

IN-/EXKASSO-LÖSUNG FÜR DAS FORDERUNGSMANAGEMENT

HDI Tochter Fairclaims verarbeitet Zahlungsströme mit WInEx von Wilken



Seit dem 1. Juli 2021 ist das neu gegründete Unternehmen Fairclaims für die Schadensregulierung eines großen deutschen Automobilherstellers verantwortlich. Das zu den HDI Versicherungen gehörende Unternehmen arbeitet hierfür seit Tag Eins mit der In- und Exkasso-Lösung WInEx der Wilken Software Group. Um den Zeitplan bis zum fest definierten Go-Live einhalten zu können, arbeiteten die Projektverantwortlichen auf beiden Seiten eng zusammen und setzten hierbei zunehmend auf agile Methoden. Pünktlich zum Starttermin konnte WInEx so in die Systemlandschaft des Versicherers integriert werden. Dort verarbeitet das Programm nun sämtliche Zahlungsströme, die im Zuge des Forderungsmanagements entstehen.

Fairclaims, das im Sommer vergangenen Jahres seine Arbeit aufnahm, gehört mit zu den jüngsten Unternehmen des Talanx Konzerns, zu dem die HDI Versicherungen gehören. Hier fungiert Fairclaims als Rechtsdienstleister im B2B-Bereich und übernimmt für einen bekannten deutschen Automobilkonzern das Kfz-Schaden- und Forderungsmanagement der Dienstwagenflotte. Sind diese mit ihrem Dienstwagen unver schuldet in einen Unfall involviert, setzt Fairclaims die berechtigten Ansprüche bei der gegnerischen Versicherung durch, ohne Mehraufwand für den Kunden. Zur Gründung wurde ein verbindlicher Starttermin vereinbart: Ab 1. Juli 2021 musste die

Schadenregulierung vollständig von Fairclaims abgewickelt werden können.

Als Grundvoraussetzung hierfür benötigte das Versicherungsunternehmen eine spezialisierte Software, die die Aufgaben eines Nebenbuchs übernimmt, also sämtliche In- und Exkasso-Operationen abbilden kann. Bereits im Frühjahr 2020 fiel diesbezüglich die Entscheidung, nicht auf eine Eigenentwicklung mit den vorhandenen Systemen zu setzen, sondern die Lösung eines Drittherstellers zu implementieren. Christoph Dörjes, einer der beiden Geschäftsführer von Fairclaims, beschreibt den Findungsprozess: „Im Rahmen einer ersten

Recherche stießen unsere Experten recht schnell auf Wilken beziehungsweise WInEx. Da die Lösung soweit alle unsere Anforderungen erfüllte, nahmen wir im Sommer 2020 Kontakt auf. Von da an ging alles sehr schnell.“

Besonders wichtig war dabei, dass die Software reibungslos in die bestehende Systemlandschaft integriert werden konnte. „Für diesen besonderen Teilausschnitt entschieden wir uns bewusst, nicht unsere bisher intern genutzte Software anzupassen, sondern mit WInEx ein externes Produkt anzubinden, das exakt auf solche Anwendungsfälle zugeschnitten ist“, erläutert Dr. Marc Granthien, der das Projekt als Product Owner beim Digital Lab von HDI begleitete.

Zum Start: Prozesswerkstätten und Gesprächsrunden

Aufgrund des straffen Zeitplans begann direkt nach der Zusage für Wilken die fachliche Arbeit mit einer großen Serie an übergreifenden Prozesswerkstätten und Gesprächsrunden, zu denen alle internen Stakeholder mit ins Boot geholt wurden. Hier wurden gemeinsam mit dem

zuständigen Lösungsarchitekten die verschiedenen Prozesse und Buchungsmuster definiert. „Unsere Schadensoftware ist eine Eigenentwicklung und sehr modular aufgebaut. Kernaufgabe des Projekts war also, WInEx möglichst nahtlos in diese Struktur einzufügen. Für das Team von Wilken bedeutete das konkret, dass sie dem System beibringen mussten, bestimmte Rechnungen und Buchungen zu Schadenfällen zusammenzufassen. Nur so können wir sinnvoll damit arbeiten. Zudem musste im Detail geklärt werden, wie Geldeingänge verarbeitet werden, welche Steuersätze zu berechnen sind und mehr“, so Christoph Dörjes.

Am Anfang stand ein Glossar, das alle Begriffe erläutert

In Kombination mit den sonstigen notwendigen Anpassungen und Optimierungen ergab sich so ein beträchtlicher Workload bis zum unverrückbaren Starttermin. Dass dieser letztendlich erfolgreich bewältigt werden konnte, liegt – neben dem unermüdelichen Einsatz aller Beteiligten – an einer äußerst engen und vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Fairclaims und Wilken. „Zu Beginn erstellten wir ein Glossar, in dem wir sämtliche technischen Fachbegriffe einheitlich erläuterten. So wussten alle Beteiligten jederzeit, was wie gemeint ist und es kam nicht zu Unklarheiten, die uns Zeit und Ressourcen gekostet hätten“, beschreibt Dörjes.

