verfügt Helvetia über Niederlassungen im Heimmarkt Schweiz sowie in den Ländern Deutschland, Italien, Österreich und Spanien. Ebenso ist Helvetia mit dem Marktbereich Specialty Markets in Frankreich und über ausgewählte Destinationen weltweit präsent. Das Unternehmen ist im Leben- und im Nicht-Lebengeschäft aktiv. Darüber hinaus bietet die Helvetia massgeschneiderte Specialty-Lines-Deckungen und Rückversicherungen an. Der Fokus der Geschäftstätigkeit liegt auf Privatkunden sowie auf kleinen und mittleren Unternehmen bis hin zum grösseren Gewerbe.

Das Geschäftsvolumen des 1858 gegründeten Hauses lag 2015 bei 8'235 Mrd. CHF, 2016 bei 8'513 Mrd. CHF. ■

Outsourcing-Vertrag optimieren

Argumente für die Verhandlungen zur Verlängerung des Outsourcing-Abkommens erhielt Helvetia durch einen Vertrags-Benchmark von Maturity, in dem die ausgelagerten Services erfasst und mit dem aktuellen Marktniveau verglichen wurden. Ergebnisse waren marktübliche Zuschnitte und Qualitäten sowie aktuelle Marktpreise der IT-Services. Nach dem Benchmark analysierten Helvetia und Maturity das bestehende Abkommen auf Durchgängigkeitsprobleme und unsaubere Interfaces, die zu Reibungsverlusten und Mehrkosten geführt hatten.

„Mit den entsprechenden Zahlen und Daten im Rahmen des Benchmarks konnten wir umgehend ein aktuelles Verhandlungsziel definieren, den Preis bis auf die einzelnen Services aufschlüsseln und somit das Abkommen in unserem Sinne optimieren“, berichtet IT-Manager Marcel Vöggtli.



Head Office der Helvetia Gruppe in St. Gallen.

Profil

helvetia

Unternehmen

Helvetia Versicherungen

Umsatz

8,5 Mrd. CHF

Website

www.helvetia.com

Sitz

St. Gallen, Schweiz

Internes Systemhaus

Leiter: Philipp Gmür (Geschäftsführer)

Mitarbeiter: rund 6.500

IT-Mitarbeiter: rund 500

Ausgangssituation und Benchmark-Ziele

- Ein auslaufendes Outsourcing-Abkommen in den Bereichen Host, Midrange-Server und SAP-Services verlängern
- Für die anstehenden Aufgaben der Digitalisierung und Automatisierung eine stabile Plattform errichten
- IT-Services präzisieren, vergleichbar machen und Kosten senken



Marcel Vögtli, Head of Corporate IT Steering
der Helvetia Gruppe

Mit welchen Zielen gingen Sie in die Verhandlungen?

Ziel des Renewals war eine Verlängerung des Outsourcing-Abkommens um weitere fünf Jahre bei reduzierten Kosten und verbesserten Services.

Wo lagen die Herausforderungen?

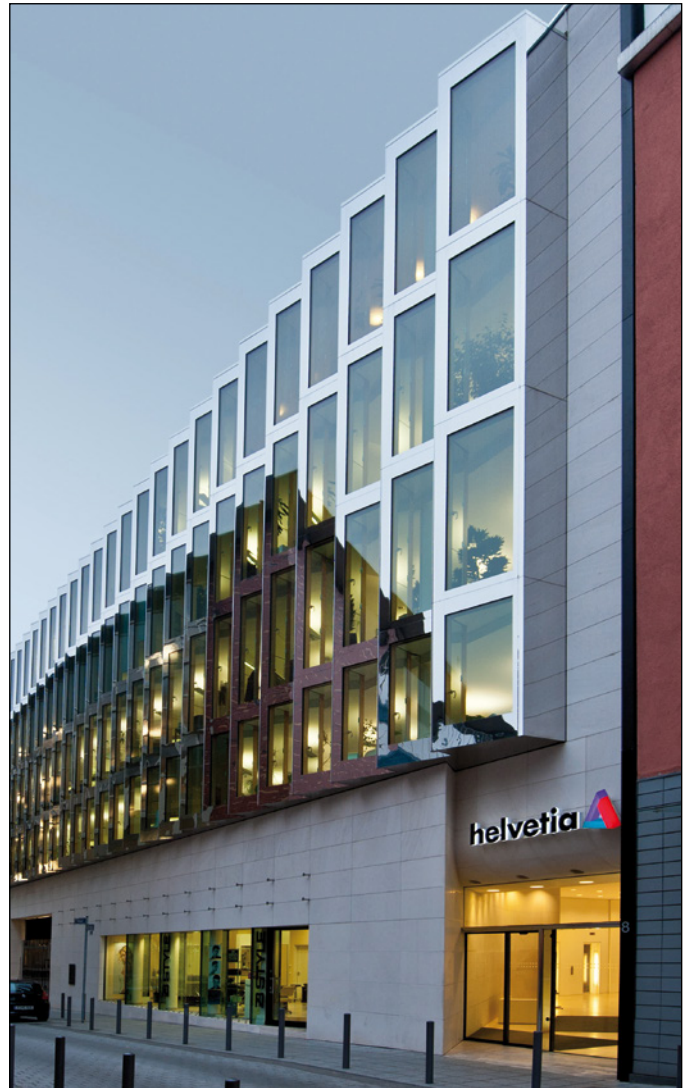
Es gab viele Grauzonen im alten Vertrag, der nicht präzise genug war bezüglich Qualität und Kontrolle der Services. Mit fortschreitender Laufzeit ging die Dienstgüte der vereinbarten Leistungen schrittweise zurück. Wir wollten hier gegensteuern.

Warum haben Sie Maturity hinzugezogen?

Uns war klar, dass der Provider entsprechende Profis in die Verhandlungen schicken würde. So kamen wir zu dem Entschluss, externe Unterstützung in unser Team zu holen, um die Verhandlungsführung zu stärken und stichhaltige Argumente für Kostensenkungen zu bekommen.

Welche Bilanz des Projekts ziehen Sie?

Wir haben unsere finanziellen Ziele erreicht und die Organisation insoweit angepasst, dass wir in Bezug auf die Service-Qualität für die kommenden fünf Jahre guter Dinge sind. ■



Die Helvetia in Frankfurt am Main.

Lessons Learned

- Nach dem Vertragsabschluss sind Kontrolle und Intervention „Part of the Deal“.
- Alle Services müssen klar beschrieben und abgegrenzt sowie messbar und vergleichbar gemacht werden.
- Die Retained Organisation muss in die Lage versetzt werden, notwendige Kontrollen auch tatsächlich auszuüben.

Business Benefits

- Reduktion der Kosten über die Laufzeit im zweistelligen Prozentbereich
- Höherer Rabatt auf Mengenwachstum
- Verbesserte Governance und Flexibilität des Preismodells, speziell bei SAP-Services
- Erhöhung der Verfügbarkeit, zusätzliche SLAs
- Grössere Pönalen bei der SLA-Verletzung
- Anreiz für den Provider zum Übertreffen der SLAs durch „Service Excellence“-Regelung

Maturity GmbH
Innere Wiener Straße 5c
D-81667 München

Tel.: +49 (0) 89/44 11 98-0
Fax: +49 (0) 89/44 11 98-2 99
munich@maturity.com

Unsere Niederlassungen:
Amsterdam, Frankfurt, Hamburg, London,
München, Mailand, Wien, Zürich

www.maturity.com