



HOCHGESCHWINDIGKEITS-REPORTING

Die Commerzbank setzt auf Business Intelligence mit dem SAS® Scalable Performance Data Server – und stärkt so ihr Vertriebscontrolling im Privatkundengeschäft



„Wir haben mit unserer SAS Lösung einen echten Branchen-Benchmark gesetzt. Die Reporting-Qualität, die wir übers Wochenende mit dem Performance Manager bereitstellen, erreicht meines Wissens derzeit keine andere Bank.“

Frank Weisske

Projektleiter Performance Management Privat- und Geschäftskunden, Commerzbank AG

Branche

Banken

Aufgabe

Wachstums-offensive der Commerzbank durch effiziente Vertriebssteuerung im Privatkundengeschäft unterstützen

TOP Herausforderung

Sicherstellung der Performance bei der Verarbeitung größter Datenmengen

Lösung

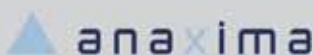
Ressortweite Vertriebscontrolling-Lösung für 6.000 Anwender mit SAS und dem SAS Scalable Performance Data Server

TOP Nutzen

Transparenz sämtlicher relevanter Steuerungsgrößen innerhalb kürzester Zeit

SAS Partner

Anaxima GmbH



Der Kunde

Mit einer Konzernbilanzsumme von 640 Milliarden Euro ist die Commerzbank das zweitgrößte Kreditinstitut in Deutschland und eines der bedeutendsten Europas. Mehr als 35.000 Mitarbeiter, darunter gut 8.000 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 kompetenter Dienstleister für Privat- und Geschäftskunden sowie für den Mittelstand, betreut aber auch zahlreiche große und multinationale Firmenkunden. Bei ihren Kernzielgruppen will sie jeweils die „beste Bank“ sein.

Die Aufgabe

Die Commerzbank befindet sich mitten in einer Wachstumsoffensive. Insbesondere im Privatkundengeschäft will die Nummer zwei unter den deutschen Banken weiter stark expandieren. Damit steigen die Anforderungen an den Vertrieb – und an das Vertriebscontrolling: Um den Wachstumskurs zielgerichtet und effizient zu verfolgen, brauchen alle Verantwortlichen – vom Kundenberater über den Filialleiter bis hin zur Geschäftsfeldleitung und zum Ressortvorstand – schnellen Zugriff auf zuverlässige und aussagekräftige Informationen zu den aktuellen Vertriebsergebnissen. So müssen die Vertriebsreports der Vorwoche bereits Montag

früh vorliegen, damit beispielsweise die Filialleiter sich auf ihre Vertriebs-Meetings vorbereiten können. Und auch die Mitarbeiter brauchen vor der Besprechung Zugriff auf ihre Zahlen, um die Ergebnisse zu bewerten sowie die aktuelle und die Folgewoche zu planen.

Für das Vertriebscontrolling im Privatkundengeschäft setzt die Commerzbank bereits seit 2002 auf eine Business Intelligence-Lösung von SAS, die über die Jahre kontinuierlich weiterentwickelt wurde. Im Jahr 2006 beschloss man dann, das System komplett zu modernisieren. „Wir haben uns 2002 bewusst für eine Basislösung entschieden, um zunächst einmal bestimmte Controlling-Prozesse zu etablieren“, erinnert sich Frank Weisske, von Anfang 2002 bis Mitte 2007 für die Weiterentwicklung der Vertriebssteuerung Privat- und Geschäftskunden bei der Commerzbank verantwortlich. „Wir wollten in mehreren Schritten vorgehen, um die Anwender sukzessive an das Vertriebscontrolling heranzuführen und uns selbst das notwendige Prozesswissen zu erarbeiten.“ Als es dann so weit war, auf der Grundlage der gewachsenen Anforderungen der Commerzbank, die nächste Generation des Vertriebscontrollings zu entwickeln, waren die Anforderungen, die Frank Weisske und sein Team an die neue Anwendung stellten, alles andere als trivial. Sie sollte zum einen sämtliche steuerungsrelevanten Größen aus den unterschiedlichsten Systemen der Commerzbank ziehen und verknüpfen,

andererseits aber intuitiv und ohne größeren Schulungsaufwand für die Berater und das Management bedienbar sein. Nicht zuletzt musste die Lösung außerdem die äußerst hohen Performance-Anforderungen der Commerzbank erfüllen, denn Frank Weisske hatte sich vorgenommen, eine Lösung zu schaffen, die branchenweit ihresgleichen sucht.

