

SAP Customer Success Story Banking



Seit Oktober 2002 hat die **Oesterreichische Kontrollbank AG (OeKB)** mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM) im Einsatz. Im Zuge dessen wurde die **Kundenkommunikation im Bereich Wertpapierservice neu strukturiert. Seither können die OeKB ServiceCenter Aktivitäten in der Kundenverwaltung transparenter gestalten und Marketingmaßnahmen einfacher umsetzen. Bei der Systemimplementierung betreten die Projektverantwortlichen bisher unbekannte Wege.**



NEUE ÄRA DER KUNDENBEZIEHUNG

mySAP™ CRM VERBESSERT SERVICE UND KUNDENKOMMUNIKATION DER OESTERREICHISCHEN KONTROLLBANK AG

OeKB – ÖSTERREICHS ZENTRALER FINANZ- UND INFORMATIONSDIENSTLEISTER

„Unser angestrebtes Ziel war die Verbesserung des ‚daily business‘ im Servicebereich“, beschreibt der CRM-Verantwortliche bei der OeKB, Mag. Georg Fink, die Hauptstoßrichtung für mySAP CRM. „Unsere Experten sprechen via Telefon über Fachfragen mit Kunden, wobei uns bisher das Instrumentarium fehlte, um diese Kontakte zu dokumentieren bzw. das Wissen über diese Gespräche und deren Inhalte festzuhalten.“

Seit der Gründung des Spezialinstitutes im Jahre 1946 gilt die Oesterreichische Kontrollbank Aktiengesellschaft (OeKB) als Österreichs zentraler Finanz- und Informationsdienstleister für Exportwirtschaft und für den Kapitalmarkt. Zum Aufgabengebiet der rund 360 Mitarbeiter zählen u.a. die Entwicklung und Bereitstellung aktueller Finanzdaten sowie das Betreiben eines elektronischen Abwicklungssystems für außerbörsliche Geschäfte. Die OeKB, deren Eigentümer in- und ausländische Kommerzbanken sind, nimmt eine fundamentale Stellung am österreichischen Finanzmarkt ein: Sie ist zuständiges Institut für die Exportfinanzierung heimischer Wirtschaftsbetriebe und als Wertpapiersammelbank zugleich auch zentrale Verwahrstelle für Wertpapiere.

KLAR DEFINIERTE BEDÜRFNISSE FÜHREN ZUM ZIEL

Die Ausgangssituation im März 2001 stellte sich wie folgt dar: Bei der Informationsbeschaffung und -weitergabe fehlten aussagekräftige Angaben zum Kunden, wobei eine ganzheitliche Kundensicht

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

 Neurottstraße 15a
 69190 Walldorf
 T 08 00/5 34 34 24 *
 F 08 00/5 34 34 20 *

* gebührenfrei in Deutschland

 T +49/18 05/34 34 24 **
 F +49/18 05/34 34 20 **

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/crm

oder eine Dokumentation der Kontakte nicht vorhanden war. Auswertungen waren aktuell nicht verfügbar. Der geringe Organisationsgrad in der Betreuung widersprach dem Dienstleistungsbedürfnis auf Seite der Kunden. Zudem mangelte es an Transparenz in den Serviceprozessen bezogen auf die OeKB-Mitarbeiter und deren Rollenverständnis. „Wir haben in den Fachbereichen Fragen formuliert und unsere Bedürfnisse an eine Software gründlich analysiert, wobei die Tool-Auswahl selbst dann in einem mehrstufigen Prozess nach K.O.-Kriterien und funktionellen Anforderungen stattfand“, erzählt Mag. Fink vom Procedere der Produktfindung. „Letztlich entschied der Vorstand für SAP, da bereits ein SAP-CompetenceCenter im Haus vorhanden war, wodurch sich Wartungs- und Weiterentwicklungskosten auf Grund interner Anpassungsmöglichkeiten reduzieren. Und auch die Skalierbarkeit von mySAP CRM, die ein Mitwachsen mit der Systemlandschaft erlaubt, entsprach den Vorstellungen.“

Im Januar 2002 startete die Implementierungsphase, deren Betreuung das heimische Unternehmen Plaut Austria GmbH übernahm. Zu diesem Zeitpunkt waren bereits eindeutige Zielsetzungen und strukturierte Sollprozesse definiert. Beispielweise war ein Schwerpunkt, eine kundenorientierte Aufbau- und Ablauforganisation zu schaffen, aber auch die ertragssteigernde Koordination von Marketing, Vertrieb und Service bildete einen Punkt im Pflichtenheft.

Letzteres sollte mit dem Kampagnenmanagement von mySAP CRM realisiert werden, das grundlegende Informationen für Massenkontakte (via E-Mail-Kampagnen, Veranstaltungen oder Direct Mailing-Aktionen) im Vorfeld und zur Nachbearbeitung von Marketingaktivitäten liefert. „Das Projekt hatte von Beginn an einen klaren Fokus und war sehr gut in die Organisation eingebunden. Dadurch war es möglich, eine klar abgestimmte CRM-Strategie zu implementieren und innerhalb von wenigen Monaten ein System für 60 Benutzer einzurichten“, berichtet Herbert Brauneis, der CRM-Verantwortliche bei Plaut Austria. Im Herbst 2002 wurde mySAP CRM nach technischer Installation, Systemintegration und -anpassung, dreimonatiger Testphase sowie kundenspezifischen Anwenderschulungen live geschaltet.

DETAILS ZUR LÖSUNG

SAP Lösung	mySAP CRM; SAP BW
Hardware	IBM RS6000 P.S. 6H1
Betriebssystem	AIX 4.3.3.10
Datenbank	Oracle 8.1.7.3
User	ca. 60
Implementierungspartner	Plaut Austria GmbH; www.plaut.at

PIONIERE BEI DER SYSTEMINTEGRATION

„Die Strukturierung diverser Kundendaten-Wartungsprozesse wurde wesentlich erleichtert. Die bestehenden Datenbestände wurden zusammengeführt und durch die abteilungsweite Nutzung der zentralen CRM-Datenbank können Kundendatenbereinigungen von jedem einzelnen Mitarbeiter umgehend durchgeführt werden. Die Datenqualität nahm in den ersten Betriebsmonaten bereits spürbar zu“, sieht Projektleiter Fink bereits erste Fortschritte seit der Produkteinführung. „Zudem fällt uns die Verknüpfung von Kundendaten viel leichter, wobei die Zugriffsmöglichkeiten auf das Datenmaterial von verschiedenen Abteilungen wie eben auch vom Marketing mit aktuellstem Stand jederzeit möglich ist.“ Die Verantwortlichen beim OeKB-Projekt gingen erstmals neue Wege bei der Implementierung: Die Datenbasis liefert das SAP Business Information Warehouse (SAP BW) ohne Einbindung in die SAP R/3-Backofficesysteme, d.h. mySAP CRM wurde als ‚stand-alone‘-Lösung realisiert. „Unsere Pionierarbeit mit der damals noch sehr jungen CRM-Komponente von SAP dient sicher künftigen Kunden; SAP BW als technische Basis, um weitere Quellen anzubinden, könnte durchaus eine Überlegung für andere wert sein“, erläutert Mag. Georg Fink die OeKB-Vorreiterrolle.