

Neue IT-Infrastruktur für den Allfinanz-Vertrieb

Das erste Mal in der 50-jährigen Unternehmensgeschichte völlig unabhängig. Die Abspaltung von Zurich bedeutete für das Allfinanz-Unternehmen Bonnfinanz die Neu- und Umstrukturierung – auch in der IT. In nur elf Monaten musste es gelingen, eine komplett neue zukunftsfähige IT-Infrastruktur aus Hardware, Software und dem vorhandenen Datenbestand aufzubauen.



„Ziel des Projekts: Eine moderne, flexible Infrastruktur, die weiterentwickelbar ist und die Anforderungen eines Allfinanz-Vertriebs erfüllt.“

Stefan Mertes,
Vorstand Produkte, Finanzen & IT
bei Bonnfinanz

Stefan Mertes, Vorstand Produkte, Finanzen & IT bei Bonnfinanz, und Andreas Adam, Geschäftsführer der beauftragten Unternehmensberatung ajco solutions sowie der FiANTEC Provisionslösungen, berichten über den Weg vom Kickoff 2019 bis zum Go-Live im Oktober 2020.

Herr Mertes, Sie haben schon bei verschiedenen Finanzunternehmen diverse Digitalisierungsprojekte entwickelt und geleitet. Was war bei Bonnfinanz anders als bei bisherigen Projekten?



„Wir haben uns während der Projektumsetzung als ein großes Team verstanden, das gemeinsam an einem Ziel arbeitet. Wir haben uns auf das Wesentliche konzentriert und sind nach MVP-Ansatz vorgegangen.“

Andreas Adam, Geschäftsführer der beauftragten Unternehmensberatung ajco und der FiANTEC

Stefan Mertes: Jedes Digitalisierungsprojekt hat andere Anforderungen. Bei Bonnfinanz galt es, auf der grünen Wiese die gesamte IT-Infrastruktur neu aufzubauen. Das kann von Vorteil sein, weil man nicht an Altsysteme gebunden ist. Jedoch standen wir vor der Herausforderung, im Rahmen der Entflechtung neben Kundendaten zukünftig auch bestehende Prozesse in unserer IT-Infrastruktur abzubilden. Auch eine effiziente Gestaltung der Geschäftsabläufe war essenziell. Wir hatten aber nur sehr wenig Zeit für die Projekt-

realisierung. Das war sicher die größte Herausforderung und auch einer der wesentlichen Unterschiede.

Und was waren die Ziele?

Stefan Mertes: Wir wollten eine moderne, flexible Infrastruktur, die weiterentwickelbar ist und die Anforderungen eines Allfinanz-Vertriebs erfüllt. Das bedeutete im Wesentlichen zwei Dinge: Wir benötigen einen modernen Berater-Arbeitsplatz, an dem alle Daten aus sämtlichen Produktfeldern gebündelt und immer auf dem aktuellen Stand sind. Dieser Knotenpunkt ist bei uns das CRM-System. Und natürlich müssen wir die Provisionen gegenüber unseren Beratern korrekt abrechnen. An dieser Stelle brauchen wir ein Controlling gegenüber unseren Produktpartnern und ein Forecasting für die Vertriebsplanung.

Dafür haben Sie sich Unterstützung von ajco und FiANTEC geholt. Wieso?

Stefan Mertes: Die Kernstücke der IT-Infrastruktur sind das neue Provisionsmanagement-System und das neue CRM. Wir haben uns nach der Entwicklung eines Zielbildes verschiedene Lösungsanbieter und IT-Berater angesehen, aber häufig gehört, dass das, was wir uns vorstellen, in der verfügbaren Zeit unmöglich sei. Andere sagten, das sei alles ganz einfach, was mich fast noch nervöser machte. Es war auch sehr gute Software dabei, aber die Anbieter hatten dann keine Branchenerfahrung. Bei ajco und FiANTEC hingegen haben wir mehrere Dinge erfüllt gesehen: ajco liefert fachliche Expertise, Projektmanagement, bringt das Aurea CRM mit

und kombiniert das mit dem Provisionsabrechnungssystem FiANTEC. Andreas Adam ist der Geschäftsführer von ajco und FiANTEC, es gab für uns also nur eine verantwortliche Anlaufstelle. Zudem gab es eine verbindliche Klarheit, was geht und was nicht. Man sah die Komplexität und die zeitliche Komponente zwar ebenfalls kritisch, aber war auch sehr ehrlich dahingehend, was realistisch umsetzbar ist.

