

## Liebe Leserin, lieber Leser



Überall kämpfen Unternehmen mit internationalem Wettbewerb, Restrukturierungen, schwindenden Margen und neuen gesetzlichen Regelungen. Mehr denn je müssen sie sich heute auf die Ziele Kostensenkung und Ertragssteigerung konzentrieren.

Vor diesem Hintergrund sind Unternehmen gezwungen, ihre Strategien zu überdenken und Geschäftsmodelle zu entwickeln, mit denen sie im heutigen Hightech- und Multichannel-Geschäft wettbewerbsfähig bleiben können. Ihr Erfolg hängt davon ab, ohne Zeitverlust die richtigen Entscheidungen zu treffen. Unmöglich?

Die gute Nachricht: Ein grosser Teil dessen, was Sie dazu benötigen, liegt in Ihrem Unternehmen bereits vor – und zwar in Form grosser Mengen an tagesaktuellen Daten. In den meisten Organisationen ist dieser Informationsschatz jedoch über eine grosse Zahl von Systemen, Standorten und Geschäftsbereichen hinweg verteilt. Die Herausforderung besteht darin, aus all diesen Daten verwertbare Informationen herauszufiltern.

Wie Unternehmen diese Herausforderung meistern, zeigen Ihnen einige der Beispiele, die wir für Sie in dieser Ausgabe zusammengestellt haben. Die Südafrikanische Absa Bank nutzt Business und Analytical Intelligence in einer strategischen Informationsarchitektur (S. 21). Lesen Sie auch wie die Australische Westpac Versicherung das Thema Kreditausfall adressiert (S. 23) oder die Belgische KBC Asset Management Risiken im Investment überwacht (S. 27).

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre!

Roland Kümin  
Sales Director  
SAS Institute AG

## SAS Studie:

### Schwächen im Risikomanagement verursachen Verluste in Millionenhöhe

*Mangelnde Datenqualität und operationelle Risiken  
sind Hauptursachen für finanzielle Verluste.*



Unvollständige, ungenaue oder veraltete Daten sowie ungenügendes Management der operationeller Risiken sind die Hauptgründe für hohe Verluste bei Finanzdienstleistern: Der Schaden beziffert sich auf jährlich bis zu 120 Millionen US-Dollar – so das Ergebnis der bisher grössten weltweiten Studie über operationelle Risiken, bei der 400 Risikoexperten aus 300 Finanzdienstleistungsunternehmen zu Wort kamen. Durchgeführt wurde die Studie von der Risk Waters Group und SAS.

Die Studie ergab, dass ein Fünftel aller Finanzdienstleister kein Programm für operationelles Risikomanagement aufgesetzt haben, obwohl über 90 Prozent dieser Unternehmen dadurch mehr als 10 Millionen US-Dollar im Jahr und über 20% angeben täglich 10.000 bis 100.000 US-Dollar zu verlieren. Weniger als die Hälfte der befragten Unternehmen haben in den letzten zwei Jahren ein operational Risk Management implementiert. Selbst Unternehmen mit einem solchen Risikomanagement-Programm investieren häufig nicht in dafür erforderliche IT-Systeme, Software und Personal.

#### Nur ein Drittel plant Abhilfe

Trotz der hohen Verluste planen im Jahr 2003 lediglich 33 Prozent der befragten Manager, eine Million US-Dollar oder mehr für die Optimierung ihres operationellen Risikomanagements auszugeben.

Finanzinstitutionen haben – so die Befragung – vor allem Probleme, die Datenquantität und -qualität in den Griff zu bekommen: 28 Prozent der Befragten nennen das Management der grossen Datenmengen, die Modellierung operationeller Risiken sowie die Vermischung von quantitativen und qualitativen Daten als Hauptproblem.

Zudem zeigte die Studie, dass Unternehmen operationellen Risikofaktoren noch wenig Bedeutung beimessen: 47 Prozent der Befragten äussern sich besorgt über ihre IT-Systemausfälle. Weniger als ein Drittel der Unternehmen befasst sich mit der Frage, wie sich wertvolle Mitarbeiter halten lassen. Allerdings sind sich Unternehmen der negativen Folgen bewusst, die das unzureichende Management von operationellen Risiken mit sich bringen kann.

21 Prozent geben an, dass ihr Unternehmen deswegen mindestens einmal am Tag Verluste zwischen 10.000 und 100.000 US-Dollar erleidet. 35 Prozent sind der Meinung, dass sich diese Verluste auf mehr als 120 Millionen US-Dollar pro Jahr belaufen könnten.

