



Automobiler Finanzdienstleister verbessert mit BlackBerry das Risikomanagement und erhöht durch direkten SAP-Zugriff die Produktivität der Finanzprüfer um 25 Prozent

Volkswagen Financial Services UK (VWFS) bietet in Großbritannien über 700 Händlern der Volkswagengruppe - darunter Volkswagen, Audi, Bentley, SEAT, Skoda und Volkswagen Nutzfahrzeuge - Finanz- und Versicherungsdienstleistungen.

Die Herausforderung

Neue Fahrzeuge sind für den Zeitraum ab Verlassen der Fabrik bis zum Verkauf an den Kunden über VWFS versichert. In Großbritannien sind das zurzeit rund 20.000 Fahrzeuge im Gesamtwert von 350-500 Millionen Pfund. Neun regionale Finanzprüfer des VWFS sind dabei für die Prüfung der finanzierten Fahrzeuge bei den Händlern verantwortlich.

Die regelmäßige Finanzprüfung der Händler ist für den VWFS sehr wichtig. So kann frühzeitig festgestellt werden, ob ein Händler eventuell in einer finanziellen Schieflage steckt, noch bevor für den VWFS ein finanzielles Risiko entsteht. Allerdings war das bestehende papierbasierte System nicht präzise und schnell genug, um die Anforderungen des Risikomanagements des VWFS zu erfüllen. Die Finanzprüfer führten jederzeit ausgedruckte Listen der Fahrzeuge und Händler mit sich. Beim Abschluss einer Prüfung mussten sie jeden einzelnen Sachverhalt mit dem Händler abgleichen und diese einzeln in das Formular eintragen. Erst dann konnten sie zur nächsten Prüfung übergehen. Außerdem wurden Informationen, je nach Finanzprüfer, auf vielfältige Art und Weise zusammengetragen und Prüfungsreports nicht täglich ausgefüllt, sondern nur in bestimmten Abständen. Das führte für die Kreditmanager des VWFS zu einem uneinheitlichen Bild der einzelnen Händler. Darüber hinaus war es dem Management nicht möglich, die Arbeitsauslastung der einzelnen Finanzprüfer einzuschätzen. Hinzu kam, dass der Rechnungsprüfer bei einer kurzfristig vereinbarten Prüfung häufig erst mal wieder zurück ins Büro musste, um die Liste der zu prüfenden Autos des Händlers zu holen.

Nachdem der VWFS zehn Jahre mit dem papierbasierten System gearbeitet hatte, entschied man sich für einen Wechsel. „In einer Zeit wirtschaftlicher Herausforderungen sind schnelle und präzise Informationen im Risikomanagement unerlässlich“, sagt Carl Redman, Head of IT Development und Business Analysis bei VWFS.

Die Lösung

„Der Vorstand gab Anfang 2009 den Auftrag, dass die automatische und mobile Finanzprüfung der Fahrzeugbestände innerhalb von sechs Monaten abgeschlossen sein muss“, erklärt Redman. Ohne Zeit zu verschwenden, bewertete der VWFS mögliche Lösungen für den mobilen Datenzugang an Hand von vier Kriterien. Die ersten beiden waren die Sicherheit und Zuverlässigkeit. „Die Infrastruktur und die Sicherheit der BlackBerry-Lösung war von allen geprüften Möglichkeiten am zuverlässigsten. Sie erfüllte alle Sicherheitsanforderungen unseres Mutterunternehmens, ohne dabei eine komplett neue Infrastruktur aufbauen zu müssen“, so Redman. Tatsächlich hat die VWFS-Zentrale in Deutschland bereits Erfahrungen mit BlackBerry®-Lösungen.

Vorteile

Steigerung der Produktivität um 25 Prozent

Reduzierung der administrativen Tätigkeiten um 100 Tage jährlich

Verbessertes Risikomanagement

Verbessertes Zeitmanagement

Die nächsten beiden Kriterien waren die Nutzerzufriedenheit und die schnelle Einsatzbereitschaft. Nach Rücksprache und Empfehlung des Netzbetreibers Orange, entschloss sich der VWFS für die BlackBerry® Professional Services von Research In Motion® (RIM®). Die Finanzprüfer wurden zunächst mit BlackBerry® Smartphones ausgestattet, die mit dem BlackBerry® Enterprise Server for Microsoft Exchange verbunden sind, um im ersten Schritt die E-Mail-Funktion zu nutzen. In der Zwischenzeit wurde eine neue VWFS-Applikation entwickelt. Wie Redman bestätigt, waren sich die Prüfer einig, dass man mit dem Gerät sehr gut arbeiten kann. Die einfache Nutzung, die Bildschirmauflösung, die Tastatur und die Akkubetriebsdauer überzeugten besonders. Dann erweiterte der VWFS die Nutzung der BlackBerry-Lösung auch auf andere Anwender, dabei in erster Linie auf Führungskräfte.

