

## Gir kundene direkte tilgang til informasjon fra sitt datavarehus

VPS er omdannet til allmennaksjeselskap. Eneretten er opphevet og VPS ASA har fått økt konkurranse.





## Gir kundene direkte tilgang til informasjon fra sitt datavarehus

VPS er omdannet til allmennaksjeselskap. Eneretten er opphevet og VPS ASA har fått økt konkurranse.

### ■ Situasjonen

VPS ønsker å utvikle sine tjenester, slik at det i fremtiden skal bli like enkelt å eie verdipapirer som å ha penger i banken.

### ■ Løsningen

'VPS Fond Informasjon' - et produkt bygget på avansert datavarehusteknologi hvor brukeren selv utformer informasjonen etter eget ønske.

### ■ Resultatet

Bedre datakvalitet, forbedret responstid - og mer fornøyde kunder.

For å være til enda større nytte for sine kunder – banker, meglere og forvaltningsselskaper – og knytte kundene nærmere seg, har VPS Fond lansert en ny løsning som gir kundene direkte tilgang til informasjon fra sitt datavarehus.

VPS ønsker å utvikle sine tjenester, slik at det i fremtiden skal bli like enkelt å eie verdipapirer som å ha penger i banken.

Ti prosent av det norske folk eier i dag VPS-registrerte aksjer og grunnfondsbevis. Finansforetakene er VPS' primærkunder. Det er disse som skal ha den daglige kontakten med investorer, og de har behov for å kjenne sine kundesegmenter.

Markedet for verdipapirfond er, i likhet med finansmarkedet generelt, under sterkt press. Behovet for løsninger som kan bidra med lavere kostnader og mer effektiv drift er spesielt i fokus. 1. juli 2009 lanserte derfor VPS Fond et ny webløsning der forvaltningsselskaper og banker selv kan produsere avanserte rapporter og uttrekk for å gjøre analyser på sine egne kunder. Svein Borgersen, markedsjef i VPS Fond, sier de har fått udelt positive tilbakemeldinger fra kundene som bruker løsningen.

Løsningen 'VPS Fond Informasjon' er et produkt bygget på avansert datavarehusteknologi hvor brukeren selv utformer informasjonen etter eget ønske. Løsningen gir oversikt over kundene til forvaltningsselskapene, og inneholder informasjon på områdene transaksjoner, kurshistorikk og andelseierinformasjon.

Fokus på kvalitet og tilgjengelighet VPS brukte tidligere mye ressurser på å manuelt tilpasse rapporter i forhold til kundenes ulike ønsker om informasjon. Borgersen har som målsetning å spare et årsverk. De frigjorte ressursene vil VPS bruke til å tilpasse seg konkurransesituasjonen og bedre sin kundepleie, for eksempel ved å utarbeide egne analyser og proaktivt selge rapportene som en tjeneste til sine kunder.

– Løsningen 'VPS Fond Informasjon' er et produkt bygget på avansert datavarehusteknologi hvor brukeren selv utformer informasjonen etter eget ønske. Vi har fått udelt positive tilbakemeldinger fra kundene som bruker løsningen.

Løsningen er bygget for å kunne være med VPS inn i fremtiden.

– Den er utviklet for Fond, men med hele VPS i tankene, forteller Borgersen. – Og ved å basere løsningen på datavarehusteknologi har vi også sikret oss mot dårlig datakvalitet. Rapportene i VPS Fond Informasjon har et kvalitetssikret datagrunnlag, der data hentes ut fra datavarehuset i henhold til regler som er godt testet ut.

### Utfordringer

I følge Borgersen var en av de største utfordringene i prosjektet nettopp datakvalitet og entydig definisjon av forretningsregler. Kildesystemene var bygget opp med formål å lagre data, ikke for å hente ut informasjon. Det var en utfordring å lage kjøreregler for å bygge opp data for informasjonsformål.

En viktig del av prosjektet var å teste løsningens responstid. VPS opprettet et PC-lab der de simulerte hvordan systemet ville bli brukt i hverdagen. Etter første testperiode var de langt fra fornøyde med responstiden, og måtte gå i gang med å redesigne modellene. Konsulenter fra SAS som tidligere har jobbet med avanserte prosjekter for datavarehus og datakvalitet ble innhentet. Godkjent responstid for online søk er under 1 minutt, uavhengig av om man spør etter 1 record eller 40000. Tar søket lenger tid, jobber systemet i bakgrunn og man får tilsendt en e-post når rapporten er ferdig. Rapporten

”En VPS-kunde som i dag bruker et liknende produkt opplevde denne løsningen som veldig enkel å bruke, fleksibel og mer effektiv.”

