RSA

ANWENDERBERICHT

Vernetzte Planung für „Best-in-Class“-Performance

Die RSA Group, deren Anfänge 300 Jahre zurückreichen, ist heute einer der weltweit führenden Versicherungskonzerne. Das Unternehmen, das mehr als 200.000 Mitarbeiter in seinen Kernmärkten im UK, in Skandinavien und in Kanada beschäftigt, konzentriert sich auf die allgemeine Versicherung und zeichnet Geschäfte auf der ganzen Welt.

Anaplan

Anwendungsfälle

- Planung und Budgetierung
- Personalplanung
- Zero-Based Budgeting
- Activity-Based Costing/Prozesskostenrechnung
- Steuermodellierung

Die Herausforderungen

- Aufwändiger, neunmonatiger Planungszyklus mit einem spreadsheet-basierten Prozess
- Isolierte Prozesse mit Brüchen zwischen Fachbereichen im gesamten Unternehmen
- Viele Produktvarianten verursachen hohe Kosten
- Probleme mit der Datenqualität; wesentlich mehr Arbeitszeit für Datenbereinigung als für Unterstützung der wichtigsten Stakeholder im gesamten Unternehmen mit entscheidungsrelevanten Informationen

Die Lösung

- Einführung vernetzter Planung auf der Anaplan-Plattform in nur fünf Wochen
- Rasche Ablösung aufwändiger spreadsheet-basierter Prozesse für Finanz-, Ausgaben- und Personalplanung in Call-Centern

Die Ergebnisse

- Komplexer Planungsprozess von neun auf fünf Monate verkürzt; weitere Reduzierung auf drei Monate ist geplant
- Produktivitätssteigerungen des Personalplanungsteams um 50 Prozent
- Verbesserte Entscheidungsunterstützung für Fachanwender
- Optimierte Planung verbessert Kundenservice und Geschäftsergebnisse
- Verantwortung für vernetzte Pläne liegt bei den Fachbereichen und nicht nur bei der Finanzabteilung

Weshalb Anaplan

- Einzige Lösung in der engeren Auswahl, die rasch implementiert werden konnte
- Nutzer können das System ohne Spezialistenunterstützung in Eigenregie verwalten und weiterentwickeln
- Das Finanzteam bietet jetzt einen entscheidenden Mehrwert durch Bereitstellung von Analysen für Führungskräfte

Eines Abends, es war schon spät und das Team hatte bereits Wochen pausenloser Planungen hinter sich, schlug ein Mitarbeiter von Andrew Dinwiddie mit der Faust auf den Tisch und rief: „Das muss einfacher gehen; wir finden bestimmt eine Lösung, die uns die Planung erleichtert.“ Es war dieser Frustschrei, der Dinwiddie und sein Team veranlasste, verschiedene Lösungen für ihre Finanzplanung zu prüfen, und der sie schließlich zur Anaplan-Plattform führte.

Als ehemaliger Berater erkannte Andrew Dinwiddie schnell: Die RSA Group würde wohl kaum ihr Ziel erreichen, sich als beste allgemeine Versicherung in ihren Zielmärkten zu etablieren, wenn weiterhin die aufwändigen spreadsheet-basierten Prozesse sein Team davon abhielten, wirklich wertschöpfende Arbeit zu leisten. Der Beste zu sein bedeutet für RSA, den Kunden einen außergewöhnlichen Service zu bieten und herausragende Geschäftsergebnisse zu erzielen. Wenn das Unternehmen diese Ziele dauerhaft erreichen wollte, dann musste das FP&A-Team (Financial Planning & Analysis) rasche Antworten auf die, wie Dinwiddie sie nennt, „Und was bedeutet das jetzt?“-Nachfragen der Manager liefern. Aber das war nicht zu machen, so lange Spreadsheets das wichtigste Werkzeuge für die Planung waren. „Wir verwendeten 95 Prozent unserer Zeit darauf, Daten in einem Spreadsheet zusammenzustellen. Wir konnten die Ergebnisse gar nicht analysieren oder einen Beitrag zu geschäftlichen Entscheidungen leisten“, kommentiert Andrew Dinwiddie. „Das war das Kernproblem, das wir mit einer neuen Plattform lösen wollten.“

Andrew Dinwiddies drei Schlüsselfragen für die Auswahl der Software

Regionale Finanzchefs, wichtige Geschäftspartner und die Finanzanalysten, die routinemäßig mit Planungsmodellen und Datenquellen arbeiten, wurden in den Auswahlprozess eingebunden. „Wir stellten den Anbietern drei Fragen“, berichtet Dinwiddie. „Die erste bezog sich auf die Nutzerfreundlichkeit, die zweite auf die Implementierungszeit und die dritte war, ob mein Team das System in Zukunft selbstständig verwalten konnte.“

> „Wir implementierten die Anaplan-Plattform in nur fünf Wochen, ein Unterschied wie Tag und Nacht im Vergleich zu anderen Systemen.“

Die schnelle Implementierung war vielleicht das Hauptkriterium zu diesem Zeitpunkt, da die neue Plattform für die kurz bevorstehenden Planungs- und Budgetierungsarbeiten einsatzbereit sein musste. Zwischenzeitlich aber wissen Andrew Dinwiddie und sein Team, wie wichtig auch die Möglichkeit ist, Änderungen selbst vorzunehmen und die Anaplan-Plattform in Eigenregie weiterzuentwickeln. „Wir können das System ohne fremde Hilfe entsprechend unseren neuen Anforderungen gestalten und ausbauen“, erklärt er. „Wir haben deshalb analysiert, welche Vorteile die Plattform für unsere Prozesse und letztlich auch für die zahlreichen Kollegen bringen kann, die am Planungsprozess beteiligt sind.“