Im zweiten Schritt entwickelte der VWFS eine maßgeschneiderte SAP-Applikation, genannt MSA. Die neue Applikation beinhaltet Informationen des VWFS Finanzierungssystems für Großhändler. Ein gemeinsames VWFS-BlackBerry Professional Services Team nutzte bei der Entwicklung einen „schnellen“ Softwareentwicklungsansatz und entwickelte die maßgeschneiderte BlackBerry Stock Audit Applikation mit mehr als 500 Funktionen in weniger als fünf Monaten. „Die Unterstützung, der Service und die Qualität der BlackBerry Professional Services-Mitarbeiter war großartig. Sie haben es uns ermöglicht, unseren hochgesteckten Zeitplan zu erfüllen“, sagt Redman.

Mit der Entwicklung der BlackBerry Stock Audit Applikation hat sich die Notwendigkeit des papierbasierten Systems schnell erübrigt, denn die Anwendung ermöglicht die Ansicht der gesamten Aufzeichnungen eines Händlers mit nur einem Klick. Das wäre mit dem früheren System nicht möglich gewesen. Sobald eine Prüfung beendet ist und alle Daten in das BlackBerry Smartphone eingepflegt sind, werden die Informationen direkt auf das MSA hochgeladen. Im Büro hat der Kreditmanager sofortigen Zugang auf den aktuellen Status des Händlers. Außerdem bekommen die Mitarbeiter einen automatischen E-Mail Alert, sobald die Bewertung der Prüfung unter einen vorher als sicher definierten Schwellenwert fällt.

Die Vorteile

Die BlackBerry-Lösung hat das Risikomanagement verbessert, indem die Qualität der Informationen und die Schnelligkeit des Zugangs erhöht wurden. Die Prüfungen sind jetzt präziser, da die Finanzprüfer jederzeit Zugang zu allen Informationen des Händlers haben. Außerdem ist eine Prüfung erst dann abgeschlossen, wenn im Falle von Niederlassungen alle Standorte des Händlers geprüft wurden. Kreditmanager wiederum müssen nicht mehr auf die Wochenberichte warten. Sie werden jetzt in Echtzeit informiert. Das MSA-System zeigt zudem die Ergebnisse auf Händler- und Gruppenebene an. Das macht es einfacher zu ersehen, was jeder einzelne Händler leistet. „Wir sind jetzt in der Lage, finanziellem Risiko effizienter und proaktiver zu begegnen“, sagt Redman. „Was wir entwickelt haben, ist angesichts der uns gegebenen Zeit absolut fantastisch. Vom wirtschaftlichen Gesichtspunkt aus ist das Seniormanagement mit der Lösung vollends zufrieden. Jetzt möchte das Senior Management, dass wir weitere Einsatzmöglichkeiten der BlackBerry-Plattform eruieren von denen unser Geschäft profitieren kann.“

Durch die BlackBerry-Lösung ist die Arbeit der Finanzprüfer produktiver geworden und dessen gesamtes Management hat sich verbessert. „Die Produktivität der Prüfer konnte um 25 Prozent gesteigert werden. Wir erwarten, dass sie 2010 insgesamt 500 Prüfungen durchführen werden. Im Vergleich dazu waren es mit dem papierbasierten System 400 Prüfungen jährlich“, sagt Redman. Außerdem benötigten die Prüfer nur noch rund einen Tag im Monat für administrative Tätigkeiten. „Mit der BlackBerry-Lösung erwarten wir jährlich rund 100 Tage einzusparen.“ In der nächsten Phase des Projektes wird die MSA-Applikation für die Finanzprüfer automatisch einen jährlichen Terminplan für die Prüfungen erstellen sowie einen E-Mail-Alert verschicken, der die Prüfer über kurzfristige Prüfungstermine informiert.

Die Anwender sind sehr zufrieden mit der neuen Lösung. „Das Feedback, das wir von den Finanzprüfern bekommen, ist, dass es die Effizienz der Arbeit verbessert hat. Die Lösung ist kompakt und leicht zu nutzen. Selbst anfänglich zurückhaltende Anwender sind voll und ganz zufrieden“, beendet Redman.

www.blackberry.co.uk/casestudies

„Vom wirtschaftlichen Gesichtspunkt ist das Senior Management mit der Lösung vollends zufrieden. Jetzt möchte das Senior Management, dass wir weitere Einsatzmöglichkeiten der BlackBerry-Plattform eruieren von denen unser Geschäft profitieren kann.“

Carl Redman
Head of IT Development
and Business Analysis
Volkswagen Financial Services UK