Die Lösung

Heute sorgt der „Performance Manager“, so wurde das neue System getauft, im Privatkundengeschäft der Commerzbank für Transparenz und ermöglicht eine Performance-orientierte Steuerung. In die SAS Lösung auf Basis des SAS Scalable Performance Data (SPD) Servers fließen – über ein Data Warehouse – alle wesentlichen Steuerungsgrößen aus verschiedenen Basissystemen der Bank ein. „Der große Fortschritt ist, dass wir jetzt wirklich alle Informationen und Daten in einem einheitlichen System haben“, führt Thomas Braun, Gruppenleiter Performance-Steuerung Privat- und Geschäftskunden bei der Commerzbank, aus. „Damit können wir Wechselwirkungen viel besser erkennen.“ Gab es bislang verschiedene Tools für bestimmte Fragestellungen und Bereiche – zum Beispiel für das Controlling des Neugeschäfts und des Bestands –, so sind diese heute integriert. Je nach Aufgabenstellung liefert die Lösung ihren circa 6.000 Nutzern tägliche, wöchentliche oder monatliche Berichte.

Damit hat der Commerzbank-Filialvertrieb jetzt ein echtes Standard-Reporting, das für sämtliche Bereiche und alle Anwender auf derselben Systematik beruht und damit einheitliche und konsistente Ergebnisse liefert. Dabei stellt der Performance Manager jedem Anwender die Informationen bereit, die für ihn wichtig sind: So erhalten die Kundenberater zum Beispiel den Blick auf ihre wesentlichen Ergebnisse und Aktivitäten: Erträge, Kunden- und Volumenwachstum, Termine und Abschlüsse. Filialleiter hingegen sehen neben ihrer Filiale auch die Ergebnisse ihrer Mitarbeiter. Die darüberliegenden Führungsebenen erhalten weiter aggregierte Informationen, die eine Top-Sicht auf die Vertriebs-Performance liefern. Performance-Ampeln zeigen ihnen, welche Bereiche im Soll laufen oder wo Handlungsbedarf besteht. Für die Ursachenforschung können sie per Drill-down einzelne Positionen im Detail untersuchen, Faktoren identifizieren, die die Performance hemmen, und entsprechende Steuerungsimpulse setzen. Dabei ist es möglich, das Privatkundengeschäft der Commerzbank auf unterschiedliche Arten zu betrachten – geordnet nach Beratertypen, Regionen und Kundensegmenten sowie Ratios nach Kunden und Vollzeitkräften.

Bei alledem zeichnet sich die neue Vertriebs-Controllinglösung der Commerzbank durch extrem hohe Performance aus. Der SAS SPD Server, der das Herz der Lösung bildet, ist speziell für die sehr schnelle Verarbeitung

enorm großer Datenmengen konzipiert – im Privatkunden-Vertriebscontrolling der Commerzbank sind das immerhin 3,4 Terabyte. „Ich übertreibe nicht, wenn ich sage, dass wir mit unserer SAS Lösung einen echten Branchen-Benchmark gesetzt haben“, erklärt Frank Weisske nicht ohne Stolz. „Die Reporting-Qualität, die wir übers Wochenende mit unserer Lösung bereitstellen, erreicht meines Wissens derzeit keine andere Bank.“

Die Kombination aus Reporting-Qualität, Geschwindigkeit und Benutzerfreundlichkeit zeichnet den Performance Manager aus. „Wir haben das Optimum aus dem momentanen Stand der Technik herausgeholt und die Lösung sehr nah an den Bedürfnissen des Vertriebs und unseren bewährten Prozessen aufgebaut. Das merken auch die Nutzer“, meint Thomas Braun. „Die Akzeptanz der Lösung ist dementsprechend sehr gut – jetzt kommen die Anwender schon regelmäßig mit Vorschlägen, wie wir den Performance Manager noch weiter ausbauen können. Das ist das beste Feedback, das ich mir denken kann.“

„Der große Fortschritt ist, dass wir jetzt wirklich alle Informationen und Daten in einem einheitlichen System haben.“

Thomas Braun

Gruppenleiter Performance-Steuerung Privat- und Geschäftskunden, Commerzbank AG



Der Nutzen

- Durchgängig einheitliches Reporting über sämtliche Bereiche des Privatkundengeschäfts bei der Commerzbank hinweg
- Schnelle Bereitstellung von täglichen, wöchentlichen und monatlichen Berichten; hohe Performanz trotz großer Datenmengen
- Äußerst detaillierte, genau an die speziellen Bedürfnisse des Vertriebs angepasste Reports
- Intuitiv bedienbares Frontend, mit dem vom Privatkundenberater bis zum Vorstand alle Anwender ohne nennenswerten Schulungsaufwand arbeiten können
- SAS Lösung lässt sich problemlos aus- und umbauen und flexibel an neue Anforderungen der Commerzbank anpassen

