

Erfahrungsberichte aus erfolgreichen „Boarding now“-Projekten

von Michael Krüger

Seit einigen Monaten begleitet EUROPACE Connect viele Partner bei der Einführung von Baufi Smart. Dabei haben wir viel beobachtet und gelernt. An dieser Stelle möchten wir diese Erfahrung gern mit Ihnen teilen und anhand der Erfahrungsberichte zeigen, was für die Partner, die in der Migration weit fortgeschritten sind, gut funktioniert hat.



Unternehmerischer Wille

Die Einführung von EUROPACE 2 in eine Vertriebsorganisation ist kein Selbstläufer. Sie beeinflusst die tägliche Arbeit fast aller Mitarbeiter im Vertrieb und in der Vertriebsunterstützung. Diese Mitarbeiter müssen sich auf ein neues System einlassen, dazulernen, Abläufe etwas anders gestalten - sich verändern. Es ist menschlich, dass ein solches Projekt neben den vertrieblichen Herausforderungen auch auf Widerstand seitens der Mitarbeiter trifft. Deshalb ist es so wichtig, dass die Führungskräfte und allen voran die Führungsspitze sich klar zur Einführung positioniert. Unsicherheit und Unklarheit an dieser Stelle führte bisher in der Umsetzung zu erheblichen Reibungs- und Zeitverlusten, da die Mitarbeiter das Einführungsprojekt und dessen Zwischenziele einfach nicht ernst nahmen.

Die fähigsten Köpfe

Die Ernsthaftigkeit wurde bei einigen Partnern auch damit unterstrichen, dass die fähigsten Mitarbeiter das Einführungsprojekt begleitet haben. Die Bedeutung lässt das ohne weiteres zu, schließlich tauschen Sie als Vertriebsorganisation die Software für Ihren wichtigsten Wertschöpfungsprozess aus. Es hat sich als vorteilhaft herausgestellt, dass Mitarbeiter ausgewählt werden, denen allseits eine hohe fachliche Kompetenz zugesprochen wird, die offen für Neues sind und Gestal-

tungswillen mitbringen. Damit wirken Sie auf zwei Ebenen: Diese Mitarbeiter genießen eine hohe Glaubwürdigkeit, können für Neues begeistern und vereinfachen somit den Rollout von Baufi Smart enorm - sie sind Multiplikatoren. Außerdem können sie schnell Entscheidungen bei der Gestaltung der Abläufe treffen, da sie die Praxis oft bis ins Detail kennen oder mit den Kollegen/innen bestens vernetzt sind.

Projektorganisation ist elementar

Für tiefgreifende Veränderungen, wie die Einführung von Baufi Smart, ist eine Projektorganisation in der Vertriebsorganisation unerlässlich. Es gilt einen Plan zu entwickeln, die Zwischenziele zu messen und nachzuverfolgen, Aufgaben zu verwalten und geordnet abzuwickeln, aus den Maßnahmen zu lernen und alle Beteiligten zusammenzubringen, um wirksam bei der Einführung voranzukommen. Es hat sich als sehr hilfreich erwiesen einen Projektverantwortlichen festzulegen, der allen bekannt ist und als Ansprechpartner für alle Stakeholder (intern wie extern) zur Verfügung steht. Er sollte ausreichend Kapazitäten haben, um sich auf ein derartiges Projekt konzentrieren zu können. Regelmäßige Abstimmungen zwischen den Projektbeteiligten sind ebenso unerlässlich, wie das Messen und Nachverfolgen des Ziels.

