



## Vertriebssteuerung beim Deutschen Ring



### Mit vier Hauptzielen sollte die Vertriebssteuerung beim Deutschen Ring, Hamburg verbessert werden

Der Deutsche Ring in Hamburg mit seinen fünf Geschäftsfeldern Lebens-, Kranken- und Sachversicherung sowie Bausparen und Kapitalanlagen konzentriert sich mit seinem hohen Serviceniveau weitgehend auf den Privatkundenbereich. Um die vielfältigen Prozesse im operativen Geschäft und auf Dispositionsseite zu unterstützen, werden vorwiegend IBM-Hardware mit DB/2- Basissystemen sowie einige sich in Migration befindliche Altsysteme genutzt.

Mit einem neuen Vertriebs-Informationssystem sollen die rund 120 Vertriebs-Führungskräfte der Stammorganisation und die Vertriebsleitung in Hamburg noch besser mit entscheidungsrelevanten Informationen versorgt und das Vertriebscontrolling effizienter gestaltet werden. Neben der Optimierung der Vertriebssteuerung sollte in weiteren Projektstufen mithilfe intelligenter Kennzahlen tiefer gehende Analysen im Controlling ermöglicht werden. Außerdem sollten die Mitarbeiter der Vertriebsunterstützung künftig die häufig gewünschten, aber selten mit geringem Aufwand lieferbaren Ad-hoc-Analysen sehr viel leichter verfügbar haben und kommentieren können.

### Fakten in handlichen Portionen

In standardisierten Reports wurden die ersten Schritte realisiert: Umsatz- und Kostenberichte sind bereits monatlich auf den Notebooks der Vertriebsführungskräfte verfügbar, wobei jeweils übersichtliche Tabellen und Grafiken geliefert werden. Weitere Schritte sind die Bereitstellung von Bestands- und Personalinformationen mit zusätzlichen kennziffergestützten Informationen. Für das Aufrufen der Daten und das Navigieren durch die Dimensionen genügt ein Mausklick. In Sekunden-schnelle ist beispielsweise die Frage beantwortet: Welchen Umsatz im Bereich Krankenversicherung haben wir in Vertriebs-einheit XY im letzten Monat erzielt? Gleichzeitig werden Vorjahresvergleich und Zielerreichung dargestellt. Wird dann die Fragestellung in einem oder mehreren Kriterien verändert, so ist das Ergebnis ebenso nach kürzester Zeit verfügbar. Dem Anwender werden die Informationen zunächst in verdichteter Form präsentiert. Per Drill Down oder Roll Up kann er dann die entsprechenden Detailinformationen abrufen — zum Beispiel die Neuabschlüsse eines Vermittlers in einer bestimmten Sparte.

Das neue Vertriebs-Informationssystem wurde auf Basis der Softwarefamilie Cognos Business Intelligence Suite entwickelt. Für die Übertragung der Daten nutzt der Deutsche Ring zwei Optionen der Web-Edition: Große Datenmengen werden per ISDN übertragen, zum Beispiel auf die Notebooks der Führungskräfte. Schnellen Zugriff auf Informationen gewährleistet die Web-Option, die gleiche Basisfunktionen zur Navigation in mehrdimensionalen Datenbanken im Intranet bereitstellt. Ein Beispiel: Rennlisten aus einem Wettbewerb können aufgerufen und sofort dezentral ausgedruckt werden.



## Zeitgewinn für IT-Team wie für Benutzer

Das Team um Dipl.-Kaufmann Michael Dreibrodt, Leiter Abteilung Vertriebsunterstützung, kann jetzt in einem Bruchteil der bisher aufzuwendenden Zeit zusätzliche Analysen erstellen, weil keine klassischen Kodierungen mehr notwendig sind. So genannte Data Marts &151; Komponenten des unternehmensweiten Data Warehouse &151; enthalten alle entscheidungsrelevanten Daten. Eine gute Kenntnis der Analyse-Software und des geschäftlichen Datenmodells sind allerdings Voraussetzung für die intensive Nutzung des neuen Vertriebs-Informationssystems. Reine Berichtskomponenten hingegen benötigen keinerlei besondere IT-Kenntnisse.

