

DVAG setzt Smart-Client-basierte Lösung ein

Innovative Vertriebssteuerung

Um die Außendienstaktivitäten in Finanzdienstleistungsunternehmen effektiv steuern zu können, gilt es, die vertriebsrelevanten Informationen zusammenzuführen und als Basis für aussagekräftige Auswertungen und Analysen bereitzustellen. Moderne Vertriebssteuerungssysteme leisten hierzu einen wesentlichen Beitrag. Die Deutsche Vermögensberatung hat erfolgreich eine Online-Lösung eingeführt, welche die fachlichen Anforderungen an ein Vertriebssteuerungssystem optimal mit den neuen informationstechnischen Möglichkeiten verbindet.

Gisela Gleibs, Deutsche Vermögensberatung: „Wir haben unser oberstes Projektziel erreicht: Die hohe Akzeptanz des neuen Vertriebssteuerungssystems durch unseren Außen- und Innendienst.“ Bild: DVAG



Mit über 3,9 Mio. Kunden ist die DVAG der größte eigenständige Finanzvertrieb weltweit. Ihre Kernkompetenz sind die branchenübergreifende Beratung und der Vertrieb zu einem breiten Spektrum an Finanzdienstleistungen nach dem Allfinanz-Konzept. So bietet die DVAG ihren Kunden Produkte aus sechs Sparten von 20 unterschiedlichen Produktgesellschaften an. Hierbei legt sie großen Wert darauf, ihre Außen- und Innendienstmitarbeiter bei ihren Beratungs- und Serviceleistungen mit der bestmöglichen IT-Technologie zu unterstützen. In der IT erkannte die DVAG 2004 Potenzial, um ihre Vertriebssteuerung zu opti-

mieren. Hier galt es, insbesondere die Informationsaufbereitung effektiver zu gestalten. So waren alle für die Vertriebssteuerung relevanten Informationen, wie zum Beispiel eingereichte Anträge und Stammdaten der Vermögensberater, auf unterschiedliche Auskunftssysteme verteilt und nur in verschiedenen operativen Systemen und Akten verfügbar. Zusätzlich schränkten unterschiedliche Zugriffsberechtigungen den Zugang zu Informationen ein. Außen- und Innendienst arbeiteten mit unterschiedlichen Anwendungen, wodurch der Zugriff auf die verschiedenen Auskunftssysteme erschwert wurde. Darüber hinaus hatten die unteren Betreuerstufen keinen Zugang zu den Führungsinformationen, wie zu Kundenbestand und Neukundengewinnung. Diese Punkte bewogen die DVAG dazu, über die Einführung einer neuen IT-Lösung nachzudenken, die mehrere Ziele erfüllen sollte: Von der IT-technischen Seite her ging es darum, allen Außen- und Innendienstmitarbeitern die Mög-

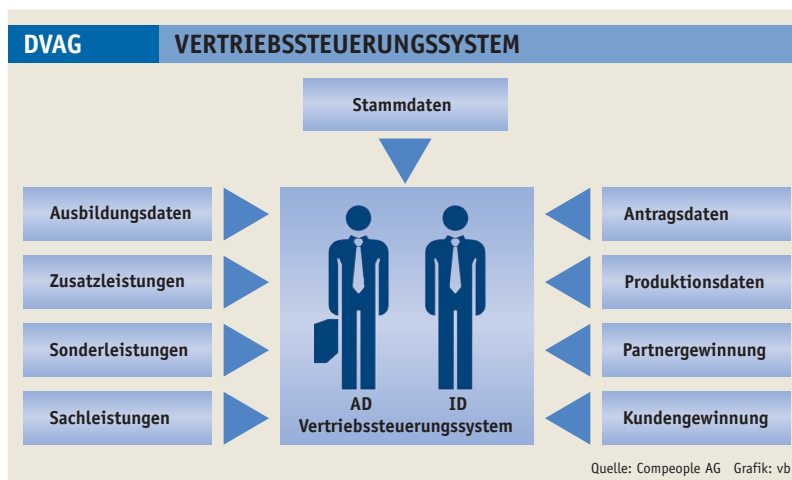
lichkeit zu geben, jederzeit und von jedem Ort aus auf umfassende sowie aktuell verfügbare Daten und Informationen in einem System zuzugreifen zu können.

