

Individuelle Softwarelösung für einen Finanzdienstleister

Ein spezielles CRM-System unterstützt bei der FORMAXX AG die an den Kundenbedürfnissen orientierte Finanzberatung

Die bestehende IT-Architektur war mit den gewachsenen und veränderten Bedürfnissen der FORMAXX AG nicht mehr kompatibel. Zudem zwang der hohe administrative Aufwand im Support zu einer zügigen Ablösung. Im Rahmen eines Auswahlprozesses kristallisierte sich die Lösung der VBO-Services GmbH auf Basis des Model Driven Architecture (MDA)-Ansatzes als geeignetste Variante heraus. Im Zeitraum eines halben Jahres konnten die Fachkonzeptions-, Implementierungs- und Testphase erfolgreich abgeschlossen werden. Zu Beginn des Jahres 2010 wurde das maßgeschneiderte Customer Relationship Management (CRM)-System mit erweiterter Funktionalität als Beratungsanwendung planmäßig ausgerollt und kontinuierlich funktional weiterentwickelt.

Im Rahmen des Rollouts wurde die komplexe Migrationsphase vom Altsystem auf das neue System reibungslos durchgeführt. Das ursprüngliche CRM-System basierte auf einer dezentralen Desktop-Anwendung. Dieses System und der Datenbestand waren jeweils lokal auf den Rechnern der Vertriebspartner installiert. Die Replikation der zentralen Datenbank mit den jeweiligen Datenbeständen der Vertriebspartner war technisch sehr fehleranfällig. Zudem näherte sich das System seinen Leistungsgrenzen, so konnte das zugrundeliegende Datenmodell beispielsweise den wachsenden fachlichen Anforderungen nicht mehr standhalten. Diese technischen Restriktionen führten im Ergebnis zu der Entscheidung, das bestehende System abzulösen.

Die Umstellung auf eine neue Softwarelösung

Unter Einsatz der MDA-Technologie konnten nicht nur grundlegende Funktionsbereiche eines CRM-Systems abgebildet, sondern zudem neue (Grund-) Funktionalitäten implementiert werden. Hierbei wurde durch den iterativen Entwicklungsansatz in engem Zusammenspiel mit den Fachbereichen eine zeit- und ressourcenschonende Umsetzung gewährleistet. Das zentralisierte relationale Datenmodell ermöglichte die Integration von Applikationserweiterungen, wie zum Beispiel einem Controlling über den Gesamtdatenbestand, inklusive der komplexen Hierarchiestrukturen und das unter Berücksichtigung der rollenbasierten Zugriffsberechtigungen.

„Die Konzepte und Ideen unseres Kunden wurden gemeinsam mit ihm strukturiert und von uns in einem kurzen Zeitraum über unsere Software Engine in eine wunschgemäß sehr agile und bedienerfreundliche Softwarelösung umgewandelt und nach der Einführung gemeinsam bedarfskonform weiterentwickelt“, beschreibt Victor Bodnarescu, Geschäftsführer der VBO-Services GmbH, das anspruchsvolle Migrationsprojekt.

Kurze Projektierung und Implementierungsphase

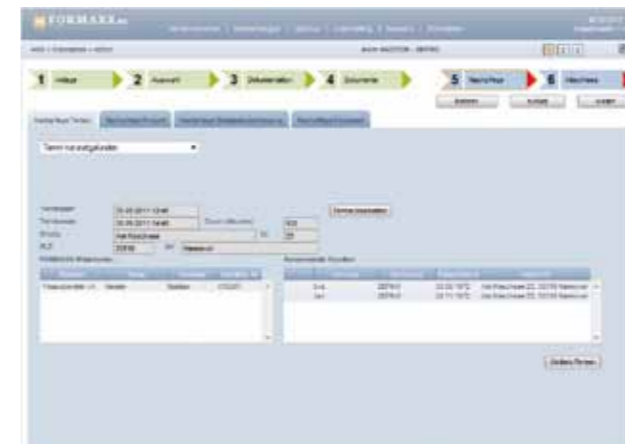
In einer ersten Phase, die von Mai bis Dezember 2009 andauerte, wurde die neue Applikation gemeinsam mit VBO-Services konzipiert. Diese Projektphase war vor dem Hintergrund der nahtlosen Integration der beratungsrelevanten Geschäftsprozesse in das neue System sehr anspruchsvoll. Das Know-how seitens VBO-Services im Bereich der workflowbasierenden Applikationsentwicklung war sowohl bei der Fachkonzeptionierung, als auch bei der Implementierung für die Umsetzung des neuen CRM-Systems von wesentlicher Bedeutung. Mit dem Ansatz der agilen Softwareentwicklung war es möglich, die einzelnen Geschäftsprozesse, die Navigation und Anwendbarkeit durch die Fachbereiche während der gesamten Projektlaufzeit jederzeit in einer lauffähigen Applikation zu testen und freizugeben. Durch dieses Vorgehensmodell konnte die Orchestrierung des Gesamtsystems in einem Zeitraum von nur zwei Monaten fristgerecht fertiggestellt werden. Das eingesetzte JAVA Business Framework stellte sich hierbei als äußerst stabil und skalierbar heraus. Anfang März erfolgte der Rollout in den Vertrieb. Die technisch komplexe Migration verlief planmäßig. Nach dem Rollout erfolgte ein modularer Ausbau der Applikation auf Basis von neuen Anforderungen, die monatlich im Rahmen des Releasemanagements zur Verfügung gestellt wurden. Im März 2011 wurde beispielsweise mit der Integration der Deutschen Finanznorm (DEFINO) ein weiterer Meilenstein umgesetzt. Der ursprüngliche Umfang des Sourcecodes hat sich seit dem Rollout hierdurch um zirka 60% erweitert.