Andreas Adam: Für uns war die größte Herausforderung klar die Zeit. Deswegen haben auch wir bereits im Pitch einen Aufschub von zwei bis drei Monaten vorgeschlagen. Als wir den Auftrag dann bekamen, wurde klar, dass das nicht möglich ist. Wir haben kurz geschluckt, aber uns der Anforderung gestellt. Hinzu kamen die Komplexität der verschiedenen Systeme in den verschiedenen Konstellationen, eine wahnsinnige Historie im Hintergrund und eine Mitarbeiterschaft, die wir zur erfolgreichen Transformation gebraucht haben, aber die neben den Veränderungen der IT auch noch zwei Umzüge des Unternehmens, Neueinstellungen und dergleichen mehr bewältigen mussten.

Wie haben Sie es trotzdem zum erfolgreichen Projektabschluss geschafft?

Andreas Adam: Aus meiner Sicht sind drei Themen entscheidend. Zum einen die realistische Fokussierung. Wir haben uns darauf konzentriert, was denn in der kurzen Zeit umsetzbar ist. Zum Zweiten haben wir schon viele ähnliche Projekte erfolgreich realisiert, konnten also auf Erfahrung bauen. Und zum Dritten war da ein motiviertes Team sowohl bei Bonnfinanz als auch bei ajco und FiANTEC.

Stefan Mertes: Ich würde fast sagen, die externen Projektmitarbeiter wurden während des Projektes ein fester Teil bei Bonnfinanz! Wir brauchten genau diese Art eines Dienstleisters, der uns hilft und

uns begleitet. Wir haben einen sehr guten internen IT-Leiter, aber der Rest der Belegschaft kannte IT-Großprojekte in dieser Dimension bislang nicht.

Andreas Adam: Stimmt, wir haben uns als ein großes Team verstanden, das gemeinsam an einem Ziel arbeitet. Wir haben uns auf das Wesentliche konzentriert und sind nach MVP-Ansatz vorgegangen. Das bedeutete aber dennoch viel Arbeit, denn von Dokumentenmanagement, CRM und verschiedenen Beratungsapplikationen über Tarifvergleichsrechner, Provisionsrechner bis zur Anbindung an die Buchhaltung musste dabei alles bedacht werden. Und wir haben allein im Rahmen des Teilprojektes „Provisionsmanagement“ 2,3 Milliarden Buchungssätze migriert.

Stefan Mertes: Das klingt jetzt ein wenig nach Bilderbuch-Projekt, aber wir haben uns natürlich auch gerieben. Es war allerdings ein sehr konstruktiver und lösungsorientierter Austausch.

Sie haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schon angesprochen. Wie haben sie auf die Transformation reagiert?

Stefan Mertes: Wir haben schnell festgestellt, dass die Komplexität des Projektes nicht von allen direkt greifbar war. Unser MVP-Ansatz im Zusammenspiel mit Zeit und Ressourcen war nur schwer zu vermitteln. Das mussten wir erst einmal in Einklang bringen. Ich habe viel Kritik einstecken müssen, bin aber froh, dass ich immer ehrlich gesagt habe, was kommt und was nicht. Bei den Vertriebspartnern gibt es nun diejenigen, die super finden, was wir erreicht haben. Einige müssen sich noch daran gewöhnen. Die Mitarbeiter wurden laufend vom Projektteam und Multiplikatoren aus dem Vertrieb geschult. Außerdem gibt es einen digitalen und einen Vor-Ort-Campus für den Vertrieb.

Andreas Adam: Trotz einiger kritischer Stimmen: Wir sind überzeugt, dass die Vorgehensweise unter dem Zeitdruck die einzig richtige war. Wir kommen ja selbst aus diesem Businessmodell, kennen die Anforderungen und können die Transformation entsprechend begleiten. Außerdem haben wir inzwischen viel positive Rückmeldung und Akzeptanz erzielt. Bis Ende des Jahres soll die IT so aufgestellt sein, dass alle wirklich begeistert sind von den Möglichkeiten. Wir wollen, dass das Zielbild bis dahin stabil und besser als vorher steht.

Sind denn weitere Anpassungen und Erweiterungen der IT-Infrastruktur geplant?

Stefan Mertes: Ja, wir werden die jetzige IT-Unterstützung für Berater in Form eines Projektmodus auf der jetzigen Basis konsequent ausbauen. Zudem plant unser Eigentümer, ein Private-Equity-Unternehmen, weitere Zukäufe. Diese müssen dann wieder an die IT-Infrastruktur angedockt werden.

Andreas Adam: Das avisierte Wachstum haben wir bei der Planung schon einkalkuliert, schließlich wollen wir nicht, dass die neue Lösung schon nach kurzer Zeit nicht mehr passt. Skalierbarkeit und Flexibilität sind da immer wichtige Faktoren. Bonnfinanz ist mit der jetzigen IT-Lösung jederzeit in der Lage, zu wachsen und sich weiterzuentwickeln.

