



Toyota
Financial Services



TOYOTA

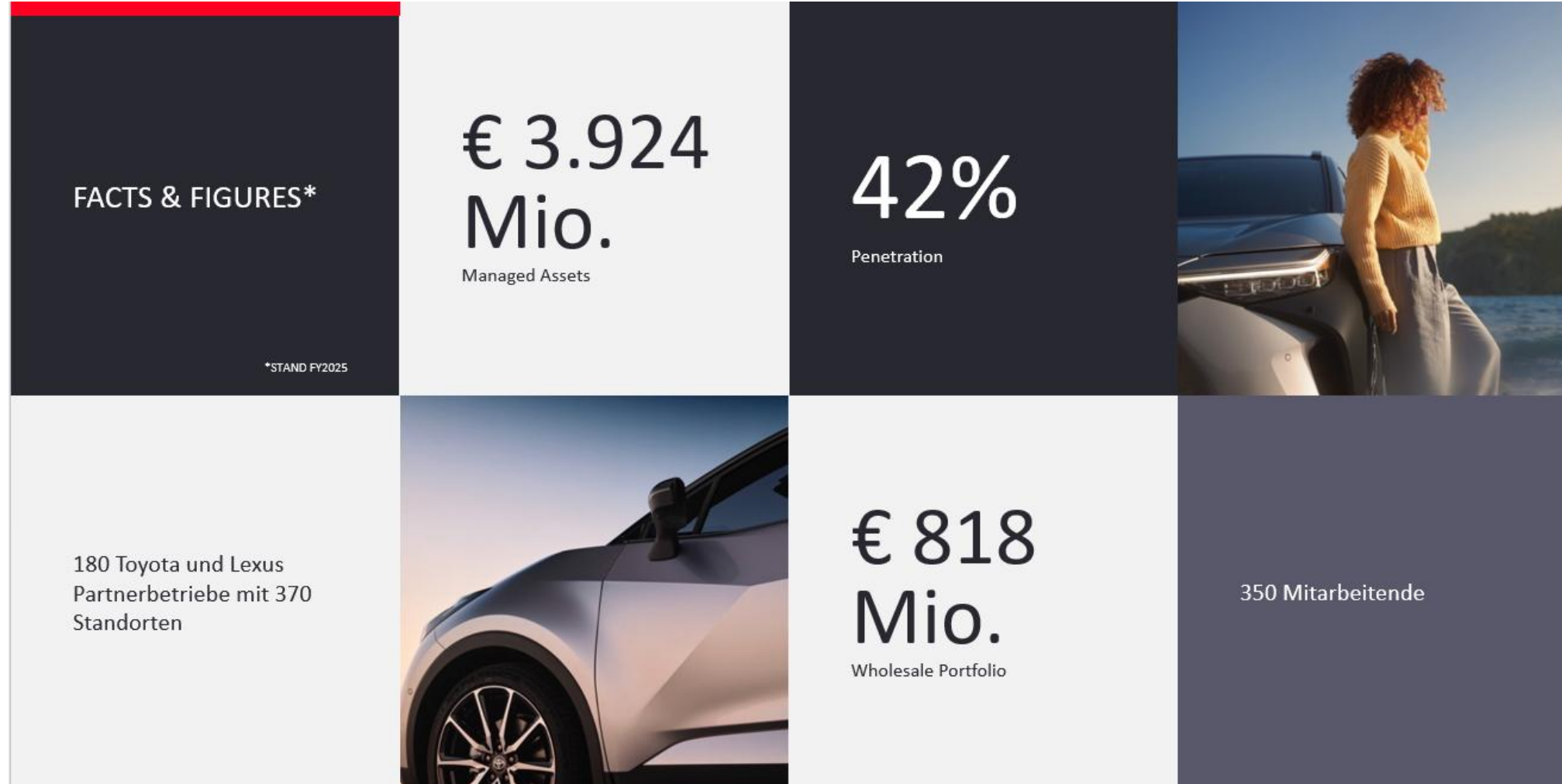
Bestmögliche Vorbereitung auf die Erneuerung einer Automotive Captive Kernsystemlandschaft

