

## ONLINE-SYSTEM DER DVAG STÄRKT VERTRIEB

VON MARKUS BERESZEWSKI | markus.bereszewski@informationweek.de

Der Smart Client-Ansatz der Deutschen Vermögensberatung ermöglicht Effizienzsteigerungen in den Geschäftsabläufen des Außendienstes und trägt zur Verbesserung der Beratungsqualität bei.

**D**ie branchenübergreifende Beratung und der Vertrieb von Finanzdienstleistungen nach dem Allfinanz-Konzept stellen die Kernkompetenz der Deutschen Vermögensberatung (DVAG) dar. Deren Anspruch ist es, Kunden von der Analyse ihrer wirtschaftlichen Situation und der Erstellung eines individuellen Vermögensplans bis hin zu einem Angebot geeigneter Produkte und der anschließenden kontinuierlichen Beratung durchgängig zu betreuen.

Hierbei legt die DVAG großen Wert darauf, die Tätigkeit ihrer Außen- und Innendienstmitarbeiter mit neuester IT-Technologie bestmöglich zu unterstützen. Diese regten vor zwei Jahren arbeitserleichternde Prozessverbesserungen an, die auch Auswirkungen auf die IT hatten. So wünschten die Vermögensberater jederzeit ihren eigenen Datenbestand sowie den der unterstellten Mitarbeiter bearbeiten zu können. Änderungen sollten sofort für den Vertrieb und Innendienst sichtbar sein. Die bislang lokal realisierte, zeit- und wartungsintensive Datensicherung und -aktualisierung wollten die Außendienstmitarbeiter über die Zentrale ausführen lassen.

Hinsichtlich einer verbesserten durchgängigen Bearbeitung regten die Führungskräfte an, alle Anwendungen von einem beliebigen PC aus und unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche

zu nutzen. Ferner sollten die bislang hardwaregebundenen Anwendungen so entwickelt werden, dass sie ortsungebunden und von einer größeren Anzahl von Vermögensberatern nutzbar sind.

### PROBLEMLOSE SOFTWAREINTEGRATION

Diese Anforderungen sollten im Rahmen eines offenen, netzwerkfähigen Online-Systems umgesetzt werden. Mit dieser Projektaufgabe beauftragte die DVAG ihre IT-Abteilung und den Dienstleister compeople, der sich auf

Des Weiteren erlaubt der Smart Client-Ansatz, Fachmodule, Kunden- und Interessentendatenbank sowie rechenintensive Abläufe auf dem Server abzulagern und lediglich die Basisfunktionen auf dem Client zu belassen. Ändern sich fachliche Anforderungen, können Module einfach nachträglich vom Server zum Client oder umgekehrt verschoben werden. Der Zugriff auf den Server erfolgt über Webservices.

Die Vorteile hierbei sind unter anderem eine zentrale Datenhaltung auf dem Server, die sicherstellt, dass alle relevanten Daten stets aktuell sowie für alle verfügbar sind und von mehreren Mitarbeitern gleichzeitig bearbeitet werden können. Die Außen- und Innendienstmitarbeiter haben so eine einheitliche Sicht auf den gleichen Datenbestand. Die bisherige aufwändige lokale Datenhaltung, -sicherung und -aktualisierung entfällt.

Auch lassen sich die auf dem Client liegenden Systemteile ausführen, ohne bereits installierte Software zu beeinflussen oder Änderungen an den Einstellungen am Betriebssystem vorzunehmen. Die DVAG-Mitarbeiter können so mit den Fachapplikationen von jedem internetfähigen Computer ortsungebunden arbeiten. Ebenso lässt sich lokal installierte Standard- und Fremd-Software problemlos in den Smart Client integrieren und unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche bedienen.



Foto: DVAG

GISELA GLEIBS

»Wichtig war für uns bei der Durchführung eines so komplexen Projekts, von Anfang an Mitarbeiter aus unserer IT-Abteilung einzubeziehen.«

GISELA GLEIBS,  
Leiterin der Anwendungsentwicklung der DVAG

das Realisieren von Außendienst- und Vertriebssystemen spezialisiert hat. Dieser empfahl, das neue IT-System auf Smart Client-Basis zu entwickeln.

Diese Architektur ermöglicht es, die komplexen fachlichen Geschäftsprozesse bei der DVAG eins zu eins abzubilden und sie so einfach bedienbar, wie es die Berater bisher gewohnt waren, umzusetzen. Auch lassen sich die Produkte der 17 DVAG-Produktpartner in einem einheitlichen DVAG-Design integrieren.

Die Offline-Fähigkeit des neuen Systems ermöglicht den Beratern, ihre Angebote mittels eines vom System bereitgestellten elektronischen Tarifhandbuchs zu berechnen, selbst wenn sie keinen Zugriff auf die zentralen Server haben.

Das hohe Sicherheitsniveau der Kunden- und Vertragsdaten wird durch Authentifizieren mittels Benutzererkennung, Passwort und Token und durchgängiges Verschlüsseln der Daten gewährleistet. Über entsprechende Benutzerrechte können Direktionsleiter und Berater auf die für sie zugewiesenen Funktionen und Datenbestände zugreifen.

und 100 Mitarbeiter der DVAG und compeople an verschiedenen Standorten zusammen.

