

## SAP Customer Success Story



Die **Volkswagen Financial Services AG** will national und international weiter wachsen. Eine wichtige Rolle spielen dabei integrierte, einheitliche und transparente Daten. Diese Daten liefert ein unternehmensweites Data Warehouse auf der Basis von mySAP™ Business Intelligence. Die konsistente und durchgängige Datenbasis unterstützt den weiteren Ausbau des Kundenbeziehungsmanagements.



## VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES AG

### UNTERNEHMENSWEITES REPORTING FÜR DIE WEITERE EXPANSION

Die Volkswagen Financial Services AG (FS AG), Braunschweig, ist eine 100-prozentige Tochter der Volkswagen AG. Als Holding vereinigt die FS AG die operativen Gesellschaften der Volkswagen Bank GmbH, Volkswagen Leasing GmbH, Volkswagen-Versicherungsdienst GmbH, Europcar Fleet Services GmbH und der Europcar Bank. Diese Gesellschaften sowie Tochtergesellschaften und Filialen im Ausland unterstützen den Absatz der Marken des Volkswagen-Konzerns in Europa und Asien/Pazifik. Über Kooperationsverträge arbeitet die FS AG zudem mit den Finanzdienstleistungsgesellschaften des Konzerns in Nord- und Südamerika zusammen. Schon heute ist die FS AG in 22 Ländern vertreten, jährlich kommen weitere Länder hinzu. Im Geschäftsjahr 2002 belief sich die Bilanzsumme auf 29,4 Milliarden Euro. Der Vertragsbestand rund um Kundenfinanzierungen, Leasing und Versicherungsvermittlungen stieg auf über 3,8 Millionen Verträge. Mit über 4.400 Mitarbeitern erwirtschaftete die FS AG 2002 einen Jahresüberschuss von 359 Millionen Euro.

### INNOVATIVE INITIATIVEN

Die Volkswagen Finanzdienstleister überraschen Markt und Wettbewerb immer wieder mit innovativen Initiativen – zuletzt die Volkswagen Bank mit der Absicht, in das Geschäft mit Unternehmensfinanzierungen einzusteigen. Zur Unterstützung der Expansion auf nationaler und internationaler Ebene investiert die FS AG auch in die IT-Infrastruktur. IT-Projekte mit strategischer Bedeutung für die FS AG übernimmt die Volkswagen Bank. Um Synergien zu nutzen und einen optimalen System-

betrieb zu gewährleisten, entwickelt die IT-Abteilung der Volkswagen Bank gemeinsam mit den Landesgesellschaften und Geschäftsbereichen (Market Center) entsprechende Pläne und setzt sie um.

Ein Thema von strategischer Bedeutung war in den vergangenen zwei Jahren die Schaffung eines unternehmensweiten Data Warehouse als Plattform für Auswertungen und Analysen. „Wir benötigten eine durchgängige Business-Intelligence-Plattform, um unsere strategischen Ziele erreichen zu können,“ sagt Frank Semrau, Leiter Business Information Warehouse bei der Volkswagen Bank GmbH.

### **GLOBALE SICHT ERFORDERLICH**

Um Ausrichtung und Prioritäten rund um das Thema BI festzulegen, fand Ende 2001 ein Strategie-Workshop mit potenziellen Anwendern statt. Das Ergebnis: Ein unternehmensweites Enterprise Data Warehouse (EDW) sollte die bisherigen Reporting-Systeme in den Gesellschaften ablösen. „Die Market-

**„Mit SAP BW und dem Data Warehouse Layer liegt eine BI-Architektur vor, die den Standard im Konzern setzt und leicht übertragen werden kann. Andere Landesgesellschaften können so in kurzer Zeit und zu geringen Projektkosten von den Vorteilen profitieren.“**

Frank Semrau, Leiter Business Information Warehouse,  
Volkswagen Bank GmbH

Center-Verantwortlichen brauchen die globale Sicht, zum Beispiel auf Großkunden. Das ist mit Einzellösungen nicht möglich, sondern erfordert ein zentrales System und neue analytische Anwendungen,“ erläutert Wolfgang Damm aus der IT-Abteilung der Volkswagen Bank GmbH einen der Gründe für ein EDW.

