



BICC BUSINESS

Investitionen der Nedbank Retail
in Business Intelligence zahlen sich aus



„Das BICC ist für uns mittlerweile unverzichtbar – BI-Projekte können wir heute vier- bis fünfmal schneller umsetzen.“

Simon Marland

Chief Information Officer, Nedbank Retail

■ Branche

Bank

■ Aufgabe

Aufbau eines Business Intelligence Competency Center (BICC)

■ TOP Herausforderung

Maximierung des BI- und DWH Return On Investment (ROI)

■ TOP Nutzen

Nachhaltige Effizienzoptimierung bei der Steuerung unternehmensübergreifender Projekte

Die südafrikanische Nedbank Retail hat gemeinsam mit SAS ein Business Intelligence Competency Center (BICC) aufgebaut, um den Return on Investment (ROI) eines 52-Terabyte Data Warehouse und sämtlicher Business Intelligence-Lösungen zu maximieren. Das Ergebnis: Mit dem BICC lassen sich BI-Projekte jetzt bis zu fünfmal schneller durchführen.

Die Aufgabe

Die Nedbank Retail hatte es sich zum Ziel gesetzt, ihren enormen Informationsbestand und ihre Investitionen in Business Intelligence Software besser zu nutzen, um das Geschäft mit profitablen Kunden auszubauen.

Die Lösung

2003 hat die Nedbank Retail parallel zu anderen Kompetenzzentren ein BICC aufgebaut. Dessen Aufgabe: Experten zusammenzubringen, die mit ihrem Know-how den ROI von BI-Projekten maximieren.

Der Nutzen

Die Implementierung von Business Intelligence-Projekten im Kundenmanagement läuft bei der Nedbank Retail jetzt bis zu fünfmal schneller als bisher. Zudem konnte durch das BICC sichergestellt werden, dass die Kompetenzen und das Wissen der Mitarbeiter inner-

halb des Unternehmens optimal genutzt werden.

Bereits 2002 hatte die Nedbank Retail damit begonnen, Daten mit SAS zu integrieren. Ziel war eine konsistente 360-Grad-Ansicht der Kunden, basierend auf Informationen aus den verschiedenen Datenquellen. Seitdem hat die Nedbank eines der größten Data Warehouses in Südafrika aufgebaut, mit 52 Terabyte an Daten, 30 Data Marts und einer Reihe von hoch entwickelten Applikationen, die von 9000 Anwendern genutzt werden.

Die Herausforderung bestand nun darin, den ROI dieser großen Investition zu maximieren. Dank SAS Business Intelligence kann die Nedbank ihren Informationsbestand nun wirksam einsetzen – beispielsweise mit neuen und effektiveren Cross-Selling- und Up-Selling-Angeboten für ihre Kunden. Aufgrund des erfolgreichen Projektverlaufs und der kurzen Einführungszeit sind unternehmensweit weitere Implementierungen von SAS Lösungen geplant.

Mitarbeiter sind das größte Kapital eines Unternehmens

Eine optimale technische Infrastruktur alleine reicht für den Unternehmenserfolg jedoch nicht aus. Mitarbeiter mit der richtigen Kombination aus technischen, analytischen und unternehmerischen Fähigkeiten sind der zentrale Faktor, um das Beste aus Business In-

telligence-Lösungen herauszuholen. Bei der Nedbank war schnell klar, dass ein BICC sinnvoll wäre, um das perfekte Zusammenspiel von Mitarbeitern, Unternehmenskultur und technologischer Infrastruktur zu gewährleisten. Das entsprechende BICC gibt es nun bereits seit drei Jahren.

Simon Marland, Chief Information Officer bei der Nedbank Retail, ist überzeugt, dass Business Intelligence den Wert eines Unternehmens steigert. „Der Chief Financial Officer muss den Return on Investment messen und den direkten finanziellen Nutzen der Informationstechnologie sehen. Während der CFO mit Managementinformationssystemen (MIS) nur erkennt, wie gut das Unternehmen in der Vergangenheit gewirtschaftet hat, hilft Business Intelligence dabei, auch in Zukunft erfolgreich zu sein“, erklärt Marland.

