



Management-Informationssystem unterstützt OVB



Kunde
OVB Holding AG

Branche
Finanzdienstleister

Unternehmensbeschreibung
Die OVB Holding AG ist einer der führenden europäischen Finanzvertriebe und mit ihren Tochtergesellschaften in 14 Ländern aktiv. Über 9.600 Mitarbeiter und Finanzberater betreuen die mehr als 2,5 Millionen Kunden mit einem Portfolio von rund 100 renommierten Produktpartnern in allen Finanzfragen. Dazu gehört der Vermögensschutz, -auf und -ausbau ebenso wie die Altersvorsorge und Eigenheimfinanzierung.

Rolle der ec4u
Die ec4u definierte im ersten Schritt die Leistungsindikatoren und ihre Verwendung. Für einen konsolidierten Datenpool wurden anschließend die notwendigen Prozesse entwickelt und entsprechende Technologien eingeführt, die eine zentrale Version des Zahlenmaterials bereitstellen. In der letzten Phase definierte die ec4u ein fachbereichsspezifisches Berichtswesen für den Innen- und Außendienst. Phasenübergreifend wurde außerdem ein umfangreiches Sicherheits- und Zugriffskonzept aufgesetzt.

ec4u expert consulting ag
Zur Giesserei 19-27B
76227 Karlsruhe
Tel +49 (0) 721 46 476-100
Fax +49 (0) 721 46 476-299
info@ec4u.de
www.ec4u.de

Das existierende Berichtswesen konnte der dynamischen Entwicklung der OVB nicht mehr gerecht werden. Durch das manuelle Zusammentragen und Auswerten von Daten aus verschiedensten Quellen, entstanden erklärungsbedürftige Informationen, die für die Unternehmensführung nicht mehr die notwendige Verlässlichkeit aufwiesen.

ÜBER DIE OVB HOLDING AG

Die OVB mit Hauptsitz in Köln ist einer der führenden Finanzdienstleister in Europa. Mehr als 2,2 Millionen Kunden vertrauen auf das Unternehmen mit seinen über 8.300 Mitarbeitern. Mit einer Präsenz in 13 Ländern Europas bietet die OVB die passenden Antworten in allen Finanzfragen: Ob Versicherungsschutz oder Vermögensaufbau, ob Altersvorsorge oder Eigenheim - 35 Jahre Erfahrung und über 100 renommierte Produktpartner garantieren den Kunden des Unternehmens das gute Gefühl, auf alles vorbereitet zu sein.

AUSGANGSSITUATION IM BERICHTSWESEN: MANUELLE DATENAUFBEREITUNG SOWIE DATEN- UND TECHNOLOGIEVIELFALT

Das Berichtswesen der OVB bestand zu Beginn des Projekts aus verschiedenen Excel-Auswertungen, die von Einzelpersonen zusammengetragen wurden. Die Datenquellen, die diesen Auswertungen zugrunde lagen, wurden auf unterschiedlichen Wegen aus den zentralen Systemen zusammengetragen oder historischen Fortschreibungen entnommen. Die Informationen der so erstellten Auswertungen waren in einem hohen Maße erklärungsbedürftig und wurden von Fall zu Fall mit unterschiedlichen Interpretationshilfen angereichert.

Die dynamische Entwicklung der OVB machte ein Überdenken dieser herkömmlichen Praxis notwendig. Zudem ist es bei einem Unternehmen wie der OVB - mit über 8.300 selbständigen Finanzdienstleistern – notwendig, über verlässliche und integrierte Daten zu verfügen. Das Ergebnis dieses Prozesses war die Entscheidung für eine schrittweise Umsetzung einer Business Intelligence (BI)-Strategie mit den folgenden Phasen:

1. Projektinitialisierung und Definition des Berichtswesens
2. Schaffung der technischen Voraussetzungen
3. Aufbau von fachbereichsspezifischen Management-Informationssystemen

STARTPUNKT: PROJEKTINITIALISIERUNG UND DEFINITION DES BERICHTSWESENS

Ziel dieser Projektphase war die eindeutige Klärung der Bedeutung publizierter Kennzahlen sowie die genaue Dokumentation der Zusammensetzung dieser Leistungsindikatoren. Wie in jeder Unternehmung bestehen zu den gleichen Begrifflichkeiten unterschiedliche Interpretationen. Zur Vermeidung von Missverständnissen in der betriebsinternen Kommunikation ist die spezifische Dokumentation der Kennzahlen unabdingbar.

