



AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die Volkswagen Financial Services AG, Braunschweig, Deutschland, entwickelte auf Basis von SAP NetWeaver™ eine integrierte Plattform für das Kundenbeziehungsmanagement.

Internetadresse

www.vwfsag.de

Die wichtigsten Herausforderungen

- Integration heterogener Banking-Systeme zur Gewährleistung einer konsolidierten Sicht auf Kundendaten
- Visuelle Zusammenführung der Informationen aus heterogenen Quellsystemen durch Schaffung einer einheitlichen, webbasierten Benutzeroberfläche

Projektziele

- Aufbau einer CRM-Lösung zur Unterstützung effektiverer Kundenbetreuungsprozesse
- Schaffung einer integrierten Plattform für eine ganzheitliche Sicht auf Kunden-, Vertrags- und Kontodaten sowie für optimierte Prozesse des Kundenbeziehungsmanagement
- Entwicklung einer flexiblen und zukunftsfähigen Infrastruktur für die einfache Integration von neuen Anwendungen und Services

Lösungen und Services

mySAP™ CRM 4.0 und SAP NetWeaver mit den Technologie-Komponenten SAP® Exchange Infrastructure (SAP XI), SAP Enterprise Portal (SAP EP), SAP Business Intelligence (SAP BI) und SAP Web Application Server (SAP Web AS)

Entscheidung für SAP

- Sichere Investitionen in zukunftsfähige SAP-Lösungen
- Leistungsfähigkeit der offenen Technologieplattform SAP NetWeaver in Hinblick auf die Integration der bestehenden, heterogenen Systemlandschaft
- Vielfältige Möglichkeiten für analytisches CRM/Data Mining durch die Integration von mySAP CRM mit SAP BI

Highlight der Implementierung

Verknüpfung heterogener Banking-Systeme mit SAP XI zur Gewährleistung einer konsolidierten Sicht auf Kundendaten

Hauptnutzen für den Kunden

- Auf den Kunden fokussierte Plattform zur Integration von Personen, Informationen und Prozessen
- Effizientes Kontakt-, Aktivitäten- und Terminmanagement mit 360-Grad-Sicht auf Kunden- und Vertragsdaten (einschließlich Historie)
- Effektiveres Kampagnenmanagement durch ganzheitliche Sicht auf Kundendaten

Implementierungspartner

syskoplan AG (Hauptimplementierungspartner), SAP, ecenta, Unternehmensberatung Noack, IBM Business Consulting

Vorhandene Systemlandschaft

SAP XI, mySAP CRM, SAP Web AS 6.20, SAP R/3® 4.6c, Adabas/Natural

Datenbank

Oracle 9, SAP DB (nun verfügbar in MaxDB™)

Hardware

IBM Regatta und IBM Mainframe

Betriebssystem

IBM AIX 5.2, zOS

„Unsere kundenfokussierte Lösung auf Basis von SAP NetWeaver und mySAP CRM verschafft uns heute und in den nächsten Jahren einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil am Markt.“

Dr. Peter Lüders, IT-Projektleiter CRM-Entwicklung,
Volkswagen Financial Services AG

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES AG

Mit SAP NetWeaver™ entwickelte die Volkswagen Financial Services AG eine zukunftsorientierte Plattform für ein ganzheitliches Kundenbeziehungsmanagement

Automobilkunden erwarten heute mehr als „nur“ ein Fahrzeug: Kompetente Beratung und Betreuung sowie intelligente Produktpakete rund um Finanzierung und Versicherung spielen im Prozess der Kaufentscheidung eine ebenso wichtige Rolle. Damit leisten die Volkswagen Finanzdienstleister einen wichtigen Beitrag zur Absatzförderung und -sicherung für den Volkswagen-Konzern. Durch innovative Finanzprodukte und umfassende Serviceleistungen stärkt das Braunschweiger Unternehmen die mittel- und langfristige Bindung der Kunden an die Konzernmarken. Seit 1990 nutzt der Finanzdienstleister zudem seine Vollbanklizenz und bietet neben Finanzierungs-, Leasing- und Versicherungsprodukten auch das Produktportfolio einer Direktbank. Mit mehr als 5.000 Mitarbeitern, davon über 3.500 Mitarbeiter in Deutschland, ist die Volkswagen Financial Services AG (VWFS), Europas größter automobiler Finanzdienstleister, bereits in über 24 Ländern weltweit aktiv. Im Geschäftsjahr 2003 erwirtschaftete das Unternehmen einen Jahresüberschuss von 329 Millionen Euro.