Die Infrastruktur für das EDW realisierte die FS AG mit SAP Business Information Warehouse (SAP BW), der Data-Warehouse-Lösung innerhalb von mySAP Business Intelligence. „SAP BW zeichnet sich unter anderem durch seine Offenheit und die Fähigkeit aus, auch große Datenmengen verarbeiten zu können. Beides spielte für uns eine wichtige Rolle,“ sagt Wolfgang Damm. Rund 90 Prozent der Daten sind Nicht-SAP-Daten, und das Datenvolumen beträgt schon zu Beginn monatlich 24 Gigabyte. Innerhalb von zwei Jahren dürfte die Terabyte-Grenze überschritten werden.

### **ZUGRIFF ÜBER WEB REPORTING**

Das Projekt begann im September 2002 und wurde bis April 2003 realisiert. Nach einer umfangreichen Testphase erfolgte das „Going-Live“ im August 2003. Zu den etwa 150 Anwendern – davon rund 60 Power User – zählen Controller, Mitarbeiter im Risk Management und in den Stäben der Market Center. Sie greifen über Web Reporting auf eine Vielzahl von Auswertungen zu – ebenso wie weitere 100 Anwender im Außendienst über das Außendienstinformationssystem. Darüber hinaus verfügen sie über umfangreiche Analysemöglichkeiten. „Analytische Anwendungen gab es zwar schon vor Einführung von SAP BW, aber heute ist der Datenfluss einfacher, die zentralisierte Datenversorgung hat die Daten- und damit die Analysequalität verbessert,“ sagt Frank Semrau. Die IT-Abteilung definiert Standardreports und wirkt als Moderator bei speziellen Anforderungen, aber die Anwender sind selbst in der Lage, komplexe Analyseanforderungen abzubilden.

## **HERAUSFORDERUNG DATENMODELL**

„Die eigentliche Herausforderung im Projekt lag in der Definition des Datenmodells, damit die Daten auch vergleichbar sind,“ erläutert Frank Semrau. Bei dieser konzeptionellen Arbeit vertraute die FS AG auf die Unterstützung der Compendit

**„SAP BW zeichnet sich unter anderem durch seine Offenheit und die Fähigkeit aus, auch große Datenmengen verarbeiten zu können. Beides spielte für uns eine wichtige Rolle.“**

Wolfgang Damm, IT-Abteilung, Volkswagen Bank GmbH

Deutschland GmbH als Beratungs- und Implementierungspartner. „Die unternehmensweite Datenintegration auf der Basis eines einheitlichen Datenmodells haben wir über einen so genannten Data Warehouse Layer realisiert,“ erklärt Compendit Geschäftsführer Andreas Wilmsmeier.

Dabei handelt es sich um eine Infrastrukturebene, über die beispielsweise Kunden- und Vertragsdaten gesammelt, bereinigt und historisiert werden. Die Daten werden in rund 120 Datentöpfen vorgehalten, und es gibt rund 100 Schnittstellen zu den operativen Systemen, aus denen die Daten stammen. Der Vorteil: Auswertungen und Analysen greifen nicht mehr auf operative Systeme zu, sondern auf die nach einheitlichen Kriterien definierten Daten im Data Warehouse Layer. Durch die zusätzliche Ebene wird das Management der Schnittstellen einfacher. Denn veränderte Reporting- und Analyseanforderungen haben keine Auswirkung auf die operativen Schnittstellen. Sie werden nur zyklisch angepasst.

„Die FS AG verfügt dank des Data Warehouse Layer nicht nur über eine saubere und integrierte Datengrundlage sondern auch über einheitliche Datenversorgungsprozesse, die sich auf andere Landesgesellschaften übertragen lassen,“ sagt Andreas Wilmsmeier. Bisher bezieht sich das Projekt auf die deutschen Gesellschaften; eine Gesellschaft in Großbritannien migriert derzeit auch die ersten BI-Anwendungen auf SAP BW. Weitere Länder haben bereits Interesse signalisiert.

## **HÖHERE TRANSPARENZ, MEHR DURCHBLICK**

Mit SAP BW profitiert die FS AG in vielfältiger Weise: Heute sind beispielsweise Untersuchungen zur Effizienz im Vertrieb möglich: Wer verkauft welche Produkte, im Vergleich zum Vorjahr, aufgeschlüsselt nach Region und Händler? Im Meldewesen werden die hohen Anforderungen der Bankenaufsicht an die Verfügbarkeit und Aktualität der Daten erfüllt. SAP BW unterstützt zudem das Risikomanagement, zum Beispiel für Berechnungen von Einzelwertberichtigungen oder Risiken und Rückstellungen. In einem Closed-Loop-Szenario fließen die Daten dann auch in die Systeme des Rechnungswesens zurück.