„Die umfassende Überarbeitung und Anpassung unseres Berichtswesens wird uns nicht nur bei der Steuerung des Unternehmens und unserer europaweiten Arbeit unterstützen, sie ist und war auch ein wesentlicher Faktor für den erfolgreichen Börsengang unserer Holding. Die ec4u hat uns nicht nur konzeptionell sondern auch technologisch und durch ihre Umsetzungskompetenz überzeugt.“

Oskar Heitz, Vorstand
OVB Vermögensberatung AG

PRAGMATISCHE VORGEHENSWEISE BEI DER BESTANDSAUFNAHME UND HOMOGENISIERUNG DER DATEN

Im ersten Schritt wurde ein Schlagwort-Katalog erstellt der die Bedeutung und Zusammensetzung der elementaren Kennzahlen des Kunden dokumentierte. Im Rahmen dieser Katalogisierung wurde ebenfalls die Verwendung der unterschiedlichen Kennzahlen in den verschiedenen Unternehmensteilen dokumentiert, um den Kreis der Informations-Adressaten festzuhalten. Anschließend wurde eine Informations-Matrix erstellt und gemeinsam mit der OVB ein Zugriffs- und Zugangskonzept für diese Kennzahlen konzipiert.



Kunde

OVB Holding AG

Branche

Finanzdienstleister

Nutzen:

Durch die Eindeutigkeit der Leistungsindikatoren und die hohe Datenqualität der konsolidierten Datenquellen wird eine effiziente Steuerung des Unternehmens gewährleistet. Flexible Auswertungen und die zeitnahe und aktuelle Verfügbarkeit von Informationen unterstützen sowohl den Innen- als auch den Außendienst und machen ein umfassendes Vertriebscontrolling möglich.

ERGEBNISSE DER ERSTEN PROJEKTPHASE

Nach Fertigstellung dieses Projektschrittes verfügte die OVB über eine eindeutige und vollständige Definition der Kennzahlen, die bisher für die Steuerung der betrieblichen Prozesse herangezogen wurden. Weiterhin wurden dem Kunden die Kenntnisse und Techniken zur Definition weiterer Kennzahlen vermittelt um zukünftige Leistungsindikatoren weitestgehend autark im Unternehmen etablieren zu können. Die Ergebnisse dieser ersten Phase waren zugleich die Basis für die darauf folgenden Projektphasen.

ZWEITE PROJEKTPHASE: SCHAFFUNG DER TECHNISCHEN VORAUSSETZUNGEN

Zur Informationsgewinnung wurden bei der OVB bis dato manuelle Extraktionsverfahren angewandt – diese Verfahren wurden zunehmend störungsanfällig und versorgten sich aus unterschiedlichen, nicht synchronisierten Datenquellen. Weiterhin wurden große Informationsmengen mit dafür inadäquaten Werkzeugen verarbeitet. Da als Datenquelle auf die operativen Systeme zurückgegriffen wurde, waren die errechneten Kennzahlen stetigen Veränderungen unterworfen – eine konsistente Sicht auf die Informationen war damit nicht möglich (als „twinkling databases“-Phänomen bekannt).