Services entlang des gesamten Kundenlebenszyklus

Um allen Kundengruppen effektive Rundum-Services bieten zu können, führte die Volkswagen Financial Services AG im Jahr 2003 eine Reorganisation der Unternehmensstrukturen durch. Drei spezialisierte Market Center gewährleisten seitdem eine zielgruppengerechte Ansprache von Privat-, Firmen- und Großkunden: „Unser Anliegen ist es, die Zufriedenheit unserer Kunden durch bestmögliche Betreuung zu steigern und über Cross- und Up-Selling-Aktivitäten stabile Kundenbeziehungen entlang des gesamten Customer Life Cycle aufzubauen“, erläutert Torsten Möller, CRM-Projektleiter bei VWFS. Als Schnittstelle zum Kunden besitzt vor allem das Customer Interaction Center eine erfolgskritische Funktion: „Hohe Reaktionsfähigkeit und Kompetenz sind gefragt: Unsere Kundenbetreuer müssen zunächst die Identität eines Kunden verifizieren und dann unverzüglich eine positive Serviceerfahrung für den Kunden schaffen – egal ob lediglich Adressdaten zu ändern sind, der aktuelle Kontostand gefragt ist oder aber komplexe Auskünfte zu bestehenden Finanzierungsverträgen oder neuen Leasingmöglichkeiten gewünscht werden“, so Torsten Möller. Dazu bedarf es einer ganzheitlichen Sicht auf alle relevanten Kundendaten.

Bewährte Systeme zukunftsfähig machen

Diesen gestiegenen Anforderungen im Kundenbeziehungsmanagement war die bestehende IT-Landschaft bei VWFS nicht gewachsen: Die vornehmlich auf Produkte sowie Verträge ausgerichteten Systeme zeichneten sich durch Heterogenität aus und ließen aufgrund fehlender Integrationslösungen keine konsolidierten Datensichten zu: „Unseren Kundenbetreuern und Sachbearbeitern fehlte es daher an der notwendigen Transparenz, um schnell und aus einer Hand alle Kundenanfragen und -aufträge zu bearbeiten“, erläutert Projektleiter Torsten Möller.

„SAP XI gewährleistet durch standardisierte und stabile Schnittstellen die Kommunikation zwischen heterogenen Anwendungen und Systemen – und das ohne weitere Software.“

Daniel Matthies, Competence Center Integration, Volkswagen Financial Services AG

Da über die vorhandenen Systeme alle geschäftskritischen Funktionen wie beispielsweise die Kontoführung laufen, kam eine Ablösung der bestehenden Systemlandschaft nicht in Frage. VWFS benötigte folglich einerseits eine neue leistungsfähige Lösung für das Kundenbeziehungsmanagement, die eine umfassende Betreuung über alle wichtigen Kommunikationskanäle (Telefon, Postweg, Fax, E-Mail) gewährleistet. Andererseits aber auch eine Integrationsplattform, um die bestehenden Systeme zu einer kommunizierenden IT-Architektur zu verknüpfen. „Unsere Vision war es, eine flexible IT-Landschaft zu entwickeln, die in der Lage ist, sich verändernde oder neue Geschäftsprozesse schnell und ohne großen Aufwand abzubilden“, erklärt Daniel

Matthies, Competence Center Integration bei VWFS.