## STUFENWEISES VORGEHEN

Zunächst wurde Anfang 2005 das Vertriebssteuerungssystem umgesetzt, das das Controlling aller Vertriebsstufen ermöglicht und jeder Betreuungsstufe die hierzu notwendigen Daten zur Verfügung stellt. Seitdem nutzen es Außen- und Innendienstmitarbeiter erfolgreich und loben besonders, jederzeit und von überall die benötigten Daten abrufen zu können, wie etwa die

»Wichtig war für uns bei der Durchführung eines so komplexen Projekts, von Anfang an Mitarbeiter aus unserer IT-Abteilung einzubeziehen, die ihr komplettes Know-how und ihre Erfahrungen über interne fachliche Abläufe einbrachten,« betont Gisela Gleibs, Leiterin der Anwendungsentwicklung der DVAG. »Gut lief hierbei, dass deren Input vom Dienstleister bei jedem einzelnen Entwicklungsschritt aufgegriffen und in kurzen Zeitabständen in lauffähige Software umgesetzt wurde. Durch diese enge Zusammenarbeit wird eine hohe Qualität der Software erreicht.«

Nach einer Testphase und deren Auswertung werden Außendienst- sowie Organizer- und Mail-System ab 2007 eingesetzt. Dann steht den über 32 000 Vermögensberatern mit ihren nahezu vier Millionen Kunden ein IT-System für alle ihre Geschäftsvorfälle zur Verfügung, das sich jederzeit entsprechend neuer fachlicher Anforderungen modifizieren und durch neue Anwendungen erweitern lässt.

»Mit dem neuen Online-System ist es möglich, Geschäftsabläufe insbesondere im Außendienst erheblich zu vereinfachen und damit effizienter zu gestalten. Dies bringt eine enorme Zeitersparnis für unsere Vermögensberater, die sich jetzt noch besser auf ihre Kunden konzentrieren und die Qualität ihrer Beratung weiter steigern können,« fasst Gisela Gleibs die Vorteile der neuen IT-Technologie zusammen. ■

## VORTEILE DER SMART CLIENT-LÖSUNG

- Hoher Benutzerkomfort
- Keine Restriktionen bei Frontend-Möglichkeiten
- Online-Fähigkeit und Offline-Unterstützung
- Hohe Stabilität
- Bestmögliche Performance und Skalierbarkeit
- Browserunabhängige Sicherheit
- »Copy&Run«-Deployment (z.B. USB-Stick)
- Lauffähigkeit auf jedem handelsüblichen PC
- Einheitliche Entwicklungsumgebung Client & Server

Gleichzeitig werden auch die Anforderungen der Mitarbeiter hinsichtlich des Benutzerkomforts des Online-Systems erfüllt. Dazu zählen performante Masken mit lokaler Plausibilisierung und Validierung bei der Dateneingabe. Der Benutzer kann zwischen Teilanwendungen wechseln und mehrere Vorgänge parallel bearbeiten. Die Smart Client-Technologie sorgt dafür, dass zur Laufzeit des Systems nur die Nutzdaten übertragen werden und somit die Datenabfrage in einem sehr guten Antwort-Zeit-Verhalten realisiert ist. Dadurch sind die Anwendungen auch im mobilen Betrieb voll nutzbar.

Das Smart Client-basierte Online-System wurde bis Dezember 2006 umgesetzt. Neben einem Außendienstsystem als Kernanwendung beinhaltet es ein Vertriebssteuerungssystem und ein Organizer- und Mail-System. Über die Projektlaufzeit arbeiteten zwischen 50

tagesaktuelle Darstellung der eingereichten Anträge.

Nach diesem Erfolg startete das Projektteam mit dem parallelen Entwickeln des Organizer- und Mail- sowie des Außendienstsystems. Ersteres fasst alle Standard-Funktionen, wie Mail, Kalender und Kontakte der Berater zusammen und bietet erweiterte Fachfunktionen, wie Besuchsaufträge und Wiedervorlagen. Es lässt sich mit einem PDA und Microsoft Outlook synchronisieren. Das Außendienstsystem beinhaltet die Kunden- und Interessentenverwaltung einschließlich umfangreicher Akquise- und Analysedaten, ermöglicht eine übergreifende Sicht auf alle Kunden und Vertragsinformationen der Vertriebseinheit und integriert die Angebots- und Beratungsprogramme der Produktpartner. Zusätzlich bietet es Funktionen wie Bestandspflege und Selektion und stellt den kompletten Schriftverkehr vom und zum Kunden elektronisch bereit.

## DIE DVAG IN ZAHLEN

Die Deutsche Vermögensberatung AG ist der weltweit größte eigenständige Finanzbetrieb. 32 690 Vermögensberater in 1842 Direktionen und Geschäftsstellen betreuen über 3,9 Millionen Kunden in Fragen des Vermögensaufbaus und der Vermögensabsicherung.

Das Unternehmen ist in Deutschland und Österreich sowie in der Schweiz tätig. Es erzielte mit der Vermittlung von Finanzdienstleistungen im Jahre 2005 Umsatzerlöse in Höhe von 833 Millionen Euro. Weitere Information unter: [www.dvag.de](http://www.dvag.de)