ENG VERZAHNT: PROZESSDEFINITION UND TECHNOLOGIEINTEGRATION

Ziel dieser Phase war die kontinuierliche Bereitstellung eines konsistenten und aktuellen Datenbestandes für Auswertungszwecke bei minimaler Abhängigkeit von der Verfügbarkeit der operativen Systeme. Gleichzeitig war ein transparenter Prozess zur Informationsgewinnung und Automatisierung dieses Verfahrens zu entwickeln. Die Herausforderung bestand dabei insbesondere in der Reduzierung der Datenredundanz und Erzeugung eines konsolidierten Datenpools für alle entscheidungsrelevanten Fragestellungen („single-version-of-the-truth“) sowie der Koppelung des Extraktionsprozesses

an die zeitlichen Abläufe der operativen Systeme durch ereignisgesteuerte Extraktionsschritte und -abläufe.

Nach Evaluation und Auswahl der Hard- und Softwaretechnologien erfolgte im Anschluss an die Konzeption und Planung des hochverfügbaren Systems die Integration der Komponenten mit dem Ziel, entscheidungsrelevante Informationen gezielt aus den Vor-Systemen herauszulösen. Damit wurde erstmalig ein ODS (operational data store) etabliert.

Aufbauend auf diese Ergebnisse wurden komplexe Extraktionsanweisungen (Mappings) zur gezielten Ermittlung entscheidungsrelevanter Informationen und Design der Strukturen zur Speicherung der so ermittelten Basis-Informationen erstellt. Diese waren wiederum Grundlage für das Design und die Erzeugung der zielgruppenspezifischen Aggregationen aus den ermittelten Basisdaten (DataMarts). Die Überleitung der Informationen aus den operativen Systemen war von umfangreichen Validierungs- und Konsistenzprüfungen begleitet.

Die Verfahren der Datenbereinigung wurden in die automatisierten Prozesse der Extraktion integriert um im Rahmen der Informationsgewinnung die Datenqualität zu verbessern.

ERGEBNISSE DER ZWEITEN PROJEKTPHASE

Als Ergebnis dieser Projektphase konnte die OVB auf einen validierten und konsistenten Datenbestands für Reporting und Analyse zurückgreifen. Die etablierten Verfahren gewährleisten auch ein Wachstum des Gesamtsystems, da die verwendete Architektur des Gesamtsystems die weitere Anreicherung des Datawarehouse-Informationsgehaltes mit neuen Kennzahlen oder Attributen erlaubt.

Mit dieser neu geschaffenen Informations-Plattform wurden alle bisher im Unternehmen existierenden Sekundärdatenhaltungen abgelöst, d.h. das etablierte System stellt unternehmensweit die zentrale und einzige Version des Zahlenmaterials bereit.



Kunde
OVB Holding AG

Branche
Finanzdienstleister

Durch die Auswahl der richtigen Werkzeuge und Speicherungsmedien sind nun flexiblere Auswertungen in einem Bruchteil der Zeit möglich – unabhängig von der Verfügbarkeit der operativen Systeme. Durch die enge Koppelung der Extraktionsprozesse an die unterschiedlichen Tagesabläufe des Unternehmens wurde ein enorm hoher Automationsgrad erreicht, der manuelles Eingreifen in die Extraktionsprozesse hinfällig werden ließ. Die Extraktionsprozesse werden nur noch modifiziert, wenn funktionale oder inhaltliche Erweiterungen vorgenommen werden müssen. Ein weiterer Nutzen stellt die Verbesserung der Datenqualität im Rahmen der Extraktionsprozesse dar. Ungenaue, unvollständige oder logisch falsche Eingangsinformationen werden nicht in den gemeinsamen Datenpool übertragen um Einflüsse auf die Auswertungen und Analysen zu verhindern. Diese ausgesonderten Informationen werden separat ausgewertet um die Ursachen dieser Fehl-Erfassungen auszuräumen und somit mittelfristig zu einer geringeren Fehlerquote zu gelangen.

DRITTE PHASE: AUFBAU VON FACHBEREICHSSPEZIFISCHEN MANAGEMENT-INFORMATIONSYSTEMEN

Nachdem durch die vorangegangenen Phasen die organisatorisch/prozessualen und technischen Voraussetzungen geschaffen wurden, bestand der nächste Schritt im Rahmen des 3 stufigen Vorgehens in der Konzeption und Umsetzung der fachbereichsspezifischen Anforderungen.

