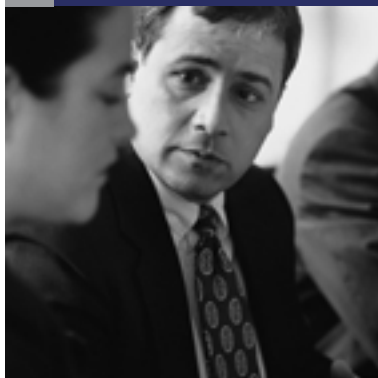


SAP Customer Success Story



Seit Ende März 2000 können die rund 360.000 Kunden der **MLP AG** ihre persönlichen Versicherungs-, Vermögens- und Finanzangelegenheiten direkt über das Internet managen: Europas führendes Beratungsunternehmen im Bereich **Private Finance** für Akademiker und anspruchsvolle Privatkunden hat das Web in die persönliche Finanzberatung integriert. Basis dafür ist ein globales Unternehmensportal auf Basis des mySAP Workplace, das Kunden und Interessenten nicht nur den Zugang zum Informationsangebot eröffnet, sondern gleichzeitig das Tor zum umfassenden Online Brokerage darstellt.

MLP AG

INTEGRATION DES INTERNETS IN DIE PERSÖNLICHE FINANZBERATUNG

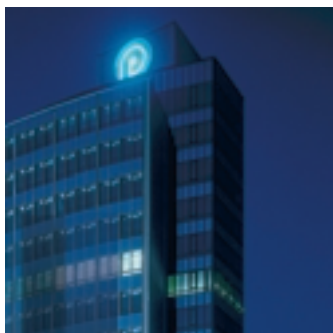
Einen bedeutenden Schritt zum führenden Kundenservice im Finanzdienstleistungsbereich realisiert die MLP AG mit der Zusammenführung individueller Informationsangebote mit einem umfassenden Online Brokerage, das weit über den üblichen online Wertpapierhandel hinausgeht. Basis hierfür ist das Unternehmensportal mySAP Workplace.

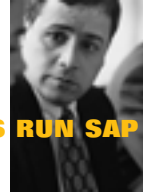
IN WENIGEN JAHREN AN DIE EUROPÄISCHE SPITZE

Der erst 1971 gegründete MLP Konzern hat sich innerhalb weniger Jahre vom reinen Makler zu Europas führendem Finanzdienstleister für Akademiker und anspruchsvolle Privatkunden entwickelt. Qualifizierte Beratung und ein vielfältiges Angebot unterschiedlichster Finanzdienstleistungen von der Geldanlage über Finanzierungen bis zu Lebens- und Sachversicherungen ebneten den Weg an die Spitze, der sich in einem Umsatz von fast 550 Millionen € im Geschäftsjahr 1999 ausdrückt.

EHRGEIZIGES ZIEL: ONLINE BROKERAGE FÜR DIE VERSCHIEDENSTEN FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Intelligente Informationstechnologie spielt in den strategischen Überlegungen der MLP AG seit jeher eine gewichtige Rolle. Das Unternehmen stützt sich dabei zum einen auf bewährte Softwareprodukte von SAP, die das gesamte betriebswirtschaftliche Räderwerk von MLP betreibt. Zum anderen wurden mit eigenentwickelten Softwarelösungen innovative elektronische Bro-




**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15
D-69190 Walldorf
T +49/180/5 34 34 24*
F +49/180/5 34 34 20*

*DM 0,24/Minute (in Deutschland)

www.sap.de

kerplattformen aufgebaut, deren Entwicklung von Anfang an darauf abzielte, wesentliche Bestandteile davon in das Internet zu übertragen und damit den Kundenservice zu erweitern. Ergänzend dazu installierte MLP ein unternehmensweites Intranet, über das die Berater beispielsweise noch während eines Kundengesprächs erste Konzeptbausteine abrufen oder Informationen für Finanzierungszusagen online einholen können: Stationen eines Weges, der konsequent in Richtung Internet führte.

MLP ist weltweit der einzige Finanzdienstleister, der hochqualifizierte persönliche Beratung mit intelligentem Online Brokerage für die verschiedensten Finanzdienstleistungen von der Kfz- und Krankenversicherung über die Hypothekenfinanzierung bis zum Wertpapiergeschäft miteinander verzahnt.

ZUGANG ÜBER ROLLENBASIERTER BENUTZEROBERFLÄCHE

Zunächst galt es insbesondere über die Form des Zuganges zu Information und Interaktion im Web zu entscheiden. Gefragt war ein Unternehmensportal mit Single-Sign-on-Funktionalität, das sowohl den MLP Beratern als auch Kunden und Interessenten mit einer einmaligen Anmeldung mittels Web Browser den direkten Zugang zu den angebotenen Anwendungen, Inhalten und Diensten ermöglicht. Gleichzeitig sollte über eine personalisierte und rollenbasierte Benutzeroberfläche den Anforderungen unterschiedlicher Nutzergruppen entsprochen werden, um ihnen einfach und ohne Umwege den Zugriff auf für sie relevante Informationen und Funktionalitäten zu erschließen. Und: Das Unternehmensportal sollte offen und flexibel sein und sich leicht in die bestehenden Infrastrukturen integrieren lassen.

DREI ZIELGRUPPEN – EINE PLATTFORM

MLP entschied sich für den mySAP Workplace als externes Unternehmensportal, das drei für das Unternehmen entscheidende Gruppen adressiert: Interessenten, Kunden und Mitarbeiter. Ihnen eröffnet der mySAP Workplace über mehrere Security Levels den Zugang zu Informationen, Inhalten und Anwendungen unterschiedlicher Form und Tiefe. Die potenziellen Kunden erhal-

ten allgemeine Informationen und Dienste wie Career Services per Web. Sie können MLP Angebote testen und auf der Hypotheken-, Krankenversicherungs- oder Wertpapier-Brokerageplattform Verträge online abschließen. Darüber hinaus ist geplant, dass Mitarbeiter von MLP über den mySAP Workplace mit Knowledge-Services versorgt werden. Sie können Konditionen und Prämien einsehen, bei Kundenberatungen elektronisch auf Expertenwissen zugreifen und bei Vertragsabschlüssen automatische Folgetransaktionen anstoßen.

VERTIEFUNG DER KUNDENBEZIEHUNGEN

„Das Internet hilft uns, die Beziehungen zu unseren Kunden zu vertiefen und ermöglicht ihnen, nicht beratungsintensive Transaktionen direkt durchzuführen“, hebt Dr. Carsten Stockmann hervor, der als Projektleiter die Realisierung des ehrgeizigen Vorhabens verantwortet. Mit der Verlagerung kundennaher Funktionen ins Netz stärkt MLP aber nicht nur die Kundenbindung. Gleichzeitig werden die Berater von nicht beratungsbedürftigen Grundprodukten und Transaktionen entlastet. Sie können sich in ihrer Arbeit noch intensiver auf die komplexen Beratungsaufgaben konzentrieren und damit die Qualität der Betreuung weiter erhöhen.

MLP geht davon aus, in drei bis vier Jahren den Kundenstamm fast vollständig mit seinem Internetangebot durchdrungen zu haben. Darüber hinaus will das Unternehmen diesen strategischen Wettbewerbsvorteil auch als treibende Kraft für die angestrebte Internationalisierung nutzen.

SOFTWARE UND HARDWARE

- SAP R/3 mit den Komponenten FI, CO
- mySAP Workplace
- Hardware:
 - HP-Server-Technologie
- Betriebssystem:
 - Windows NT
- Datenbank:
 - Oracle