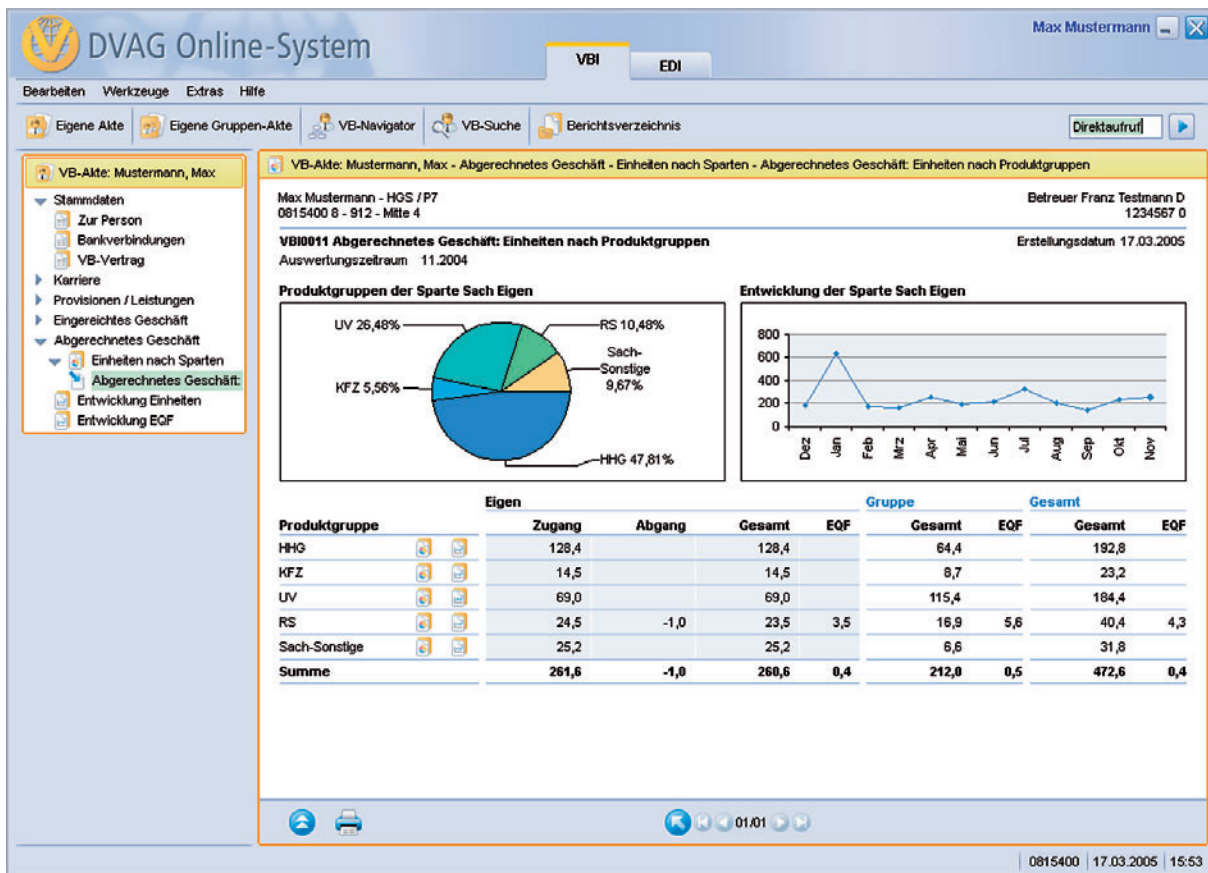
Von der fachlichen Seite her musste die neue Applikation alle vertriebsrelevanten Informationen für alle Vermögensberater und den Innendienst bereitstellen. Dies bedeutete, dass die Anwendung einen umfassenden Überblick über den einzelnen Vermögensberater und dessen Vertriebsstruktur in einem System geben sowie grundsätzlich mehr Informationen liefern sollte. Gleichzeitig musste sie die vollständige Sicht über alle Vertriebsstrukturen zur Verfügung stellen. Dazu zählten etwa eine detaillierte Übersicht aller Leistungen der Vermögensberater und eine Erfolgskontrolle des abgerechneten Geschäfts.

Diese Anforderungen ließen sich nur mit einer netzwerkfähigen Online-Lösung realisieren. Um die geeignete Architektur für eine solche Lösung auszuwählen, führte die DVAG mit ihrem IT-Partnerunternehmen, der auf das Realisieren von Außendienst- und Vertriebssystemen spezialisierten compeople AG, eine Voruntersuchung durch. Hier definierten sie vor allem die nichtfunktionalen Kriterien, die ein Online-System erfüllen musste (zum Beispiel einen großen Benutzerkomfort und eine hohe Performance). Sie kamen zu dem Schluss, dass sich diese am besten mit der Smart-Client-Technologie umsetzen ließen. Daraufhin begann im März 2004 ein aus DVAG- und compeople-Mitarbeitern bestehendes Projektteam, die neue Applikation auf Smart-Client-Architekturbasis zu entwickeln.

