

Verbesserung der Serviceleistung bei der LRP durch analytisches CRM mit QlikView

„ Lediglich den Proof-of-Concept haben wir mit Mitarbeitern von QlikTech durchgeführt. Alle weiteren Schritte konnten von unseren Mitarbeitern nach einer dreitägigen Schulung selbständig durchgeführt werden. “

*Hans-Ulrich Hasse,
Senior Vice President Handels- und Abwicklungssysteme,
Landesbank Rheinland-Pfalz*

Mit der Neuregelung der Haftungsgrundlagen im Landesbankensektor sah sich auch die LRP Landesbank Rheinland-Pfalz einer neuen Marktsituation ausgesetzt. Um insbesondere der verschärften Konkurrenzsituation seit dem Wegfall der Gewährträgerhaftung begegnen zu können, beschloss der Vorstand Maßnahmen, um sich in dem verschärften Wettbewerb besser zu positionieren.

jeweilige Kundensituation eingehen zu können. Für die Umsetzung dieses Ziels muss den Kundenbetreuern schnell und übersichtlich ein Gesamtüberblick über alle relevanten Kundendaten ermöglicht werden. In dem bis dato im Einsatz befindlichen operativen CRM-System waren jedoch nur Stammdaten verfügbar. Weitere Informationen - wie z.B. Geschäfts- und Ertragszahlen zu den einzelnen Produktbereichen - lagen in gesonderten Systemen vor. Eine gezielte Analyse der Daten wurde vom System nicht unterstützt. Gesucht wurde daher ein Tool, das es den Betreuern ermöglicht, sämtliche vorhandenen Kunden- und Geschäfts-Informationen, z.B. aus dem SAP-, dem Kredit-, dem Derivate- und dem Konten-System, innerhalb einer Oberfläche übersichtlich darstellen und analysieren zu können, um Fragen beantworten zu können, wie z.B.:

- Mit welchen Kunden machen wir den Großteil unseres Ertrages?
- Welche Kreditlinien und Verträge sind eingerichtet worden?
- Wer hat den Kunden wann zum letzten mal besucht?
- Welche Cross-Selling-Potenziale sind erkennbar?
- In welchen Branchen sollten wir verstärkt aktiv werden?

Wurden die Kunden zuvor weitgehend produktbezogen betreut, sollte zukünftig ein Relationship Manager die Kundenbeziehung produktübergreifend koordinieren, um noch bedarfsgerechter auf die



Lösung auf einen Blick

Landesbank Rheinland-Pfalz

Die LRP Landesbank Rheinland-Pfalz wurde 1958 in Mainz gegründet und ist eine Geschäftsbank in der Rechtsform eines öffentlich-rechtlichen Kreditinstitutes

Branche
Banken

Abteilungen
Vertrieb

Standorte
Mainz und Düsseldorf

Herausforderung

- Neue Marktsituation aufgrund Neuregelung der Haftungsgrundlagen
- Zur Änderung des Geschäftsmodells Gesamtüberblick über Kundensituationen nötig
- Relevante Informationen in vielen verschiedenen Informationssystemen verteilt

Lösung

Um den Kundenbetreuern schnell und einfach einen Gesamtüberblick über die Kundensituationen geben zu können, führte die LRP ein analytisches CRM-System auf Basis von QlikView ein. Alle Kundeninformationen aus den 20 verschiedenen Vorkonten stehen den aktuell 175 Anwendern nun in einer einzigen Oberfläche per Mausklick zur Verfügung.

Vorteile

- Intuitive Bedienung durch die Kundenbetreuer
- Alle Informationen aus 20 verschiedenen Datenquellen in einem System integriert
- Flexible Anpassung bei neuen Anforderungen aus den Fachabteilungen
- Alle Informationen auf einen Blick – ohne eine weitere Datenbank anlegen zu müssen

Systemumgebung

Datenquellen: DB2, SAP, operatives CRM, Textdateien, Access, Excel

LRP

Member of the LBBW Group

Hinzu kam das ehrgeizige Ziel, die neue Lösung innerhalb von neun Monaten produktiv zu setzen. Vor diesem Hintergrund fiel die Wahl schnell auf QlikView. Bereits während des ersten Präsentationstermins konnten Daten analysiert werden, die QlikTech nur einen Tag vorher von der LRP zur Verfügung gestellt bekommen hatte. „Wir waren wirklich beeindruckt, wie gut die Daten innerhalb dieser kurzen Zeit aufbereitet wurden“, erinnert sich Hans-Ulrich Hasse, Senior Vice President Handels- und Abwicklungssysteme der LRP. Überzeugt hat zudem die einfache Bedienbarkeit und hohe Performance von QlikView. Auf die Erstpräsentation folgte ein fünftägiger Proof-of-Concept, in dessen Rahmen weitere Daten aus Oracle, DB2 und SAP berücksichtigt wurden. Das Ergebnis wurde dem Vorstand präsentiert und führte zu einer kurzfristigen Genehmigung des Einführungsprojektes.