KONZEPTION UND UMSETZUNG EINES MANAGEMENT-INFORMATION-SYSTEM FÜR DEN INNENDIENST DER OVB

Im Innendienst eines Finanzdienstleisters – und damit auch der OVB – ist ein effektives und effizientes Vertriebscontrolling von entscheidender Bedeutung. Erst das Wissen über Umsatzverteilung und -entwicklung, Spartenentwicklung, Strukturinformationen etc. ermöglicht die Definition von Maßnahmen und deren Umsetzung.

BESTANDAUFNAHME DEFINITION VON REPORTS ALS GRUNDLAGE FÜR DAS NEUE BERICHTSWESSEN

Im Innendienst der OVB war bisher eine Vielzahl von Mitarbeitern mit der Erzeugung von Auswertungen beschäftigt. Im Rahmen dieser Projektphase wurden diese Auswertungen zunächst gesichtet und beurteilt – mit dem Ziel der Konsolidierung dieser Berichte auf ein überschaubares Maß an Information. Die nun neu definierten Reports und Analysen sollten nun von einem spezialisierten Team von Mitarbeitern entworfen, entwickelt und gewartet werden, um möglichst wenige Redundanzen entstehen zu lassen. Als Datenquelle sollte ausschließlich der konsistente Datenpool des Datawarehouse herangezogen werden. Weiterhin sollten die Berichte, Auswertungen und Analysemöglichkeiten allen Mitarbeitern der Zentrale zur Verfügung gestellt werden können - ohne umfangreiche Schulungen durchführen zu müssen.

Eine nachvollziehbare Dokumentation über die Verwendung der Berichte und Auswertungen sowie ein sicherer Mechanismus zur Zugriffskontrolle sollte etabliert werden um ungerechtfertigten Informationszugriff zu verhindern.

TEILERGEBNIS DER DRITTEN PROJEKTPHASE: REDUKTION DES AUFWANDES DURCH ONLINE-VERFÜGBARKEIT DER BERICHTE

Nach Ende der Projektphase konnte das gesamte innerbetriebliche Berichtswesen des Kunden drei spezialisierten Mitarbeitern übertragen werden. Die Kommunikation dieser Mitarbeiter mit den Fachabteilungen zur Erstellung der angeforderten Berichte ist ausschließlich fachbezogen und nicht technisch geprägt.

Weiterhin wurde ein Priorisierungsverfahren zur kontrollierten Erstellung von Kennzahlen-Berichten und Analysen geschaffen, um eine bessere Kostenkontrolle zu ermöglichen. Alle bisherigen Informationsnutzer können ihre Informationen jederzeit online aus einem Berichts-Portal abrufen.



Kunde
OVB Holding AG

Branche
Finanzdienstleister

Die gemeinsame Datenbasis gewährleistet die Daten-Konsistenz über alle Berichte hinweg und schafft dadurch eine erhöhte Entscheidungssicherheit. Die neu geschaffenen Zugangs- und Auditmechanismen gewährleisten einen besser kontrollierbaren und sicheren Umgang mit den Informationen. Darüber hinaus wurden mögliche Sicherheitslücken der operativen Systeme geschlossen, da die Notwendigkeit des direkten Datenzugriffs auf die operativen Daten nicht mehr gegeben war.

WEITERHIN BESTANDTEIL DER DRITTEN PROJEKTPHASE: KONZEPTION UND UMSETZUNG EINES MANAGEMENT-INFORMATIONSSYSTEM FÜR DEN AUSSENDIENST

Speziell in dezentral organisierten Vertrieben ist die zeitnahe Auskunftsfähigkeit über die Leistungsindikatoren des jeweiligen Vertriebsbereichs ein wichtiges Führungsinstrument.