Ein Erfahrungsbericht der Toyota Kreditbank

Agenda

-
1. Die Toyota Kreditbank (TKG) auf einen Blick
 2. Wesentliche Herausforderungen/Initiativen im Kontext der Digitalisierung
 3. Motivation sowie Ziele für das bevorstehende Transformationsprojekt
 4. NTT DATA als Enabler
 5. Wichtige Vorbereitungen auf die Modernisierung der Kernbankensystemlandschaft
 6. Projektdurchführung in mehreren Phasen
 7. Gemeinsame Erfolgsfaktoren als solides Fundament
 8. Feedback zur Zusammenarbeit und nächste Schritte
 9. Fazit / Lessons learned
-

Die Toyota Kreditbank (TKG) auf einen Blick



Wesentliche Herausforderungen/Initiativen im Kontext der Digitalisierung

Vertragsabschluss

- Digitale Unterschrift am POS
- Omni-Channel Prozesse Handel/Kunde/Bank

Steigerung Self-Service-Rate im Kundenservice

- Ausbau Kundenportal
- Papierloser Kundenservice / Nahtlose Digitalprozesse Handel/Kunde/Bank
- Chatbot
- Voicebot
- Dunkerverarbeitung

Neues Kernbanksystem bedingt neue Datenplattform



Motivation sowie Ziele für das bevorstehende Transformationsprojekt



Motivation für das Transformationsprojekt

Aktuelle IT-Landschaft befindet sich aktuell auf dem Weg zum Legacysystem

- ➔ Drohender Knowhow Verlust / Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- ➔ Alternde Teile der Systemlandschaft
- ➔ Digitalisierung & Effizienzen heben (inkl. Prozesse neu, modern und digital denken)

Ziele des Transformationsprojekts

- Schrittweise Erneuerung der gesamten IT-Landschaft über 3-5 Jahre
- Der Digitalisierung, den alternierenden Kundenbedürfnissen sowie dem demographischen Wandel innerhalb von Deutschland begegnen

➤ **Beauftragung von NTT DATA zum externen Support**

NTT DATA als Enabler

- War Ihnen NTT DATA sowie das Tätigkeitsfeld von NTT DATA vorher ein Begriff?
- Sind Sie sportinteressiert und verfolgen Ihre Leidenschaft im TV?
- Verreisen Sie gerne bzw. machen Urlaub auf dem Meer?
- Was hat das alles mit NTT DATA, dem BFACH sowie dem Bankwesen zu tun?

NTT DATA

Unterstützt Kunden weltweit bei der Transformation angefangen bei Strategie & Business Consulting, Industrie Lösungen, über Geschäftsprozess Services, IT-Modernisierung und Managed Services.

>150.000 Mitarbeiter weltweit

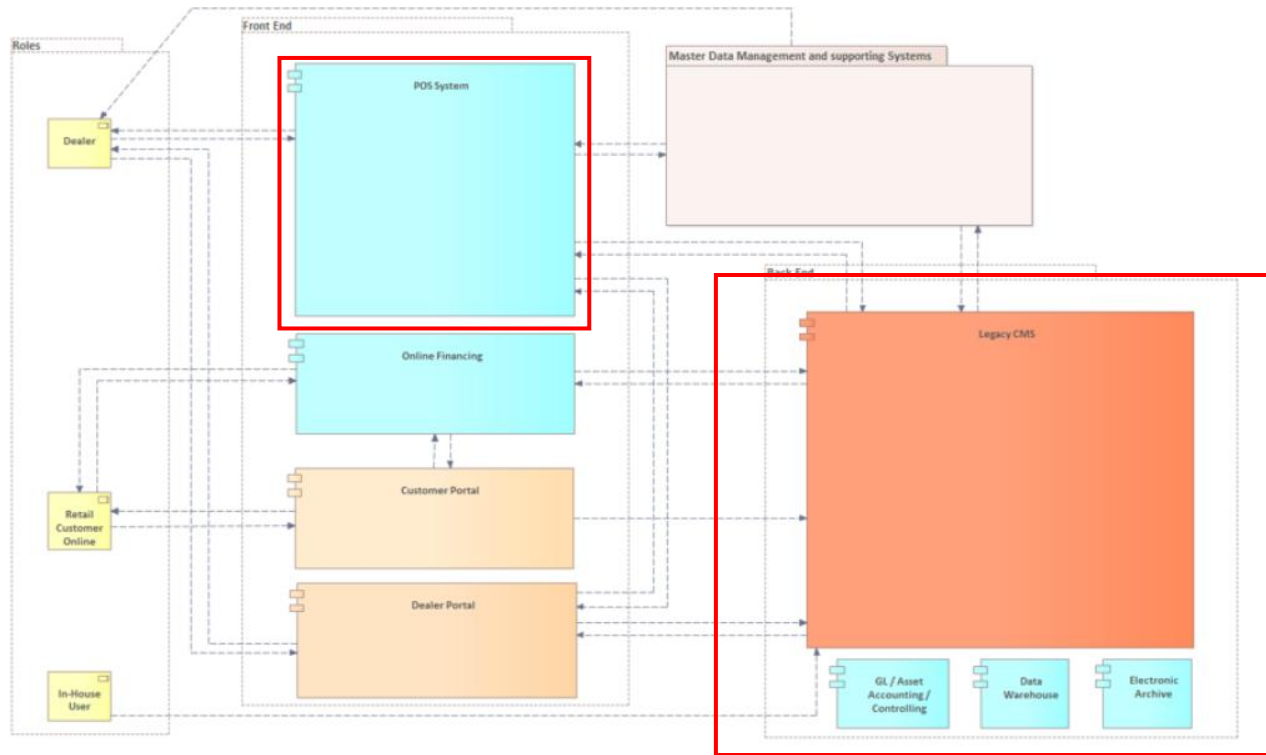
Ein Ausschnitt unseres NTT DATA Teams für die TKG