Zunächst nutzten er und sein Team die Anaplan-Plattform ausschließlich für G&V-Berechnungen und Ausgaben-Planungen. Dabei wurden nur kleinere oder gar keine Änderungen an den Prozessen selbst vorgenommen. Das genügte schon, um den Zeitaufwand für RSAs komplexen Planungsprozess von neun auf fünf Monate zu reduzieren. Seither hat RSA aber seine Planungsprozesse umstrukturiert, um die Flexibilität der Anaplan-Plattform voll auszuschöpfen. Das Ziel ist jetzt, den Zyklus auf nur drei Monate zu verkürzen.

Vernetzte Planung generiert wichtigen Mehrwert für RSA

Dinwiddie geht davon aus, dass die Hälfte der Anaplan-Nutzer heute Makler, Sachbearbeiter und Abteilungsleiter sind. Sie geben Daten ein und rufen ihre eigenen Self-Service-Auswertungen über das Frontend-Portal ab. Aufgrund des vertrauten Nutzungskonzepts von Anaplan haben diese Fachanwender schnell schätzen gelernt, wie sie mit der Plattform Planungsprobleme in ihren eigenen Bereichen lösen können. Ihre Begeisterung kommt natürlich auch Andrew Dinwiddie und seinem Team entgegen. „Ich komme ja aus der Beratung und da ging es früher immer darum, sich einerseits ein Bild über die Probleme der Klienten zu machen und andererseits Lösungen und Ansatzpunkte für Veränderungen zu finden. Ziemlich genau so haben wir die Einführung der Anaplan-Plattform angegangen“, berichtet er.

Ein sehr gutes Beispiel dafür, wie Anaplan vernetztes Planen bei RSA unterstützt, ist die Personalplanung. In diesem Bereich war früher ein 50-köpfiges Team hauptsächlich mit Arbeiten beschäftigt, die kaum zur Wertschöpfung betrugen. „Die Kollegen dort verschwendeten viel zu viel Zeit mit Spreadsheets. Wenn Sie dann ihre Resultate den Fachbereichen lieferten, waren diese bereits wieder überholt“, erinnert sich Dinwiddie.

Jetzt ist die Personalplanung als Modell auf der Anaplan-Plattform hinterlegt. Deshalb sind weniger Mitarbeiter im Planungsprozess erforderlich und die Personalabteilung hat mehr Zeit für die Arbeit mit den anderen Fachabteilungen, um deren Fragen in Echtzeit zu beantworten. Beispielsweise müssen die Fachbereichsleiter bei Unwettern mit Häuserschäden wissen, wie viele Mitarbeiter sie brauchen, um die zu erwartende Steigerung bei den Schadensmeldungen zu bewältigen. RSA kann jetzt schneller auf derartige Situationen reagieren und so nicht nur seinen Kunden einen besseren Service bieten, sondern gleichzeitig auch seine Betriebseffizienz steigern.

> „Das ist der konkrete Nutzen der Plattform. Die Mitarbeiter, die früher Spreadsheets konsolidierten, können wir jetzt dafür einsetzen, unseren Kunden den besten Service zu bieten.“

Kunden begeistern und Effizienz steigern – dies sind kritische Faktoren, um sich als bester Versicherer auf dem Markt zu etablieren. Und die Anaplan-Plattform bringt die RSA Group beiden Zielen ein erhebliches Stück näher. Aber es gibt noch viele andere Vorteile: Das Finanzteam ist besser darauf vorbereitet, ihre Kollegen bei Entscheidungen zu unterstützen, und genießt Meetings, bei denen alle die gleichen zuverlässigen Daten dank dem Anaplan Daten-Hub zur Verfügung haben. Andrew Dinwiddie weist zudem darauf hin, dass es eine ganze Reihe weiterer Nutzer und Anwendungsfälle für die Anaplan-Plattform gibt. Er ist zuversichtlich, dass sein Unternehmen auch in Zukunft noch viele Vorteile aus dieser Transformation ziehen wird.

„Ich glaube, das Potenzial ist enorm“, sagt Dinwiddie. „Unter anderem planen wir als Nächstes die Einführung von Zero-Based Budgeting, Activity-Based Costing und Steuermodellierung. Dadurch wird das Unternehmen jährliche Produktivitätssteigerungen erzielen, ohne große Umstrukturierungsprogramme auf den Weg bringen zu müssen.“

Über Anaplan

Anaplan bringt ein neues Zeitalter des vernetzten Planens. Große, dynamische Unternehmen nutzen die Cloud-Plattform von Anaplan in allen Geschäftsbereichen. Sie schaffen damit nicht nur eine fundierte Informationsbasis für ihre Planungen und Entscheidungen, sondern optimieren auch die Geschwindigkeit und Effektivität ihrer Planungsprozesse. Anaplan bietet zudem Support, Schulungen und Beratungsleistungen für die Transformation von Planungsprozessen. Anaplan ist ein Unternehmen in Privathand mit Hauptsitz in San Francisco und 16 Niederlassungen sowie mehr als 150 Partnerunternehmen weltweit. Weitere Informationen finden Sie unter anaplan.com/de..

Anaplan