Jeder Außendienstmitarbeiter mit Führungsverantwortung benötigt Daten über die Leistungsentwicklung seiner Mitarbeiter im kontinuierlichen Zugriff, um auf Tendenzen des Marktes oder nicht genutzte Potentiale einzelner Mitarbeiter oder einzelner Vertriebszweige rechtzeitig reagieren zu können.

Diese Informationen sollten nun als Ergebnis dieser Projektphase allen Außendienstmitarbeitern personalisiert zugänglich gemacht werden. Hierbei galt es, den hohen Anforderungen des Datenschutzes gerecht zu werden.

ABLÖSUNG KONVENTIONELLER INFORMATIONSWEGE UND KOSTENREDUKTION ALS TREIBER

Die Kommunikation zwischen Zentrale und Außendienst wurde bei der OVB bisher größtenteils über Fax, Telefon, Briefpost durchgeführt. Zudem waren zwei elektronische Kommunikationswege zu diesem Zeitpunkt etabliert: ein redaktionssystem-gesteuertes Intranet mit öffentlichen Informationen über die Produktwelt der OVB und ein Remote-Zugriff auf das zentrale Produktionssystem der OVB (AS/400 5250 Terminalemulation) für eingeschränkte Analysen der Leistungsindikatoren eines Vertriebsbereichs.

Beide Informationswege waren nicht miteinander verknüpft, mehrere User-IDs und Passwörter waren zur Anmeldung nötig und die Benutzeroberflächen wichen vehement voneinander ab. Sowohl der Betrieb des Intranets, als auch die Lizenzen für den Remote Zugriff auf das AS/400 Systems waren mit hohen jährlichen Kosten verbunden.

Zentrale Kritikpunkte des Außendienstes an diesen Systemen waren neben der eingeschränkten Verfügbarkeit und der mangelnden Aktualität der Informationen auch die inkonsistenten Kennzahlen-Werte der beiden Systeme.

ZIEL: SINGLE-POINT OF INFORMATION FÜR DEN AUSSENDIENST

Aufgrund der Inplausibilitäten und nicht zeitgerechten Bereitstellung der Informationen sollte die bisher heterogene Informationswelt für den Außendienst konsolidiert und in einem Portal gebündelt werden.

Weiterhin war es das Ziel, den Außendienstmitarbeitern den Zugang zu Berichten und Auswertungen zu ermöglichen, wobei dieser die Möglichkeit zur selbständigen Datenanalyse in definierten Grenzen haben sollte.

Wesentliches Architekturmerkmal beim Aufbau der dafür notwendigen Infrastruktur ist die strenge Strukturabschottung – Führungskräfte haben lediglich Einsicht in die Informationen ihrer direkt und indirekt geführten Mitarbeiter, nicht aber in parallele Strukturen oder hierarchisch höher angesiedelte Informationen.

TEILERGEBNIS DER DRITTEN PROJEKTPHASE:

In der letzten Phase wurden die bisher genutzten Informationsquellen und die darin enthaltenen Kennzahlen analysiert um die bisherigen Erfahrung für eine Restrukturierung zu nutzen. Das Ergebnis war hier eine Reorganisation dieser Kennzahlen und eine Zusammenstellung neuer Berichte und Auswertungen mit gleichem oder höherem Informationsgehalt. Mit der Auswahl der entsprechenden Software und der Errichtung des zentralen Außendienstportals sowie die Schaffung der technischen Voraussetzung



Kunde
OVH Holding AG

Branche
Finanzdienstleister

zur Konsolidierung der bisherigen Informations-„Inseln“ wurde ein weiterer Schritt zur Konsolidierung der Daten geschaffen. Die Sicherstellung der Integration dieser webbasierten Infrastruktur in die etablierte Datawarehouse Umgebung wurde durch den Technologie- und Know-How Transfer zum Kunden erreicht.

Der Schutz der Informationen vor unberechtigtem Zugriff spielte auch hier eine entscheidende Rolle. Dieser wurde durch die Konzeption und technische Unterstützung bei der Errichtung der Sicherheitsmechanismen erreicht.