

Kundenerfolgsgeschichte

Multinationaler Versicherer bricht mit der Vergangenheit und setzt jetzt auf Rimini Street

RSA Insurance Group

Kundenprofil: RSA Insurance Group plc ist das Holding-Unternehmen der RSA-Unternehmensgruppe, deren Tätigkeitsschwerpunkt die Abwicklung persönlicher und kommerzieller allgemeiner Versicherungsgeschäfte ist.

Branche: Finanzdienstleistungen

Standorte: Hauptsitz in London, drei globale Geschäftsbereiche: Vereinigtes Königreich und International, Skandinavien und Kanada.

Umsatz: 6,3 Milliarden GBP

Beschäftigte: 13.500

Unterstützte Produkte: SAP ECC 6 EHP 4; SAP R/3; Oracle Database 11.2, 8.0, 8.1; SAP Payroll



„Im Rahmen unseres Programms zur Senkung der Gesamtbetriebskosten wollten wir unsere SAP-bezogenen Ausgaben senken, da wir keine kurz- bis mittelfristigen Upgrade-Pläne auf die neueste Version oder gar auf S/4HANA hatten. Die durch unabhängigen Support erzielten Einsparungen haben zur Verbesserung der Rentabilität beigetragen. Dank Rimini Street hat sich für uns viel geändert.“

Sandra Phillips,
RSA Commercial Manager

RSA zählt zu den weltweit führenden multinationalen Versicherungsgruppen und schützt Kunden seit über 300 Jahren vor Risiken und Unsicherheiten.

Die Ausgangssituation bei RSA

Im Rahmen einer umfassenden Überprüfung der IT-Softwareplattformen für RSA UK sah man sich nach neuen Optionen für das Support-Programm der vorhandenen SAP-Anwendungen um. RSA Commercial Manager Sandra Phillips und ihr Einkaufsteam schlossen sich mit der IT zusammen, um für diese budgetbezogene Herausforderung die beste Lösung zu finden.

RSA UK hatte sich zuvor gegen ein kurz- bis mittelfristiges Upgrade der R/3- und ECC 6-Instanzen entschieden und plante auch keine weiteren Upgrades. Da die vorhandenen Anwendungen sehr zuverlässig liefen, wollte Phillips diese Investition schützen. RSA strebte eine Senkung der Gesamtbetriebskosten unter Beibehaltung der Hochverfügbarkeit und Geschäftskontinuität der gesamten SAP-Landschaft an, um jegliche Risiken für diese geschäftskritische Anwendung zu minimieren.

Das Team sah sich nach Anbietern um, die die entsprechenden Support-Services bereitstellen können. Die Wahl fiel auf Rimini Street, einen Marktführer mit einem beeindruckenden Blue-Chip-Kundenstamm. Als Phillips gegenüber den RSA-internen Entscheidungsträgern ihre Empfehlung aussprach, galt es, die Vorteile des Wechsels zu einem alternativen Support-Anbieter bei einer derart geschäftskritischen Anwendung wie SAP aufzuzeigen. Phillips dazu: „Wir haben immer den herstellerseitigen Support verwendet. Der Umstieg auf Rimini Street war ein komplett neues Lösungskonzept.“

Die Rimini Street-Lösung

In weiteren Gesprächen mit den Beteiligten bei RSA legte Phillips dar, dass ein Wechsel zu unabhängigem Support deutlich mehr Vorteile als mutmaßliche Risiken berge. „Der Einkauf spielt heutzutage eine größere Rolle und fungiert bei der Auswahl der besten Lösungen und kostengünstigsten Vereinbarungen für die Organisation als Partner und Multiplikator für IT, Finanzwesen und HR“, erläutert Phillips. Flankiert wurden Phillips' Argumente durch Referenzen anderer Branchengrößen. Die Entscheidungsträger ließen sich schließlich davon überzeugen, dass Rimini Street vergleichbare, wenn nicht bessere Support-Services zu einem deutlich günstigeren Preis bietet. Die unternehmensspezifischen Anpassungen werden vollumfänglich unterstützt. Dazu kommen von Rimini Street bereitgestellte Updates zu steuerlichen, rechtlichen oder

