

PRISM für operatives und analytisches Customer Relationship Management

Gute Datengrundlage



Die Investmentbank Dresdner Kleinwort hat mit ihrer eigenen Lösung PRISM für das

Management der Kundenbeziehungen Maßstäbe gesetzt und wurde dafür als eine der drei besten Business-Intelligence-Lösungen beim Best Practice Award 2007 prämiert.

Dresdner Kleinwort ist die Investmentbank der Dresdner Bank AG und seit Juli 2001 Teil des Allianz-Konzerns. Dresdner Kleinwort bietet europäischen und internationalen Kunden durch die Sparten Capital Markets und Global Banking eine breit gefächerte Auswahl von Investmentbankprodukten und -dienstleistungen. Das Unternehmen entwickelte eine eigene Lösung mit dem Namen PRISM, um seinen Herausforderungen an das Kundenbeziehungsmanagement, auch als Customer Relationship Management (CRM) bezeichnet, gerecht werden zu können. Bei PRISM handelt es sich um eine Anwendung, die sowohl operatives CRM (Sales Force Automation), als auch analytisches CRM in einer Anwendung abdeckt.

Hoher Integrationsaufwand – viele Funktionen

PRISM ist seit zehn Jahren im Einsatz, allerdings hat es acht Jahre gedauert, bis alle Teilbereiche voll integriert wurden. Der Integrationsaufwand zeigt sich daran, dass zum Beispiel Schnittstellen zu 30 Handelssystemen und zu fünf Interaktionssystemen in PRISM mit Hilfe von Werkzeugen des Anbieters Tibco realisiert wurden. PRISM enthält 30 Gigabyte Nutzdaten in aktuell 251 Tabellen mit 1722 Attributen und 183 Stored Procedures. Heute nutzen circa 1500 Anwender das System mindestens einmal die Woche. Davon sind 20 Prozent Gelegenheitsnutzer, also Empfänger statischer Reports, 30 Prozent nutzen PRISM ständig und 50 Prozent mehrmals die Woche. Die Anwender haben auch über ihren Blackber-

ry von unterwegs Zugriff auf PRISM. PRISM sollte mehrere Funktionen erfüllen: Zum einen galt es, eine integrierte und koordinierte Kundenansprache für alle Produktbereiche zu realisieren. Zum anderen sollte hohe Transparenz bezüglich der Kundenaktivitäten einschließlich einer Geschäftsanalyse für die Vertriebsmitarbeiter und das Management geschaffen werden. Die Anwendung sollte dabei unterstützen, die Erträge von Dresdner Kleinwort durch ein koordiniertes Cross Selling und durch den Fokus auf Kunden mit einer hohen Profitabilität zu maximieren.



Die Dresdner Kleinwort verwirklicht Managementideen dank guter Datengrundlage.

Selbstentwickelte Lösung mit Standardapplikationen

Mehrere Vorteile erwartete sich Dresdner Kleinwort von einer „in-house“ entwickelten Lösung. Dazu zählten schnelle Anpassbarkeit an eine neue Umgebung, das Wegfallen zusätzlicher Lizenzkosten für zusätzliche User und kurze Release-Zyklen. Die offene Architektur ermöglichte die enge Integration mit anderen Anwendungen. Zugriff auf und Suche nach Informationen sind direkt über die Intranet-Homepage von Dresdner Kleinwort möglich.

Einem großen Teil der Anwender steht mit Business Objects XI ein Werkzeug für das Ad-hoc-Reporting zur Verfügung. Wichtiger Bestandteil von PRISM ist auch ein aktives

Datenqualitätsmanagement. Im so genannten CRM-Monitor werden Ansprechpartner bei Kunden identifiziert, die keinem Mitarbeiter zugeordnet sind. Mit „Caramella“ wird ausgewertet, ob Adressaten von E-Mails in der Kundendatenbank vorhanden sind. Außerdem gibt es DQ Reports für auffällige Veränderungen in den Daten, zum Beispiel große Schwankungen der Kundenerträge. Selbstverständlich ist Outlook zur Verwaltung von persönlichen Kontakten, Aufgaben und Terminen integriert.

Besondere Herausforderungen

Eine besondere Herausforderung im Projekt war das Ad-hoc-Reporting, da es mit komplexen Abfragen die relationale Datenbank „in die Knie zwang“ und operative Prozesse blockiert wurden. Gelöst wurde dies mit der Einführung von Sybase IQ, wodurch die Abfrageperformance um den „Faktor 10 bis 100“ gesteigert wurde.

Eine weitere Herausforderung war die steigende Zahl von Schnittstellen bei gleich bleibender Mitarbeiterzahl. Diese sollten alle in ein Tool für die Extraktion, die Transformation und das Laden (ETL) von Daten zusammengeführt werden. Dazu wurde ein ETL-Ansatz genutzt, der ohne eigene Hardware auskommt und somit vergleichsweise kostengünstig war. Die Software von Sunopsis, einem Anbieter der von Oracle übernommen wurde, ermöglicht es wegen ihrer Offenheit, die Kernabläufe des Tools selbst zu beeinflussen bzw. auf das Projektumfeld zugeschnittene Standardfunktionen zu ergänzen.

Die Erhöhung der Akzeptanz beim Anwender war ein weiterer Fokus der Projektverantwortlichen. Ihr Credo lautet, dass nicht die Managementidee im Vordergrund stehen darf, sondern der einzelne Nutzer von PRISM einen Vorteil in seiner täglichen Arbeit erkennen und haben muss. Durch die Integration der Telefonanlage in PRISM mittels Komponenten für Computer Telephony Integration (CTI) oder die Funktion „One-Click“-E-Mail wird es attraktiv für den Anwender, die Kontaktdaten zu pflegen. Erst durch die aktive Nutzung der CRM-Anwendung wird die Datengrundlage geschaffen, die Managementideen zu verwirklichen. ◀