# Absa Bank erzielt neunfache Rendite für ihre Investitionen in Data Mining

*Absa Bank konnte eine phänomenale neunfache Rendite für Ihre Investition in Data Mining erzielen, indem die Firma auf strategische Analysetechniken, klare Ziele und eine einheitliche IT-Architektur gesetzt hat. Auf diese Weise erhielt die Bank – eine der „grossen Vier“ in Südafrika – eine einzige Sicht ihrer über 9 Millionen Konten, die von über 6 Millionen Kunden geführt werden.*

Laut Dave Donkin, Leiter der Abteilung e-Business und Information Management bei Absa Bank, wollte die Bank ihre grossen Mengen von Kundeninformationen besser nutzen, um kunden- und dienstleistungsorientierter zu werden.

„Informationstechnologie ist wie eine Wasserleitung“, erklärt Donkin. „Eine Wasserleitung ist nutzlos, wenn sie nicht sauberes Wasser in angemessenen Mengen bereitstellt, wann immer dies gewünscht wird. Das Gleiche gilt für Informationstechnologie in Bezug auf die Bereitstellung von Daten.“

Im August 2000 führte Absa einen Informations-Audit auf höchster Ebene durch, um die Qualität der Daten, den Grad der Datenduplikation und die Redundanz von Informationen innerhalb der Organisation zu ermitteln.

## Strategisches Informationsmanagement

„Es wurde dabei deutlich, dass wir eine Abteilung für Informationsmanagement innerhalb von Absa benötigten, um den Wert zu erhöhen, der in den Informationen steckt, und um so die Performance der Organisation zu verbessern.“ Donkin führt weiter aus, dass Absas Strategie für das Informationsmanagement sich klar auf die Bereiche Business Intelligence und Knowledge Discovery konzentrierte. Business Intelligence ermöglicht es, Reports über Abteilungen und die Unternehmensleistun-

gen zu erstellen während die Knowledge Discovery wertvolle Informationen aus den bestehenden Datenhaltungssystemen der Bank herausdestilliert. Um dies zu erreichen, verwendet Absa Bank SAS Predictive Analysis und SAS Enterprise Miner.

„Wenn wir Informationen optimal einsetzen wollen, müssen wir zunächst wissen, wo diese zu finden sind“, erklärt Donkin. „Wenn man nicht weiss, welche Informationen man verfügbar hat, können diese nicht richtig verwaltet oder analysiert werden. Gleichzeitig war es entscheidend wichtig, unternehmensweit ein Verständnis davon aufzubauen, wie die Nutzung der Informationen unsere kundenorientierte Strategie unterstützt und Mitarbeitern die Vorteile des strategischen Informationsmanagements zu verdeutlichen“, fügt Donkin hinzu. „In der Tat ist es die effektive Nutzung der Daten durch unsere Mitarbeiter, die zum Erfolg unserer Aktion geführt hat.“

Das neue Informationssystem von Absa umfasst jetzt mehr als drei Terabyte an Informationen in einem Data Warehouse, die alle eingesetzt werden können, um z. B.

Faktoren wie die den Kundenlebenswert über mehrere Jahre zu ermitteln oder um Kampagnen zur Erhöhung der Kundentreue zu entwickeln.

Das neue Data Warehouse hat die Bank weiterhin bei der Entwicklung eines hoch-

entwickelten prädiktiven Modells zur Bankensicherheit unterstützt. „Wir haben die verfügbaren Daten analysiert, um vorherzusagen, an welchen Zweigstellen ein besonders hohes Risiko von Überfällen besteht“, sagt Donkin. „An diesen Zweigstellen haben wir dann die Sicherheitsmassnahmen verstärkt, was zur Folge hatte, dass wir unter den vier südafrikanischen Grossbanken von der letzten an die erste Stelle vorgerückt sind, was die niedrigste Rate von Geldverlust betrifft.“

„Und da Absa in einem einzigen zentralisierten

Data Warehouse Zugriff auf alle Kundeninformationen hat, konnten wir einen zielgerichteten Aktionsplan entwickeln, um die Dienste für unsere Kunden weiter zu verbessern und unsere internen Prozesse und Systeme weiter zu verfeinern“, bemerkt Donkin abschliessend.



Dave Donkin, Leiter der Abteilung e-Business and Information Management, Absa Bank