SAP XI schafft kommunizierende Gesamtarchitektur

In Kooperation mit externen Beratungspartnern entwickelte das Projektteam der Volkswagen Financial Services AG ein Lösungs-

konzept zur Verbesserung der Prozesse des Kundenmanagements. Im Zentrum der Überlegungen standen dabei mySAP™ CRM sowie zur Vereinheitlichung der heterogenen Systemlandschaft vier Komponenten der offenen Technologieplattform SAP NetWeaver™. SAP® Exchange Infrastructure (SAP XI) als Integrationsplattform, SAP Business Intelligence (SAP BI) zur Unterstützung von unternehmensinternen Reporting- und Analyseprozessen, SAP Enterprise Portal (SAP EP) zur Schaffung einer einheitlichen webbasierten Benutzeroberfläche sowie last but not least SAP Web Application Server (SAP Web AS) als leistungsfähige Entwicklungsplattform wurden als Eckpfeiler der zukünftigen Systemlandschaft bei VWFS ausgewählt. Besondere Bedeutung im Rahmen des Gesamtprojekts kam SAP XI zu, deren offene Integrationstechnologien eine standard-basierende Prozessintegration zwischen SAP- und Nicht-SAP-Systemen erlauben: Über Simple Object Access Protocol (SOAP), XML Messaging sowie Java- und J2EE-Standards verknüpfte VWFS über SAP XI mit geringem Aufwand mySAP CRM mit den bestehenden hostbasierenden Banking- und vertragsführenden

Systemen, dem Geschäftspartnersystem und anderen vorhandenen SAP-R/3®-Lösungen zu einer leistungsfähigen und flexibel kommunizierenden Gesamtarchitektur. Die technische Machbarkeit der Integrationslösung hatte zuvor ein fünfköpfiges Team bestehend aus VWFS-Mitarbeitern und externen Beratern im Rahmen eines zweimonatigen „Prototyping“ evaluiert. Dabei waren alle relevanten Schnittstellen miteinbezogen und im Rahmen von drei fachlichen Szenarien untersucht worden. Die Ergebnisse hatten die Entscheidung für SAP NetWeaver bekräftigt: „SAP XI erfüllte unsere Anforderungen in jeder Hinsicht. Die Lösung unterstützt synchrone und asynchrone Prozesse und führt durch standardisierte und stabile Schnittstellen zu einer klaren Entkopplung von Anwendungen und Systemen auf technischer und fachlicher Ebene“, erklärt Daniel Matthies.

Einheitliche Benutzeroberfläche mit SAP EP

Mit Blick auf die Frontendgestaltung kam SAP Enterprise Portal eine Schlüsselfunktion zu: Sowohl die Backend-Anwendungen als auch mySAP CRM wurden auf einer einheitlichen, web-basierten Benutzeroberfläche zusammengeführt, die den Mitarbeitern von VWFS eine komfortable Arbeitsumgebung bietet: „Übersichtlich angeordnet stehen unseren Kundenberatern heute auf einen Blick alle Daten zur Verfügung, die zur Bearbeitung von Kundenanfragen notwendig sind“, berichtet Daniel Matthies. Neben den Kundenstammdaten sind das beispielsweise alle Daten zu vorhandenen Finanzierungs- und Leasingverträgen und Versicherungen. Daniel Matthies: „Wichtigster Indikator für den Erfolg unseres Integrationskonzepts mit SAP NetWeaver ist, dass die Kundenberater unsere IT heute als ein einziges, homogenes System wahrnehmen.“ Unbemerkt von den Mitarbeitern im Customer Information Center erfolgt über die mit SAP XI integrierte Systemlandschaft der wechselseitige Austausch von Daten mit den unterschiedlichsten Quellsystemen. „Dadurch entfallen aufwendige Mehrfacheingaben. Die Prozesse erfahren eine deutliche Beschleunigung und unseren Mitarbeitern bleibt mehr Zeit für die eigentliche Kundenbetreuung“, verdeutlicht Daniel Matthies.