Regelmäßiger Austausch mit Baufi Smart

Mit EUROPACE 2 haben wir einige Prinzipien eingeführt, die auf den ersten Blick nicht gleich erkennbar sind und deshalb bei einem Vergleich mit EUROPACE classic immer wieder zu Diskussionen führen. Eine fundamentale Änderung ist, dass Baufi Smart den Prozess vertriebsorientiert unterstützt, nicht erzwingt und schon gar nicht verhindert – also nicht reglementiert. Damit wird eine hohe Flexibilität für den Vertrieb bei der Bearbeitung der Vorgänge und im Antragsprozess ermöglicht und gleichzeitig die Kompliziertheit der Plattform reduziert. Viele der Funktionen aus EUROPACE classic wurden damit überflüssig, denn dort wurden diese gebraucht, um den Ablauf in einem regulierten Prozess erst zu ermöglichen. Beispielsweise können sehr viele Sonderbehandlungen in der Konditionierung, seien es Aktionen, Individualabsprachen oder Spezialfälle über die manuelle Konditionsanpassung durch den Vertrieb selbst realisiert werden. Viele, in EUROPACE classic, bisher zwingende Erfassungen können nachrichtlich an den Produkthanbieter zur weiteren Bearbeitung gesandt werden, da diese keinen Einfluss auf die Konditionsgestaltungen oder den Vertriebsprozess haben. So müssen weitere Grundbücher oder abweichende Eigentümer bei Besicherungsobjekten nicht zwingend konkret erfasst werden. Als Bearbeitungshinweis kann dafür das Nachrichtenfeld an den Produkthanbieter genutzt werden.

Diese Beispiele zeigen, wir haben mehr geändert als „nur“ die Technologie - wir haben den Vertriebsprozess auf flexiblere Beine gestellt. Um diese Veränderung zu vermitteln braucht es einen regelmäßigen und intensiven Dialog zwischen EUROPACE 2 und Ihnen als Nutzer, damit Sie eine Chance haben, die Gedanken hinter den Lösungen zu verstehen. Deshalb hat es sich als sehr hilfreich erwiesen, den regelmäßigen Austausch mit dem EUROPACE 2 Team in der Projektorganisation einzuplanen und gemeinsam Lösungen für Ihre Herausforderungen zu suchen.

Nutzerverhalten lenken

Viele Vertriebsorganisationen haben für sich erkannt, dass bei der Baufi Smart Einführung ein Zwischenziel unabdingbar ist: Der Schwerpunkt des Arbeitsalltags muss in der neuen Plattform stattfinden. Um dieses Ziel zu erreichen, haben viele Partner ihre Nutzer gebeten, die Erfassung von Neugeschäft nur noch in Baufi Smart vorzunehmen. Leider haben unsere Analysen bei den Partnern gezeigt, dass es Nutzer gibt, die, obwohl sie keine Gründe hierfür haben, dennoch wie gewohnt EUROPACE classic vorrangig für die Erfassung des Neugeschäfts nutzen.

Um diese Situation positiv zu verändern, haben sich folgende Maßnahmen als wirkungsvoll herausgestellt:

Neue Kundenleads wurden ausschließlich in Baufi Smart zur Verfügung gestellt und mussten somit auch dort beginnend bearbeitet werden. Die Wirkung dieser Maßnahme ist natürlich abhängig vom Anteil des Leadkanals am Gesamtgeschäft.

Weiterhin wurde das Produktangebot von einigen Partnern auf EUROPACE classic schrittweise reduziert. So wurden Anbieter, wie zum Beispiel die ING-Diba, nur noch in Baufi Smart angeboten. Das führte auch in der manuellen Neuanlage von Vorgängen zu einer signifikanten Verlagerung hinzu Baufi Smart, da die ING-Diba im Angebotsvergleich eine wichtige Rolle spielt und der Export zwar von Baufi Smart nach EUROPACE classic möglich ist, aber nicht umgekehrt funktioniert.

Neben der Leadsteuerung und dem Verlagern des Produktangebots haben einige Partner die Anlage von Neugeschäft auf EUROPACE classic für die Baufinanzierung per Rechteinschränkung komplett unterbunden. Damit lassen sich Vorgänge nur noch in Baufi Smart anlegen und können gegebenenfalls nach EUROPACE classic exportiert werden. Findet der Arbeitsalltag mehr und mehr in Baufi Smart statt, ist die vollständige Bearbeitung aller Vorgänge in der neuen Plattform für die Nutzer nicht mehr fern.

Diese Beispiele sind hoffentlich hilfreiche Anregungen, die Sie in Ihren eigenen Einführungsprojekten verwenden können. In diesem Sinne, wünsche ich Ihnen viel Erfolg bei Ihrem Baufi Smart-Einführungsprojekt! EUROPACE connect unterstützt Sie nicht nur bei technischen Fragen, wir beraten Sie auch gern bei Themen wie Projektorganisation und Geschäftsprozessgestaltung. Sprechen Sie uns einfach an: connect@europace2.de