Haavard Gulbrandsen  
Produktansvarlig  
VPS



ligger da klar inne på kundens personlige område på webområdet.

### Nye inntjeningsmuligheter

Kundene til VPS betaler en fast abonnementspris som gir fri bruk av systemet. Borgersen kan fortelle at VPS har planer om å integrere de andre forretningsområdene og utvikle flere produkter. Løsningen vil også suppleres med informasjon fra andre kilder.

Produktansvarlig Haavard Gulbrandsen kan kun fortelle om positive tilbakemeldinger fra kundene som er med i pilotprosjektet. - En VPS-kunde som i dag bruker et liknende produkt opplevde denne løsningen som veldig enkel å bruke, fleksibel og mer effektiv, sier Gulbrandsen. - Han sa at de til og med kan flytte en ansatt fra å jobbe med manuell rapportering til å bruke tiden sin på kundepleie.

Visjonen til VPS er å forenkle verdipapiromsetningen. Borgersen mener denne løsningen konkret bidrar til å etterleve dette ved å gjøre hverdagen enklere for forvaltningsselskap og banker.

### For mer informasjon om løsningen:



Kim A. Nordquelle, Sales Executive (t.v.) og  
Are Solberg, Senior Consultant.  
SAS Institute AS

Telefon: + 47 23 08 30 50  
E-post: info@nor.sas.com

Se også våre nettsider: [www.sas.com/norway](http://www.sas.com/norway)

### Med SAS® Customer Intelligence får virksomheten en løsning som bidrar til å:

#### Forstå kundene bedre

For å kunne forutsi hva kundene vil gjøre i framtiden, må man først forstå hvilke relasjoner man har med hver enkelt kunde. Det handler om å forstå kundens fortid, gi kunden den riktige behandlingen i nåtid, og ha en plan for kundens framtid. SAS® Customer Intelligence er et komplett sett med løsninger for å nå bedriftens strategiske markedsmål.

Styre kundeforholdet på tvers av kanaler  
Kunder liker å føle at man forstår dem - og forventer å få konsekvent behandling. En god markedsføringskampanje krever koordinering og synkronisering på tvers av ulike kanaler, produkter og organisasjonsenheter. SAS® Customer Intelligence er navet som styrer markedsføringsstrategien og samhandlingen med kundene og en løsning som gir full oversikt over hva som er oppnådd av resultater.

Analysere adferden og måle resultatene  
SAS® Customer Intelligence hjelper med å følge og analysere hva kundene foretar seg, til å se hvilke transaksjoner kunden gjør og til å få oversikt over hvilke interaksjoner virksomheten har med kundene i alle kanaler. Løsningen danner grunnlag for valg av kunde-strategier for ulike segmenter, helt ned til "segment of one", den enkelte kunden. Som markedsfører kan man styre prosessen fra planlegging via gjennomføring til resultatoppfølging og kontinuerlig forbedring.

Se også våre nettsider:  
[www.sas.com/norway/losninger](http://www.sas.com/norway/losninger)



### Om VPS

- VPS ASA leverer effektiv infrastruktur og tjenester for oppgjør og registrering av rettigheter for verdipapirer. Selskapet tilbyr registrering av alle de viktigste typene finansielle instrumenter som omsettes i Norge – aksjer, obligasjoner, egenkapitalbevis, sertifikater og fondsandeler.
- VPS ASA leverer sine tjenester til investorer og utstedere gjennom et nettverk av meglere, banker og forvaltningsselskaper. Det er disse, kontoførerne, som forvalter kunderelasjonene og har den daglige kontakten med VPS-tjenestene.
- VPS har oppnådd høyeste kredittverdighet - AAA (trippel A) av Dun & Bradstreet



THE  
POWER  
TO KNOW.

SAS INSTITUTE AS PB 2666 SOLLI, 0206 OSLO WWW.SAS.COM/NORWAY

TLF +47 23 08 30 50 FAX +47 23 08 30 49 info@nor.sas.com

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 © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

[www.sas.com/norway](http://www.sas.com/norway)



THE  
POWER  
TO KNOW<sup>®</sup>

SAS INSTITUTE AS PB 2666 SOLLI, 0206 OSLO [WWW.SAS.COM/NORWAY](http://WWW.SAS.COM/NORWAY)

TLF +47 23 08 30 50 FAX +47 23 08 30 49 [info@nor.sas.com](mailto:info@nor.sas.com)

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 © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.