Effektiveres Kampagnenmanagement

Nach vierzehn Monaten Projektarbeit griffen im Februar 2004 erstmals ausgewählte Kundenbetreuer im Customer Interaction Center über mySAP CRM auf integrierte und einheitliche Daten zu, die ein effizientes Kontakt-, Aktivitäten- und Terminmanagement gewährleisten. In 360-Grad-Sicht erschließt sich den Mitarbeitern des Bankkonzerns ein facettenreiches Kundenbild. Mit wenigen Blicken auf Stammdaten und Vertragsdetails erkennen die Kundenbetreuer beispielsweise, in welchem Stadium des Customer Life Cycle sich ein Kunde befindet und welche Produkte man ihm eventuell noch anbieten könnte. So ist heute ein deutlich verbessertes Cross-Selling möglich: „Hat ein Kunden den Kontakt eingeleitet, reagiert er in aller Regel aufgeschlossener als bei proaktiver Kontaktaufnahme durch unsere Mitarbeiter im Rahmen konventioneller Produktkampagnen“, erläutert Torsten Möller. Um zu dokumentieren, wie erfolgreich ein Angebot war oder wie der Kunde reagiert hat, fließen die entsprechenden Informationen in einem Closed-Loop-Prozess wieder zurück in die Data-Warehouse-Lösung von SAP Business Intelligence, einer weiteren Technologie-Komponente von SAP NetWeaver.

Dieser beispielhaft skizzierte Kreislauf zwischen mySAP CRM und SAP Business Intelligence führt gleichermaßen zur qualitativen Verbesserung wie permanenten Aktualisierung der Datenbestände. Davon profitiert vor allem die Vorbereitung neuer Kundenkampagnen: So verfügt ein Kampagnenmanager beispielsweise zur Vorbereitung einer „Sparplannachfass-Aktion“ über leistungsfähige Tools für analytisches CRM. Komfortabel können Selektionskriterien wie „Auslaufende Sparverträge“ oder „Stand der Auszahlung“ ausgewählt und resultierende Ergebnisse mit Informationen aus dem Geschäftspartnersystem verknüpft werden. So entsteht eine Datenbasis mit hoher Erfolgswahrscheinlichkeit für die qualifizierte Ansprache von Kunden, die dann „outbound“ im Customer Interaction Center zum Einsatz kommt. Torsten Möller: „Zusammenfassend gewinnen wir ein tieferes Verständnis für den Kunden und können dadurch individuelle und bedarfsgerechte Angebote unterbreiten.“ Nachdem im Pilotbetrieb zunächst 60 User Zugriff

**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

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

auf das SAP NetWeaver-basierende CRM-System erhielten, erfolgt seit dem Frühsommer 2004 die schrittweise Ausweitung des Anwenderkreises: Bis Ende des Jahres 2004 stattete VWFS 300 Kundenbetreuer mit einem integrierten Arbeitsplatz aus, der ihnen die Bewältigung von täglich etwa 3.000 Eingangsdokumenten und jährlich rund drei Millionen Anrufen erleichtert. Insgesamt werden voraussichtlich etwa 1.800 Anwender mit dem entsprechend hohem Aufkommen an Eingangsdokumenten und Anrufen auf das neue System zugreifen.

Basis für weitere EAI-Projekte

Aufgrund der bislang positiven Feedbacks aus dem operativen Geschäft, blickt Dr. Peter Lüders, IT-Projektleiter CRM-Entwicklung bei VWFS zuversichtlich in die Zukunft: „Unsere zukunftsweisende CRM-Lösung auf Basis von SAP NetWeaver verschafft uns heute und in den kommenden Jahren einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil auf dem umkämpften Markt für Finanzdienstleistungen.“ Auch mit Blick auf die Sicherung bisher getätigter IT-Investitionen ist VWFS zufrieden: „Mit SAP NetWeaver ist es uns gelungen, bewährte Systeme zu einer

zukunftsorientierten Plattform für innovative Kundenprozesse zu verknüpfen und vorhandene IT-Investitionen nachhaltig zu schützen“, so Dr. Peter Lüders. Mittelfristig eröffnen sich dem innovativen Finanzdienstleistungskonzern dadurch vielfältige Möglichkeiten zum schrittweisen Aufbau einer konzernweiten Enterprise Services Architecture: „Im Rahmen unseres CRM-Projekts entwickelten wir mit SAP NetWeaver eine flexible Plattform, die uns in Zukunft als Grundlage für weitere prozessorientierte Anwendungen und Lösungen dienen wird.“