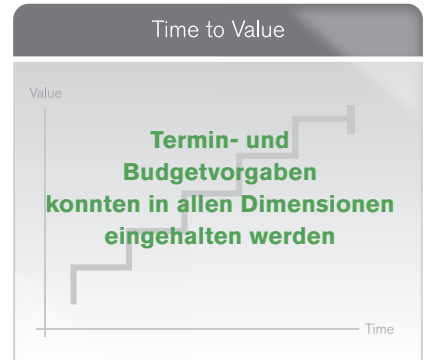
Ein großer Zeitgewinn im Projekt wurde durch die hohe Flexibilität von QlikView erzielt, da die Anforderungen der Fachbereiche im Rahmen von Prototyp-Erstellungen kurzfristig aufgenommen und umgesetzt werden konnten – ohne im Vorfeld ein komplexes Fachkonzept verabschieden zu müssen. Mit diesem Vorgehen konnte das ehrgeizige Ziel einer Produktivsetzung innerhalb von neun Monaten erreicht werden. Beeindruckt hat die LRP zudem, wie wenig Aufwand für die Implementierung notwendig war. „Lediglich den Proof-of-Concept haben wir mit Mitarbeitern von QlikTech durchgeführt“, blickt Hasse zurück. „Alle weiteren Schritte konnten von unseren Mitarbeitern nach einer dreitägigen Schulung selbstständig durchgeführt werden, so dass wir auf teure Consulting-Dienstleistungen verzichten

konnten.“ Die Termin- und Budgetvorgaben konnten in allen Dimensionen eingehalten werden, ein wichtiger Faktor in Sachen Planungssicherheit.

Die rund 175 Mitarbeiter an den Standorten Mainz und Düsseldorf nutzen das System derzeit für die Analyse von ca. 6 Millionen Datensätzen. Mit QlikView sind die Kundenbetreuer heute in der Lage, die Kundenbeziehung gezielt zu analysieren und sich somit einen ganzheitlichen Überblick zu verschaffen. Dies ermöglicht es, die Kunden individuell und bedarfsgerecht zu betreuen. Durch die komfortable Volltextsuche über nahezu alle Datensätze und entsprechend großzügig angelegte Felder für Besuchsberichte kann beispielsweise leicht nach bestimmten Begriffen gesucht werden. Auf diese Weise können alle Kunden, die über eine gewisse Thematik mit ihrem Ansprechpartner gesprochen haben, leicht identifiziert und zielgerichtet betreut werden. Die Benutzer profitieren auch von der einfachen Handhabung QlikViews. Bereits nach einer halbtägigen Schulung waren diese in der Lage, das System vollständig zu bedienen.

Ein weiterer Vorteil für die LRP ist die Möglichkeit, mit QlikView Konzernstrukturen auf Kundenseite abzubilden und entsprechende Kundenzernergebnisse abzuleiten. Vorher war der Abruf von Ergebniszahlen nur über Reports aus dem Controlling möglich. Heute können verschiedenartige Analysen selbstständig durch die Kundenbetreuer durchgeführt werden, wie beispielsweise die Ergebnisverteilung nach Bankprodukt.

Das analytische CRM wird entsprechend den Anforderungen der Fachbereiche stetig weiterentwickelt. QlikView



ermöglicht hierbei, wie schon während des Einführungsprojektes, kurze Umsetzungszeiten. Etwaige Änderungswünsche werden schnell und unkompliziert durch die Systemverantwortlichen bereitgestellt.

Für die Zukunft überlegt die LRP bereits den Einsatz in anderen Bereichen - wie z.B. dem Rechnungswesen. Dort laufen bereits entsprechende Tests, um den Prozess der Bilanzierung nach IAS/IFRS mit QlikView-Anwendungen unterstützen zu können.

„ Als Nebeneffekt wirkt sich QlikView zudem positiv auf die Datenqualität unserer Vorsysteme aus. “

Dr. Götz Dietrich, Projektleiter CRM, Landesbank Rheinland-Pfalz