

PROJEKTBERICHT

# SOURCING- SUPPORT BEI HELVETIA

---

Maturity GmbH · Innere Wiener Straße 5c · 81667 München  
T: +49 (0) 89 44 11 98 0 · M: munich@maturity.com

# Bessere Argumente für Verhandlungen mit IT-Dienstleistern



**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. Zudem wurde untersucht, was zu Reibungsverlusten und Mehrkosten geführt hatte.**

Die Helvetia ist in über 150 Jahren aus verschiedenen schweizerischen und ausländischen Versicherungsunternehmen zu einer erfolgreichen Versicherungsgruppe gewachsen. Heute verfügt das Unternehmen 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.

Als ein Outsourcing-Vertrag nach fünf Jahren verlängert werden sollte, holte sich das Unternehmen Unterstützung durch Maturity. Argumente für die Verhandlungen mit dem Provider erhielt Helvetia durch einen Vertrags-Benchmark, 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 Marcel Vögtli, IT-Manager bei der Helvetia.

**helvetia** 

#### Mitarbeiter / Umsatz

Rund 6.600 / 9,1 Mrd. CHF

#### Ausgangssituation und Projektziele

- Analyse der ausgelagerten IT-Services und Vergleich mit dem aktuellen Marktniveau
- Unterstützung der Vertragsverhandlungen mit aktuellen Marktpreisen für IT-Services

[www.helvetia.com](http://www.helvetia.com)



„Mit den entsprechenden Zahlen und Daten konnten wir umgehend ein aktuelles Verhandlungsziel definieren und das Abkommen in unserem Sinne optimieren.“

## Marcel Vögtli, Head of Corporate IT Steering der Helvetia Gruppe, im Interview

### Mit welchen Zielen sind Sie in die Verhandlungen mit Ihrem langjährigen IT-Service-Provider eingestiegen?

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.

### Welche grundlegenden Erkenntnisse haben sie aus dem Projekt gezogen?

Nach dem Vertragsabschluss sind Kontrolle und Intervention „Part of the Deal“. Zudem müssen alle Services klar beschrieben und abgegrenzt sowie messbar und vergleichbar gemacht werden. Schließlich muss die Retained Organisation 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