Leistungsumfang der Beratungsanwendung

Die FORMAXX AG hat sich das Ziel gesetzt, einen Maßstab für die Qualität in der Finanzberatung zu setzen. Das Geschäftsmodell basiert auf der Überzeugung, dass es für



Der Aktenbaum: Zentrale Navigationsstelle innerhalb einer Beratung



Die Konzeptionslogik: Geführte Navigation innerhalb einer Beratungssequenz

jeden Kunden in seiner persönlichen Situation immer nur ein für ihn maßgeschneidertes objektives Ergebnis gibt, unabhängig vom Berater und vom Standort. Um dieses Ziel zu erreichen, arbeiten die Finanzberater seit März 2011 flächendeckend nach dem Regelwerk der Deutschen Finanznorm (DEFINO). DEFINO führt den Kunden wissenschaftlich fundiert auf Basis von Prioritäten und Normen stufenweise über die Bereiche Absicherung, Vorsorge und Vermögensoptimierung zu seiner individuellen Finanzplanung. Hierfür ist eine detaillierte Erfassung der Kundendaten erforderlich. Diese schließt nicht nur Personendaten, sondern auch Ziele und Wünsche, bestehende Absicherungen und Risiken, Vermögenswerte, Verbindlichkeiten sowie Einnahmen und Ausgaben ein. Die auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Beratung mit detaillierten Produktempfehlungen erfolgt nach dem Beratungsprinzip „SICHER SEIN“ und der „Gold-Silber-Bronze Logik“ (für den Bereich Absicherung und Vorsorge) beziehungsweise der „Best-in-Class Logik“ (für den Bereich Investment) von FORMAXX. Das aggregierte Ergebnis der Beratung nach DEFINO wird in einer einzigen Maßzahl



Die DEFINO-Analyse: Visualisierung der priorisierten Handlungsempfehlungen auf Basis der individuellen Kundenbedürfnisse

zusammengefasst, dem „Finanzscore“. Dieser berücksichtigt alle quantitativen und qualitativen Aspekte, die individuelle Finanzsituation des Kunden betreffend.

Industrielle Softwareproduktion von Individualanforderungen

Ausgehend von den eingereichten Fachkonzepten wurden die individuellen Anwendungen implementiert. Diese breitgefächerten Anforderungen konnten auf Basis des VBO Business Frameworks in kundenspezifische Workflows umgesetzt werden. So wird der Vertriebspartner nach der Anmeldung über ein RSA-Token-Authentifizierungsverfahren stets entlang des normierten Beratungsprozesses geführt. Im Hintergrund werden hierbei die notwendigen Komponenten, wie Rechenkerne, Dokumentenmanagementsystem, Terminverwaltung, Lettershop, Abrechnungssystem und Vergleichsplattformen (SOAP-basierende Webservices) in den Prozess einbezogen. All diese Funktionalitäten stehen dem Anwender vollintegriert innerhalb der Applikation zur Verfügung, ohne dass ein Wechsel des Mediums erforderlich ist. Beispielsweise werden die gerechneten Angebote inklusive der Leistungsinformationen und Dokumente über eine Rückschnittstelle in die Beratungsanwendung übertragen. Für den Anwender nicht sichtbare Regelwerke, wie ein komplexes Rollen-Rechte-System und die für Vertriebe typische Baumstruktur der Organisation, runden das umfangreiche Leistungsspektrum der Applikation ab.

Die FORMAXX AG

Die FORMAXX AG, mit Sitz in Hannover, ist ein Finanzdienstleister mit 520 Beratern, 80 Regionalbüros, 88 Mitarbeitern im Betrieb und mehr als 70.000 Kunden. Die FORMAXX AG bietet eine umfassende und unabhängige Finanzberatung, die sich vollständig an den Bedürfnissen des Kunden orientiert. Die FORMAXX AG arbeitet dabei nach dem Regelwerk der Deutschen Finanznorm.