Das Projekt

Für die Realisierung der neuen Lösung wandte sich die Commerzbank an ihren langjährigen und bewährten IT-Partner Anaxima. Nachdem ein Anforderungskatalog definiert war, führte die IT der Commerzbank gemeinsam mit den BI-Experten von Anaxima zunächst eine Marktevaluation durch und testete verschiedene Produkte auf ihre Eignung. „Sowohl 2002 als auch 2006 haben wir SAS gegen andere Lösungen laufen lassen“, erzählt Thomas Braun. „Die Ergebnisse waren immer eindeutig – SAS erfüllte unsere Anforderungen an Performanz, Flexibilität und Zukunftsfähigkeit am besten – da fiel uns die Entscheidung nicht schwer.“ Dabei spielte nicht zuletzt die Geschwindigkeit eine Rolle, mit der der SAS SPD Server auch größte Datenmengen analysiert.

Im nächsten Schritt startete das Team aus Commerzbank Business Development und IT, Anaxima sowie SAS mit der Entwicklung eines ersten Prototypen, der im September 2006 an den Start ging. Dabei half die Erfahrung aus der Implementierung und Weiterentwicklung der Vorgängerlösung. „Mit unserem Vorwissen konnten wir einen schlüssigen Zeit- und Kostenplan erstellen, den wir schließlich auch eingehalten haben“, ergänzt Braun. Dann ging das Projekt mit schnellen Schritten voran: Nachdem im November 2006 mit der inhaltlichen Schulung der Mitarbeiter begonnen worden war, folgte im Januar 2007 eine Pilotlösung mit zu-

nächst noch eingeschränkter Funktionalität. Über sie konnten sich die Anwender mit dem neuen Vertriebscontrolling vertraut machen, während das gewohnte System weiterhin zur Verfügung stand. Im April 2007 erfolgte die bundesweite Produktivschaltung des Performance Managers, im Monat darauf wurde die Vorgängerlösung vom Netz genommen. Seither läuft der Performance Manager mit großem Erfolg.

„Ohne das Know-how unserer IT sowie die spezielle Expertise unserer Partner SAS und Anaxima hätten wir dieses komplexe Projekt nicht so schnell und zielsicher durchführen können“, sagt Frank Weisske. „Ihre Erfahrung, ihre Kompetenz und ihr hohes Engagement waren zentrale Erfolgsfaktoren.“

DER SAS SCALABLE PERFORMANCE DATA SERVER

Wenn es darum geht, extrem große Datenmengen konsolidiert zu speichern und schnell zu analysieren, dann ist das ein Fall für den SAS Scalable Performance Data (SPD) Server. Der SAS SPD Server ist herkömmlichen relationalen transaktionsorientierten Systemen weit überlegen: Dafür sorgen unter anderem modernste Parallel-Processing-Technologie und leistungsfähige Partitionierungsfunktionen. Durch verbesserte Abfragefunktionen und die Beseitigung von unnötigem Overhead beschleunigt der SAS SPD Server die Datenintegrationsprozesse enorm.

Der SAS SPD Server ...

... ermöglicht rasanten Zugriff auf Informations-Subsets

Die meisten Business Intelligence-Lösungen benötigen nur eine Teilmenge der Datenberge, die Unternehmen in ihren operativen Systemen verwalten. Mit Hilfe der Parallelspeichertechnologie integriert der SAS SPD Server lediglich die BI-relevanten Daten und macht so Schluss mit zeitaufwendigen Verfahren wie dem aus Transaktionssystemen bekannten Zwei-Phasen-Commit. Auf diese Weise lässt sich die Zeit für das Suchen und das Bereitstellen von Informationen deutlich reduzieren.

... optimiert die Performance von Business Intelligence-Lösungen

Durch eine Trennung der Speicher für Transaktions- und für Business Intelligence-Daten lässt sich jeder dieser Bereiche genau auf seine jeweiligen Anforderungen hin trimmen. So wird eine bessere Performance beim Reporting und bei der Analyse erreicht – bei gleichzeitiger Entlastung der operativen Systeme.

... reduziert den Aufwand für die Datenintegration

Ein integrierter ETL-Prozess verschiebt Daten aus den Transaktionssystemen automatisch in den SAS SPD Server – und unterstützt paralleles Speichern und effizientes Indexing. Damit lässt sich der Aufwand für die Datenintegration senken – Daten und Indizes können unabhängig von der Datenmenge schnell aktualisiert werden. Integrierte Metadaten sichern dabei die Datenqualität und vereinfachen die Datenpflege.



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

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.