



SAS® IN DER PRAXIS

COMMERZBANK 



## **PRIVATE BANKING LEICHT GEMACHT**

Zentrale und einheitliche Ergebnisabbildung  
auf allen Vertriebssebenen

**THE  
POWER  
TO KNOW®**



„Früher kostete Informationsbereitstellung mehr als doppelt so viel Zeit wie heute mit der SAS Lösung. Und die Ergebnisse waren nicht annähernd so prägnant.“

**Joachim Taege**

Projektleiter INFOSS bei der Commerzbank

- Branche**  
Banken
  
- Aufgabe**  
Transparenz im Private Banking
  
- TOP Herausforderung**  
Gesamtsicht auf alle Vertriebsinformationen
  
- Lösung**  
SAS Lösung für die Vertriebssteuerung
  
- TOP Nutzen**  
Zentrale und einheitliche Ergebnisabbildung auf allen Vertriebssebenen
  
- Partner**  


**Der Kunde**

Mit einer Konzernbilanzsumme von knapp 610 Milliarden Euro ist die Commerzbank das zweitgrößte Kreditinstitut in Deutschland. Fast 36.000 Mitarbeiter, darunter über 8.700 im Ausland, betreuen mehr als acht Millionen Kunden. Neben der Muttergesellschaft, der Commerzbank AG, gehören zahlreiche Tochtergesellschaften im In- und Ausland zum Konzern. Die Commerzbank versteht sich als Finanzdienstleister für den anspruchsvollen Privat- und Geschäftskunden sowie den Mittelstand, betreut aber auch zahlreiche große und multinationale Firmenkunden. In Deutschland ist die Bank mit rund 1.000 Filialen flächendeckend vertreten. Im Bereich Private Banking setzt die Commerzbank auf eine dezentrale Betreuungsstruktur: 37 Standorte bilden die größte Flächenpräsenz und damit die höchste Beratungsdichte in Deutschland. Mit über 25.000 Kunden und einem zu verwaltenden Vermögen von mehr als 27,4 Milliarden Euro gehört das Unternehmen im Bereich Private Banking zu den drei führenden Instituten in Deutschland.

Die 600 Private-Banking-Mitarbeiter der Commerzbank haben es sich zum Ziel gesetzt, die Leistungsfähigkeit und Kreativität einer internationalen Großbank mit breit gefächelter Angebotspalette im exklusiven Stil einer Privatebank vor Ort anzubieten und den Kunden so individuellen Service zu bieten.

**Die Aufgabe**

Diese dezentral von den einzelnen Niederlassungen aus gesteuerte Private-Banking-Infrastruktur bringt eine komplexe Informationslandschaft mit sich: Das hat zur Folge, dass das Unternehmen auf viele unterschiedliche Datenquellen zurückgreifen muss. Diese wiederum machten einen konsistenten abteilungs- und aufgabenübergreifenden Blick auf Kunden, Transaktionen und Prozesse bisher unmöglich. Zudem war die Bereitstellung und Weitergabe der Informationen ein Problem: Die gesamte Vertriebssteuerung basierte nur auf Listen und Papierausdrucken. Diese Ergebnisse wurden monatlich an die Gebietsfilialeitung und Private-Banking-Leiter per Post verschickt. Die Informationen konnten so nur deutlich zeitversetzt – mit einer Verzögerung von vier bis sechs Wochen – genutzt werden. Ein weiterer Nachteil: Die manuelle Erstellung von Dateien und Auswertungen durch Mitarbeiter im Vertrieb kostete unnötig viel Zeit und Geld.

Ziel des Unternehmens war es daher, eine speziell auf den individuellen Ansatz des Private Banking hin ausgelegte Steuerungslösung zu entwickeln. So sollte mit Hilfe konsolidierter Datenquellen eine konsistente Informationsbasis geschaffen und Informationen zu Vertriebsergebnissen und -kennzahlen sollten quasi auf Knopfdruck verfügbar gemacht werden. „Früher haben wir jeden Monat 151 cm hohe Papierstapel



„151 cm hohe Papierstapel an Auswertungen gehören dank SAS der Vergangenheit an.“

#### **York Steifensand**

Relationship Manager Private Banking bei der Commerzbank

an Auswertungen an die einzelnen Abteilungen verschickt, was einen gewaltigen manuellen Aufwand bedeutete“, schildert Joachim Taege, Projektleiter INFOSS bei der Commerzbank, die Ausgangssituation. „Aus diesen Dokumenten eine einheitliche Informationsbasis zu gewinnen war fast unmöglich“, so Taege weiter.