Ein besonders anschauliches Beispiel für den praktischen Nutzen des neuen Systems ist die technische Umsetzung des beim Deutschen Ring vollständig überarbeiteten Systems der variablen Vergütung für die Vertriebsführungskräfte. Über das Erreichen verschiedener — nicht nur umsatzabhängiger — Zielkriterien lassen sich Bonusvergütungen realisieren. Mithilfe eines zusätzlich in das System integrierten Vergütungsrechners (in Visual Basic) kann zum Beispiel ein Bezirksdirektor nicht nur sehen, wie viel er nach dem derzeitigen Kalenderstand schon verdient hat, sondern auch in einer persönlichen Vorausplanung simulativ das Jahresergebnis prognostizieren, dann diese Planung wieder variieren etc. Die zugrunde liegenden Ergebnisse seiner Vertriebsseinheit werden dabei aktuell verarbeitet, im Vergütungsrechner angezeigt und außerdem in einen komprimierten Management-Report ausgegeben.

## Konsolidierung der Daten

Vorausgehen muss nach Erfahrungen des Deutschen Ring jedem solchen Analyse-System eine sorgfältige Vorbereitung des Datenmaterials aus den Vorsystemen. Dies hat nach den Regeln des Data Warehousing zu erfolgen, das heißt, es muss vor allem für eine einheitliche Definition aller im Datenpool vorkommenden Begriffe und von deren strukturellen Beziehungen gesorgt werden. Ein einfaches Beispiel: Wird eine Prämie als Prämie mit Versicherungssteuer oder als Prämie ohne Versicherungssteuer definiert? Die Vorbereitung des Datenpools ist selbstverständlich Aufgabe der IT-Experten. Wichtig hier: Der praktikable Aufbau der Data Marts in DB/2 für die verschiedenen Anwendungen bzw. Datenwürfel. Stellenweise Redundanz war hier kein Verstoß gegen Regeln, sondern praktische Voraussetzung, um eine gute Performance bei der Datenabfrage sicherzustellen.

Nach Erledigung dieser Aufgaben mit der Unterstützung von novem ist der weitere Aufbau der Analysen nicht wesentlich schwieriger als der Einsatz von Tabellenkalkulationen beispielsweise. Als sehr wichtig erwies sich die Tatsache, dass die Cognos-Software Abfrage-Schemata in Klartext und als Verknüpfung — bzw. Link &151; präsentiert, auf die der Anwender nur mit der Maus zu klicken braucht. Die dahinter liegenden SQL-Abfragen auf die DB/2-Data Marts verarbeitet das System automatisch und optimiert sie dabei.



## Deutscher Ring

### „Think big, start small“

Wichtiger Erfolgsfaktor war das Motto: „Think big, start small“. Es war von Anbeginn klar, dass die Ausbaumöglichkeiten eines solchen Konzepts letztendlich unbegrenzt sind. Künftigem Wachstum wurde deshalb bei der Definition der Informationsinhalte sehr wohl entsprochen, doch die Realisierung geht in klar überschaubaren Schritten mit jeweiligem Prototyping voran. Neben der pragmatischen Vorgehensweise war die gut gemischte Zusammensetzung des Projektteams von großer Bedeutung: Zum Team gehörten Praktiker aus dem Vertriebscontrolling, Datenbank-Spezialisten aus dem eigenen Haus und Tool-Experten als externe Spezialisten.

Der Ausbau des Vertriebs-Informationssystems des Deutschen Ring ist ein langfristiges Projekt, denn es wird immer wieder neue Anforderungen geben. So wird demnächst an einem Hochrechnungs- und Planungssystem gearbeitet, das einerseits Schwachpunkte im laufenden Geschäftsjahr aufzuzeigen vermag und andererseits den bestehenden Planungsablauf für das nächste Jahr umfassend unterstützt. Weiterhin erfordert die Migration der operativen Basissysteme in andere Datenbankwelten den gleichzeitigen Neuaufbau einiger hierauf gründender Data Marts. In einer der nächsten Ausbaustufen sollen auch die Vermittler mit aktuellen Informationen beliefert werden. Dafür wird unter anderem über das Internet als Übertragungsmedium nachgedacht, gegebenenfalls in Form eines Virtual Private Network (VPN).