Vorteile

- **Verbesserte Rentabilität:** Einsparungen bei den jährlichen Support-Gebühren verhalfen RSA zur Senkung der SAP-bezogenen Gesamtbetriebskosten, wodurch Kapital für Investitionen in wertschöpfende Geschäftsinitiativen freigesetzt wurde.
- **Höhere strategische Flexibilität:** Da RSA nun das Heft in der Hand hatte, konnte das Unternehmen selbst entscheiden, wann ein Upgrade für das Geschäft förderlich war, statt sich den SAP-Plan aufzwingen zu lassen.
- **Reaktionsschneller Service:** Support für individuell angepassten Code mit rechtzeitigen, vollständigen Updates zu globalen steuerlichen, rechtlichen oder behördlichen Bestimmungen.

„Nach dem Umstieg auf Rimini Street haben wir unmittelbar festgestellt, dass die Techniker von Rimini Street reaktionsschnell sind, Vorfälle effektiv bearbeitet werden und die Lösungsansätze praktikabel sind.“

Sandra Phillips,
RSA Commercial Manager

Weitere Informationen

Weitere Informationen zur RSA Insurance Group und andere Kundenerfolgsgeschichten finden Sie unter www.riministreet.com/clients.

behördlichen Bestimmungen. Die Organisation musste jedoch nicht auf Sicherheits-Patches von SAP verzichten, die das Risiko weiter senken. Der Umstieg auf Rimini Street schließt nicht aus, dass RSA später wieder zu SAP zurückkehren kann, sollte eine verbesserte Version der SAP-Software dem Unternehmen Vorteile bringen. Phillips erläutert: „Rimini Street half uns, die Services zu ermitteln, die wir teuer bezahlen, ohne sie tatsächlich zu nutzen, beispielsweise Upgrade-Rechte. So konnten wir uns informiert für eine Partnerschaft mit dem Support-Anbieter entscheiden, der für unser Unternehmen am nützlichsten ist, statt uns auf den Support durch den Softwareanbieter zu beschränken.“

Ergebnisse für den Kunden

„Unsere Erfahrungen mit Rimini Street sind äußerst positiv“, weiß Phillips zu berichten. „Das Support-Modell ist persönlich und maßgeschneidert. Seit dem allerersten Tag spricht unser Support-Team nur positiv über die Services von Rimini Street. Die Techniker von Rimini Street sind reaktionsschnell, Vorfälle werden effektiv bearbeitet, und die Lösungsansätze sind praktikabel. Wir würden bei Gelegenheit definitiv auch weitere Anwendungen an den unabhängigen Support von Rimini Street auslagern, wenn das Risiko im Rahmen bleibt.“

Das Ziel, die Gesamtbetriebskosten für SAP bei RSA zu senken, wurde sofort erreicht. Außerdem wurde eine höhere Qualität bei den Support-Services erzielt. Der Umstieg kommt auch den übergeordneten IT-Zielen von RSA zugute. „RSA besteht bereits seit Anfang des achtzehnten Jahrhunderts“, erklärt Phillips, „und wir haben immer noch viele Altanwendungen. Während wir uns früher für Support-Zwecke ausschließlich an den Anbieter wandten, wissen wir jetzt, dass es auch ausgelagerten Support mit hochwertigem, effizientem Service gibt.“

Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, die Rentabilität und das Investitionspotenzial zu steigern. „Wir möchten unsere SAP-bezogenen Gesamtbetriebskosten senken, insbesondere vor dem Hintergrund, dass wir keine kurz- bis mittelfristigen Upgrade-Pläne auf die neueste Version oder gar auf S/4HANA hatten. Die drastischen Einsparungen durch unabhängigen Support haben massiv zur Rentabilitätssteigerung beigetragen, wodurch wir wiederum mehr in neue Anwendungen für künftige, umfassendere Geschäftsinitiativen investieren können. Dank Rimini Street hat sich für uns viel geändert.“

Weltweiter Hauptsitz

3993 Howard Hughes Parkway, Suite 500, Las Vegas, NV 89169, USA Telefon: +1 702 839 9671 Gebührenfrei innerhalb der USA: 888.870.9692 riministreet.com | [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) | twitter.com/riministreet

© 2017 Rimini Street, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Rimini Street und das Rimini Street-Logo sind eingetragene Marken von Rimini Street, Inc. Alle anderen Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.