#### **Die Lösung**

Jetzt erfolgt die Steuerung des Private-Banking-Geschäfts bei der Commerzbank über das Informations- und Steuerungssystem INFOSS, das auf Business Intelligence-Lösungen von SAS basiert. Die mit Hilfe des SAS Partners anaxima implementierte Lösung liefert den über 1.000 Anwendern zeitnah einheitliche, strategisch nutzbare Informationen zum Vertriebs Erfolg auf allen relevanten Ebenen – von der Zentrale über Gebietsfilialen bis hin zu den einzelnen Beratern auf Kundenebene.

„INFOSS führt die Private-Banking-Daten aus den verschiedenen Planungs- und Steuerungssystemen in einer Anwendung zusammen, sorgt für eine unternehmensweit einheitliche und verlässliche Datenbasis und stellt vertriebs- und kundenspezifische Informationen zentral zur Verfügung – beispielsweise Ergebnisse zur Ertrags- und Kostensituation oder zu Kunden und Beratern. Das gewährleistet profitablere, ertragreiche Kundenbeziehungen, da die Berater schnell

und einfach auf alle vertriebsrelevanten Informationen zugreifen und den Kunden so besser maßgeschneiderte Angebote unterbreiten können“, erklärt York Steifensand, Relationship Manager Private Banking bei der Commerzbank, die Funktionsweise des neuen Systems.

Die durchgängige Planungs- und Steuerungssystematik der SAS Lösung liefert zudem schnell und effizient einheitliche Kennzahlen und elektronische Reports für das Controlling. So lässt sich der wochenlange Papierlauf vermeiden und der Aufwand zur Messung der Zielerreichung deutlich verringern. Den Mitarbeitern steht so mehr Zeit für Kundenberatung zur Verfügung. Darüber hinaus gewährleistet die flächendeckende Verfügbarkeit der Lösung, dass die Informationen zeitnah bereitgestellt werden können: „Die Informationsbereitstellung kostete mehr als doppelt so viel Zeit wie heute mit der SAS Lösung“, so Taege. „Und die Ergebnisse waren nicht annähernd so prägnant wie das, was wir heute auf unseren Bildschirmen sehen.“ Anzeigeberechtigungen mit definierten Anwenderprofilen gewährleisten, dass die Nutzer nur jeweils die für sie bestimmten Informationen sehen können.

#### **Das Projekt**

Der Startschuss für das Projekt INFOSS fiel im Juli 2004 mit der Implementierung durch den SAS Partner anaxima und das Ressourcen sparende nur sechs Mitarbeiter starke Projektteam bei der Commerzbank. Ende November 2004 war die Testphase der ersten Version bereits abgeschlossen und im Februar 2005 konnten die ersten Ergebnisse abgelesen werden. Mittlerweile ist bei der Commerzbank bereits das aktuelle Release 2006 im Einsatz.

Das Vertrauen der Commerzbank in SAS spiegelt sich darin wider, dass im Unternehmen neben INFOSS noch weitere Lösungen auf SAS Basis laufen. Darunter zum Beispiel die Anwendung ELVIS für die Vermögensverwaltung sowie das Risk-Controlling-System CoMKIS. Dabei hilft die einheitliche technologische Basis aller Projekte dem Unternehmen dabei, IT-Kosten zu sparen. Aufgrund der guten Erfahrungen mit diesen Lösungen sind für die Zukunft weitere Projekte geplant.

---

## Der Nutzen

- Integration sämtlicher relevanter Daten für eine verbesserte Vertriebssteuerung
  - Strategische Informationen über das Private-Banking-Geschäft für verschiedene Nutzergruppen – einheitlich von der Zentrale über Gebietsfilialen bis hin zu den einzelnen Beratern auf Kundenebene
  - Aufbereitung der Ergebniskennzahlen bis hin zum Einzelkunden ermöglicht Mitarbeitern individuellere Kundenberatung und Angebotserstellung
  - Zuverlässige, unternehmensweite Datenbasis und Kennzahlen für erhöhte Planungssicherheit und Transparenz im Unternehmen
  - Exakte Analysemöglichkeiten durch Kennzahlenvergleich und individuelles Kennzahlenranking
  - Zeitnahe, automatisierte Informationsbereitstellung für verbessertes Erfolgscontrolling und Messung der Zielerreichung.
  - Reduzierung des manuellen Reportingaufwands
- 



THE  
POWER  
TO KNOW®

SAS Institute GmbH, In der Neckarhelle 162, 69118 Heidelberg, Germany  
Phone +49 6221 415-123, Fax +49 6221 415-145 [www.sas.de](http://www.sas.de)

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. © indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2007, SAS Institute Inc. All rights reserved.