➤ *Mehr dazu gerne in den Pausengesprächen beispielsweise im Kontext des Zengin- oder Cafis-Systems powered by NTT DATA*

Wichtige Vorbereitungen auf die Modernisierung der Kernbankensystemlandschaft (funktionale Analyse / Business-Sicht)

Funktionale Grobarchitektur



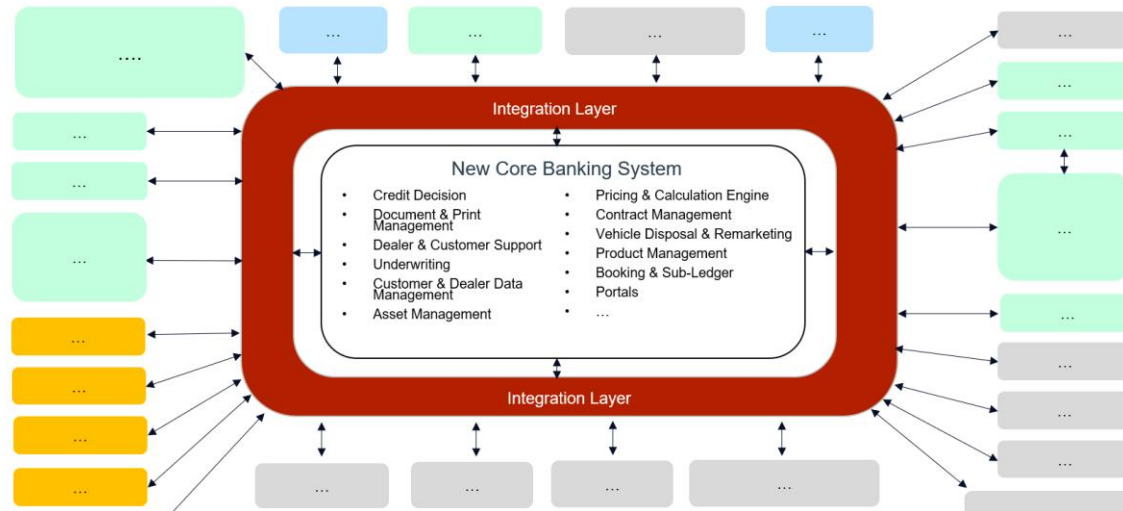
Business & Prozessanalyse:

- Wie funktionieren die Prozesse heute im Status Quo und welche Funktionalitäten müssen neu definiert bzw. ersetzt werden?
- Wo sollen heutige Workarounds automatisiert oder manuelle Eingriffe drastisch reduziert werden, durch den Einsatz einer zukünftigen Standardsoftware?
- Wie hängen die verschiedenen Portale bzw. Eingangskanäle zusammen bspw. im Zusammenspiel zwischen Point of Sale und Backoffice Lösung?
- Wo soll standardisiert werden und wo behält man sich einen gewissen Grad an Individualisierungsmöglichkeiten vor?