Zu den qualitativen Vorteilen zählt zudem, dass die Anwender heute selbständiger agieren können. „Dadurch wird die IT-Abteilung entlastet,“ sagt Frank Semrau, „wichtiger ist aber, dass die Anwender dank SAP BW und Web Reporting leichter und schneller auf die benötigten Informationen zugreifen können.“ Darüber hinaus können sie mit umfassenden Reporting- und Analyse-Mitteln komplexe Szenarien definieren und neue

**„Analytische Anwendungen gab es zwar schon vor Einführung von SAP BW, aber heute ist der Datenfluss einfacher, die zentralisierte Datenversorgung hat die Daten- und damit die Analysequalität verbessert.“**

Frank Semrau, Leiter Business Information Warehouse, Volkswagen Bank GmbH

Erkenntnisse aus der Datengrundlage ableiten. „Das war bisher technisch gar nicht möglich,“ sagt Wolfgang Damm, „jetzt liegen die Daten in einem System vor, so dass sie sich flexibel auswerten lassen, zum Beispiel nach den rechtlichen Einheiten oder aus Sicht der Regional- und Market-Center-Verantwortlichen.“


**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/bi](http://www.sap.de/bi)

 Kostenloser Online Newsletter  
[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)
**UNTERNEHMEN BESSER STEUERN, KOSTEN SENKEN**

„Unser Enterprise Data Warehouse unterstützt die Unternehmenssteuerung und trägt zur Senkung der Infrastrukturkosten bei,“ berichtet Frank Semrau. SAP BW hat die dezentralen Reporting-Anwendungen abgelöst. Durch das unternehmensweite System verringert sich der Aufwand für die Administration, zum Beispiel durch ein einheitliches Service- und Support

**„Volkswagen Financial Services verfügt dank SAP BW und des Data Warehouse Layer über eine saubere und integrierte Datengrundlage und über einheitliche Datenversorgungsprozesse.“**

Andreas Wilmsmeier, Geschäftsführer,  
Compendit Deutschland GmbH

konzept und den zentralen Hosting-Betrieb. „Wesentliche Vorteile versprechen wir uns aber durch Einsparungen bei Folgeprojekten“, sagt Frank Semrau. „Mit SAP BW und dem Data Warehouse Layer liegt eine BI-Architektur vor, die den Standard im Konzern setzt und leicht übertragen werden kann. Andere Landesgesellschaften können so in kurzer Zeit und zu geringen Projektkosten von den Vorteilen des EDW profitieren.“

**DIE NÄCHSTEN SCHRITTE**

Nachdem mit SAP BW die Grundlage für eine unternehmensweite BI-Plattform geschaffen ist, wird die FS AG die Architektur und Vorteile auch in anderem Zusammenhang nutzen. So ist geplant, das Corporate Reporting mit 120 bis 150 Anwendern in den Landesgesellschaften über SAP BW abzuwickeln. Dieses Projekt soll Ende des vierten Quartals 2003 anlaufen. Noch im laufenden Jahr soll zudem mit der Planung & Simulation innerhalb von mySAP Business Intelligence das Management von Asset Backed Securities optimiert werden.

Und schließlich hat neben der weiteren Internationalisierung der BI-Plattform auf Basis von SAP BW das Qualitätsmanagement hohe Priorität. IT Mitarbeiter und Kollegen aus der Fachabteilung erarbeiten gemeinsam Wege, um die Datenqualität kontinuierlich zu verbessern. Entsprechende Schwächen zu identifizieren und zu beheben, ist insbesondere vor dem Hintergrund der Einführung von mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) wichtig.

Mit mySAP CRM, das Ende 2003 „live“ gehen soll, können die Mitarbeiter im Customer Interaction Center dann zum Beispiel den Kundenkontakt und das Kampagnenmanagement verbessern. Durch unternehmensweit integrierte und einheitliche Daten haben sie einen Überblick über die Verträge eines Kunden und können Cross-Selling-Potenziale erschließen, da sie Kunden mit Produkten verknüpfen können.

„In das Enterprise Data Warehouse fließen Daten aus internen Systemen wie KREDIS und LEASIS ein. Dadurch erhalten unsere Mitarbeiter in der Kundenbetreuung eine ganzheitliche beziehungsweise eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden“, skizziert Frank Semrau die nahe Zukunft.

**BERATUNG**

Compendit Deutschland GmbH

Schmidts-Breite 15-17

21107 Hamburg

 E-Mail: [andreas.wilmsmeier@compendit.com](mailto:andreas.wilmsmeier@compendit.com)
[www.compendit.com](http://www.compendit.com)