Das DVAG-Vertriebssteuerungssystem liefert einen umfassenden Einblick auf den Vermögensberater und seine Vertriebsstruktur in einem System.

Quelle: compeople AG





Das neue Vertriebssteuerungssystem liefert einen umfassenden Überblick über den einzelnen Vermögensberater, wie zum Beispiel über sein abgerechnetes Geschäft.

Quelle: compeople AG

Der Smart-Client-Ansatz zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass sich mit ihm die komplexen Vertriebsabläufe der DVAG eins zu eins abbilden und zugleich so leicht und einfach bedienen lassen, wie es die Mitarbeiter im Außen- und Innendienst bisher gewohnt waren. Weiterhin erlaubt er, das zentrale Datawarehouse mit Daten der DVAG und ihrer Produktpartner sowie Fachmodule und rechenintensive Abläufe auf den zentralen DVAG-Servern abzulegen und lediglich die Programmoberfläche und Teile der Fachlogik auf den Clients zu belassen. Der Zugriff erfolgt über Web-Services. Die Vorteile sind hierbei eine zentrale Datenhaltung, die sicherstellt, dass alle relevanten Daten stets aktuell sowie für alle Mitarbeiter verfügbar sind. Außen- und Innendienst erhalten somit eine einheitliche Sicht auf den gleichen Datenbestand.

Die zentrale Datenhaltung ermöglichte des Weiteren, ein einheitliches Berechtigungssystem für den Datenzugriff einzuführen. Dieses liefert zentral definierte Standardberechtigungen als Grundeinstellung. Damit können die Betreuer nun alle Daten ihrer Mitarbeiter sichten. Besonders komfortabel für die Vermögensberater ist, dass der

Smart Client kompakt gehalten ist und nicht auf den PCs installiert werden muss. Damit nimmt die Smart-Client-Software keine Veränderungen an den Einstellungen im Betriebssystem vor. Sie lässt sich dadurch sogar von einem USB-Stick nutzen und ist dank der geringen Bandbreitenanforderung ideal für den mobilen Einsatz geeignet. Auch das Datentransfervolumen hat sich deutlich verringert, da nur die für einen Vorgang tatsächlich benötigten Daten vom Außen- und Innendienst abgerufen werden müssen. Das neue Smart-Client-basierte Vertriebssteuerungssystem wurde im Januar 2005 termin- und budgetgerecht bei der DVAG eingeführt. Mit ihm arbeiten seitdem 15.000 Vermögensberater und 400 Innendienstmitarbeiter. Ihnen steht jetzt ein einziges System zur Verfügung, welches alle Vertriebsstrukturen und -aktivitäten abbildet und auswertet. Alle vertriebsrelevanten Auswertungen, die in einheitlicher Form vorliegen, lassen sich schneller und effektiver realisieren. Darüber hinaus haben die Innendienstmitarbeiter die Möglichkeit, eigene Datenbestände für individuelle Analysen und Auswertungen aufzubauen. Die Außendienstmitarbeiter können Daten für eigene Auswertungen

in ihre Office-Anwendungen exportieren.

Die hohe Akzeptanz der Applikation bei den Außen- und Innendienstmitarbeitern und ihre Zufriedenheit mit dem großen Benutzerkomfort der Anwendung hat der DVAG gezeigt, dass sowohl ihre Entscheidung für eine Online-Lösung als auch für die Smart-Client-Technologie richtig war. Auch die enge Zusammenarbeit mit compeople hat sich bewährt. Vor diesem Hintergrund beschloss die DVAG zusammen mit compeople zwei weitere Applikationen – ein Kunden-Informationssystem und ein Büro-Organisationssystem – mit der Smart-Client-Technologie zu entwickeln. Alle drei Applikationen werden im 2. Quartal 2007 in einem einzigen Online-System zusammengeführt und eingesetzt, so dass aus jeder Anwendung auf die Daten der anderen zugegriffen werden kann. Damit lassen sich die Geschäftsabläufe der DVAG zusätzlich vereinfachen und effizienter gestalten. Der Außendienst kann seine Aktivitäten nicht nur effektiv steuern, sondern gewinnt zusätzlich Zeit, um die Qualität seiner Kundenberatung und -betreuung weiter zu erhöhen.

Autorin: Manuela Duft