„Letztlich sind es die Mitarbeiter, die Investitionen in Werte verwandeln. Unser Hauptanliegen bei der Installation des BICC war Wissensmanagement: Ein Expertenteam sollte aufgebaut werden, um sicherzustellen, dass die Fähigkeiten der Mitarbeiter optimal genutzt werden. Das schafft die Voraussetzung, um das Potenzial einer BI-Lösung voll auszuschöpfen.“

Ein mehrstufiges Support-Modell

Mit Hilfe des BICC konnte die Nedbank alle ihre SAS Applikationen integrieren und so die Produktivität des Unter-

nehmens unmittelbar steigern. Auch konnten die IT-Standards eingehalten werden, ohne dabei den Businessnutzen zu vernachlässigen. „Das BICC ermöglicht der Nedbank, schnellen, aber dennoch nachhaltigen Gewinn aus kleinen ebenso wie aus großen Projekten zu ziehen“, sagt Marland.

Innerhalb der Abteilung für Shared Services ist das BICC neben anderen Kompetenzzentren Teil eines weit reichenden mehrstufigen Support-Modells. Mit Shared Services werden innerhalb der Nedbank Retail verschiedene interne Kunden beim Projektmanagement unterstützt. Dazu zählt der Private Banking-Bereich ebenso wie Channel Manager und Produktmanager. Laut Marland können Projektmanager auf diese Weise gewinnbringende Projekte schnell identifizieren und voranbringen.

„Das BICC liefert uns einen enormen Mehrwert. BI-Projekte führen wir heute vier- bis fünfmal schneller durch“, sagt Marland. „Diese Werte werden besonders im Vergleich zu anderen Abteilungen der Old Mutual Group sichtbar, die noch keine Kompetenzzentren haben. Unsere Produktivität ist wesentlich höher, da wir aktiv Wissenslücken geschlossen haben und die IT- und Fachkompetenz der einzelnen Mitarbeiter unternehmensweit nutzen.“

„Die Herausforderung bei der Umsetzung eines BICC liegt darin, Leute zu finden, die mit ihren Fähigkeiten, ihrem Verhalten und ihren Kompetenzen hier

her passen und vor allem die richtige Einstellung mitbringen“, sagt Marland. „Die Leute müssen Spaß daran haben, ihr Know-how an andere weiterzugeben. Denn der Transfer von Wissen ist ein wirklicher Nutzen für ein dienstleistungsorientiertes Unternehmen. Solche Leute sind selten und sehr kostbar. Sobald wir jemanden mit der richtigen Kombination aus Kompetenz und Motivation einstellen, versuchen wir ihn als Experten für das BICC zu gewinnen.“

„SAS hat uns sehr dabei geholfen, unsere Vorteile besser zu nutzen – SAS verfügt über fundamentales Know-how, nicht nur in Bezug auf BI-Technologie, sondern, was noch wichtiger ist, über Fachkompetenz im Banken-Sektor“, sagt Marland. Als das BICC aufgesetzt wurde, haben SAS und die Nedbank gemeinsam analysiert, welche Fähigkeiten im Unternehmen fehlen, und ein Programm entwickelt, das die Kompetenzen der einzelnen Mitarbeiter besser identifiziert und sie an der richtigen Stelle einsetzt. „Das war der schwierigste Aspekt des BICC-Projekts, aber es hat sich ausgezahlt“, sagt Marland.

„Das Kompetenzzentrum ist der ideale Arbeitsplatz für Experten. Hier können sie sich mit Projekten beschäftigen, die die gesamte Unternehmensgruppe betreffen, und so den Anforderungen von 9000 Nutzern dienen. Diese Projekte erstrecken sich oft über Abteilungsgrenzen. Das bietet dem einzelnen BICC-Mitarbeiter Chancen für professionelle Weiterentwicklung“, so Marland.

Konkreter Nutzen eines Business Intelligence Competency Centers (BICC)

- Vereinfachung der Beschaffung und Verwertung korrekter Informationen sowie Analysen
- Optimierung von Entscheidungsfindungsprozessen durch die Integration interdisziplinärer Kompetenzen
- Standardisierung von BI-Projekten
- Schutz früherer BI-Investitionen und deren umfassendere Ausschöpfung
- Beschleunigung der Reaktionsfähigkeit bei Veränderungen
- Minimierung von Projektrisiken



**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.