Marc Granthien hebt hervor, wie die Abstimmung und Umsetzung trotz zunächst unterschiedlicher Herangehensweisen gut funktionierten: „Wir arbeiten in unseren internen Teams sehr agil in Zwei-Wochen-Sprints nach dem SAFe-Modell. Wilken geht Projekte hingegen meist Schritt für Schritt an. Das kann bei solchen Projekten, bei denen es um systemische Verbindungen geht, natürlich gelegentlich zu kleinen Verzögerungen führen, etwa wenn jemand krank wird. Das muss man sich dann vorstellen, wie wenn jemand mit dem Stecker bereitsteht, die entsprechende Dose allerdings noch fehlt. Aber hier pen-

delten sich die Abläufe schnell ein und wir kamen wirklich gut voran.“ Das Team auf Wilken-Seite konnte bis zum Start zudem einiges selbstständig vorbereiten, wodurch sich der Koordinationsaufwand reduzierte.

Corona-bedingte Einschränkungen gut gemeistert

Die Corona-bedingten Einschränkungen, die im Laufe des Projekts ihre Hochphase erreichten, erschwerten die Koordination der Abläufe und Zuständigkeiten zusätzlich. Praktisch die gesamte Zusammenarbeit zwischen Fairclaims und Wilken musste daher online und telefonisch ablaufen, wodurch sich Entwickler und Co. nie persönlich vor Ort kennenlernen konnten. „Unter diesem Gesichtspunkt wird die Leistung aller Beteiligten noch einmal beeindruckender“, betont Granthien.

Christoph Dörjes ergänzt: „Mittlerweile sind wir die Remote-Arbeit ja alle gewohnt, aber vor allem zum Anfang war es schon eine Herausforderung. Gerade wenn es um die Planung und allgemeine Kommunikation geht, ist es eben doch ein Unterschied, ob man sich persönlich trifft und gleich zusammenarbeiten kann oder sich nur am Bildschirm sieht und dann später das Ergebnis begutachtet. Dass wir trotzdem den Starttermin halten konnten, ist umso bemerkenswerter.“ Bei einer Feier zu diesem Erfolg im Wilken-Hauptsitz in Ulm konnten sich schließlich viele der Beteiligten erstmals ‚live und in Farbe‘ treffen.

Mit dem Go-Live am 1. Juli 2021 endete die kritische Phase der Implementierung. „Man muss sich klar machen, dass wir keine Zeit für ausführlichen Testbetrieb oder ähnliches hatten. Die Einführung als MVP (Minimum Viable Product) zum vereinbarten Termin musste es auf jeden Fall ermöglichen, Daten zwischen den Systemen auszutauschen und so die grundsätzliche Funktionalität zu gewährleisten“, so Marc Granthien. Doch selbstverständlich war das Projekt mit diesem Meilenstein nicht

beendet: „Wir sind weiterhin damit beschäftigt, WInEx immer besser in unsere Systemlandschaft zu integrieren, damit unsere Sachbearbeiter ganz selbstverständlich damit arbeiten können. Dazu verbessern wir nun nach und nach die Prozesse, und die Verantwortlichen bei Wilken optimieren ihrerseits die Lösung.“ Der Fairclaims-Geschäftsführer legt ebenfalls großen Wert auf die Akzeptanz der neuen Anwendung bei seinem Team: „Mit WInEx zu arbeiten war erstmal eine fachliche Umstellung für die meisten. Bisher kannten sie hauptsächlich Schadensysteme, bei denen es nur um die Auszahlung bestimmter Schadensummen geht. Jetzt haben sie es erstmals mit einem komplexeren Buchhaltungssystem zu tun, denn wir fordern ja auch Geld von anderen Versicherungen ein. Zusammen mit Wilken haben wir jetzt beste Voraussetzungen für eine reibungslose Eingewöhnung geschaffen.“

Fazit

Neben den beständigen, graduellen Optimierungen an WInEx und den damit verbundenen Prozessen sind für die Zukunft auch noch größere Anpassungen geplant. „Aktuell sind wir in einer entscheidenden Umsetzungsstufe, bei der unsere Kunden natürlich immer im Mittelpunkt stehen. Wir wollen mit ihnen große Schritte in Richtung eines möglichst unkomplizierten Forderungsmanagements machen. Dafür brauchen wir maximal schlanke Abrechnungsvorgänge, wie sie mit WInEx möglich sind“, so Dörjes.

Autor: Christoph Buck



Christoph Buck,
Press'n'Relations