➤ Hier spielen Branchen- und Prozess-Kenntnisse sowie fundierte und vergleichbare Erfahrung in ähnlichen Projekten eine wichtige Rolle, um aus „Best Practices“ Effizienzen für das spätere Zielbild heben zu können.

Wichtige Vorbereitungen auf die Modernisierung der Kernbankensystemlandschaft (IT-Architekturelle Analyse / IT-Sicht)

Technische Grobarchitektur

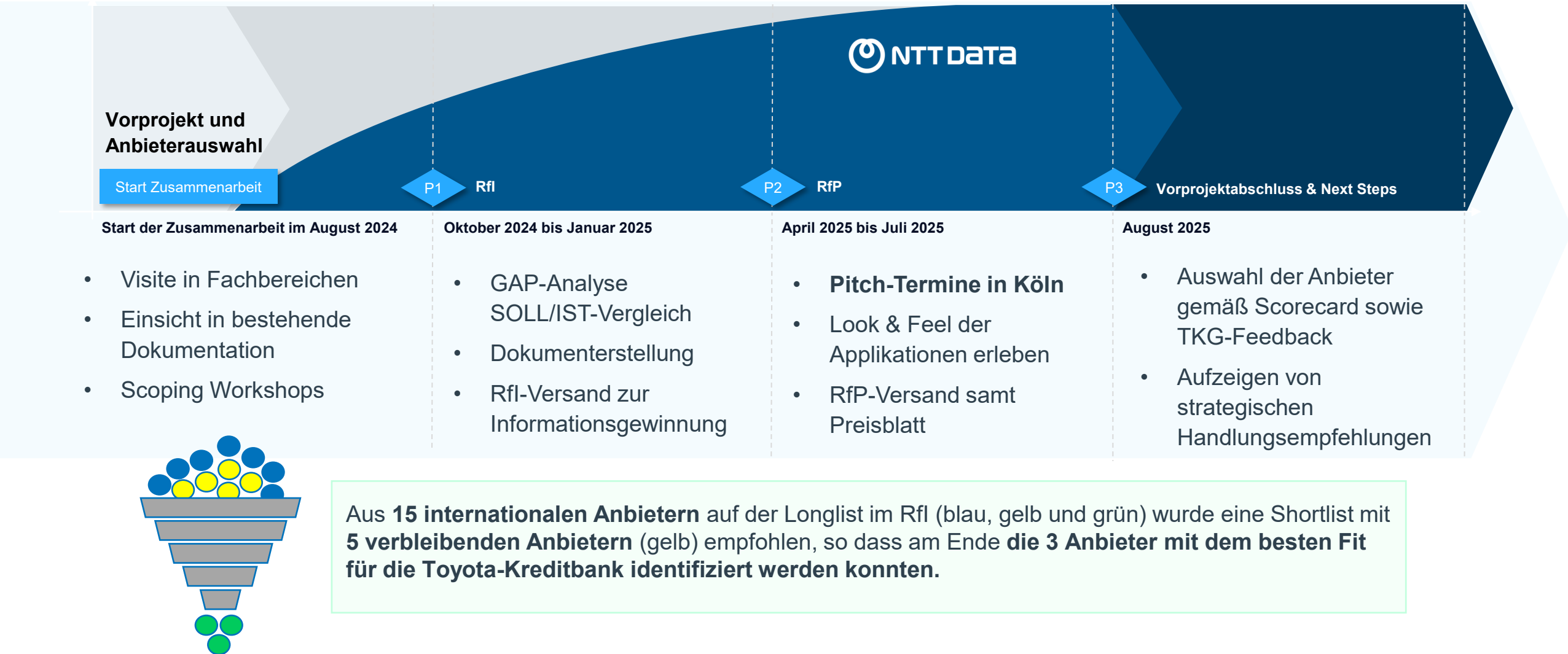


IT-Architektur- & Datenanalyse:

- Wie funktionieren die Datenprozesse heute im Status Quo und welche relevanten Umsysteme müssen neu verbunden bzw. abgelöst werden (Datenmigration)?
- Welche heutigen Painpoints sowie Workarounds sollen durch den Einsatz einer Standardsoftware zukünftig effizienter gestaltet bzw. behoben werden?
- Wie sollen die verschiedensten Umsysteme bzw. mit der zukünftigen Standard-Software verbunden werden und welchen Support benötigt man für etwaig notwendige Neuentwicklungen (Make or Buy)?
- Wo muss ein gewisser Grad an Individualisierung durch gesetzten Dateninput beibehalten werden und wo passt man sich lieber der Vorgabe des Standardproduktes an?

➤ Hier spielen Implementierungs- und Integrationskompetenzen eine entscheidende Rolle sowie ein externer Vermittler, der zwischen Business & IT Anforderungen vermitteln bzw. übersetzen kann.

Projektdurchführung in mehreren Phasen



Gemeinsame Erfolgsfaktoren als solides Fundament



Industrie und Branchenexpertise

Prozess-Expertise (Experten befragen & sich bewusst neu erfinden)

Markt- und Software-Expertise

Argumentation mit den Stakeholdern auf Augenhöhe

Erfahrung im Umgang mit komplexen Transformationsprojekten

Offenheit für neue Impulse (Growth Mindset) & Change Management

Fundierte und fakten spezifische Bewertung der Möglichkeiten

Ziele stets im Auge behalten und verschiedene Möglichkeiten zur Umsetzung in Betracht ziehen

Strukturierte, transparente und offene Kommunikation mit relevanten Stakeholdern bis zur Geschäftsführung als Schlüssel zum Erfolg

Feedback zur Zusammenarbeit und nächste Schritte

TKG-Feedback in Richtung NTT DATA:

- Zielorientierte Partnerschaft auf Augenhöhe
 - Lieferung in Time, Budget und Quality!
 - Wir fühlten uns „verstanden“
- Gute Ausgangsbasis für die nächsten Schritte



Strategische nächste Schritte:

Entscheidung Umsetzung in 1 oder 2 Phasen

- Eine Phase: Gesamtes CBS (Pros/Cons?)
- Zwei Phasen:
 - Zunächst POS/Credit Decision/Contract Activation
 - Später CMS
 - (Pros/Cons)?

Initiierung des Projekts gemäß vorheriger Entscheidung

- Architektur Zielbilder verfeinern
- Integration Layer auswählen
- Verhandlungen mit den Vendors
- Übliche Projektvorbereitungen / Planungen (Time, Budget, Ressourcen, etc.)

Fazit / Lessons learned



Faktor Mensch sowie gute Vorbereitung sind der **Schlüssel zum Erfolg!** Das Change Management sollte bereits in der Vorphase beginnen.



Die **relevanten Stakeholder & Keyplayer** frühzeitig mitzunehmen **ist alternativlos sowie essenziell für den Projekterfolg** -> Einbindung in Auswahlprozesse sowie vorherige Analysen ist wichtig!!!



Die richtige Auswahl von externer Unterstützung **als wichtiger Enabler „outside of the box“** zu denken sowie gemeinsam zu hohem Grad an Standardisierung zu gelangen.



Viel Zeit für Planung und Strategische Überlegungen vorab einplanen (inkl. Gedanken zu Europäischem Lösungsansatz, möglichem Synergiepotential etc.) statt „*Fail fast and try again*“.



„**One fits all**“ Gedanke teilweise nicht mehr zeitgemäß, Tendenz zu **Best of Breed** Gedanken. **POS-First statt One-Fits-All & Big Bang** für TKG.



Die Zeiten der starken Abhängigkeit von einem **einzigsten Softwarehersteller** sind vorbei, um einem schnelllebigen Markt sowie stark alternierenden Kundenbedürfnissen (Standardisierung Vs. Individualisierung) **nachhaltig** zu begegnen.

TOYOTA



Andreas Meynhardt

Andreas.Meynhardt@toyota-fs.com



Florian Kühn

Florian.Kuehn@nttdata.com

**„Eine starke Partnerschaft und langfristige
Geschäftsbeziehung auf Augenhöhe
basierend auf gemeinsamen Werten“**



Vielen Dank!

