

Berenberg Bank sorgt mit QlikView für transparente Kundenbeziehungen

„Dank QlikView stehen uns Kundeninformationen schneller, übersichtlicher und nachvollziehbarer als früher zur Verfügung. Diese Transparenz ist wesentliche Voraussetzung für die effiziente Gestaltung unserer Kundenbeziehungen.“

Markus Zwysig, Mitglied der Geschäftsleitung, Berenberg Bank (Schweiz) AG

Schweizer Banken haben im Private Banking eine lange Tradition – etwa 35 Prozent des weltweiten privaten und institutionellen Vermögens werden heute über diese verwaltet. Dazu gehört auch die auf Vermögensberatung und -verwaltung spezialisierte Berenberg Bank (Schweiz) AG.



Effizientere Kundenbeziehungen

Zu den Leitmotiven des Bankhauses zählt, Tradition mit Innovation im Sinne der Kunden zu verbinden. Dass es sich dabei nicht nur um Worthülsen, sondern ernstgemeintes Selbstverständnis handelt, belegt unter anderem die Einführung eines Business Intelligence Systems. Ziel war es, das Kundenbeziehungsmanagement effizienter zu gestalten. In erster Linie sollten die Privatkundenbetreuer künftig in der Lage sein, sowohl durch klassische ABC-Kundenanalysen als auch individuelle Auswertungen der Kundendaten ihre Beratungsleistung zu optimieren.

Welche Anlageidee und welche Konditionen kann ich dem Kunden anbieten? Welche Kunden sind neu zur Bank gestossen bzw.

haben die Bank verlassen und weshalb? Dies sind typische Fragestellungen, auf die die Berater Antworten benötigen.

Für das Management stand die verbesserte Übersicht über die Gesamtkundensituation im Vordergrund. Zu dessen Fragen gehört:

- Wie setzt sich das Kundenportfolio zusammen?
- Wie viele Neukunden konnten gewonnen werden?
- Welche Erträge werden mit welchen Produkten in welchen Marktgebieten erzielt?

Außerdem sollten dem Controlling Zahlen für die Deckungsbeitragsrechnung wie beispielsweise die Erträge und Kosten pro Berater zur Verfügung gestellt werden.

Die erforderlichen Daten stammen aus unterschiedlichen Quellen, so dass die Auswertung bislang nur über den umständlichen und fehleranfälligen „Umweg“ Excel möglich war.

Die Berenberg Bank (Schweiz) AG entschloss sich daher, zunächst sämtliche Daten in ein gemeinsames Datenmodell zu integrieren, auf das dann eine geeignete BI-Lösung als Frontend zugreifen sollte. Hierzu entwickelte die Bank ein eigenes Data Warehouse, in das über spezielle Schnittstellen Finanzdaten aus TCS BaNCS, Access sowie Excel transferiert werden. Dabei verfolgte die Bank einen pragmatischen Ansatz: „Wir konnten und wollten es uns nicht leisten, eine grosse Marktevaluation mit entsprechenden Vorlaufkosten durchzuführen bzw. die knappen Projektressourcen dafür zu reservieren.“

Keine hohen Vorlaufinvestitionen

Im Anschluss wurde nach einer

Lösung im Überblick

Unternehmen

Die Berenberg Bank (Schweiz) AG hat sich auf Vermögensberatung und -verwaltung spezialisiert. Die 100%ige Tochter der Berenberg Bank in Hamburg, einer der ältesten Privatbanken Europas, wurde vor über 20 Jahren gegründet und verwaltet heute mit knapp 60 Mitarbeitern ca. CHF 3,3 Mrd.

Weitere Informationen: www.berenberg.ch

Branche

Banken

Abteilungen

Management
Kundenbetreuung
Controlling

Regionen

Schweiz

Herausforderungen

- Flexibilisierung der Auswertungsmöglichkeiten von Kundendaten
- Schnellere Informationsbereitstellung
- Übersichtliche und nachvollziehbare Darstellung der Kundenbeziehungen

Lösung

Binnen drei Tagen Implementierung von QlikView im Unternehmen und Umsetzung erster Applikationen. Aktuell nutzen rund 30 Mitarbeiter die BI Lösung für Kunden- und Transaktionsanalysen, Deckungsbeitragsrechnung etc. Täglich werden mehrere 100'000 Datensätze verarbeitet.

Vorteile

- Tagesaktuelle Auswertungen
- Effizientere Kundenbeziehungen durch aktuelle, vollständige und transparente Daten
- Geringes Projektrisiko durch schnelle Umsetzbarkeit und skalierbares Preismodell

Systemumgebung

Applikation: TCS BaNCS
DW: Eigenentwicklung
Datenbanken: Oracle, Access, Excel

QlikTech Partner

iNFORMATEC Ltd.liab.co.



BERENBERG BANK
(SCHWEIZ) AG

geeigneten Software für die Auswertung und Darstellung gesucht. „Für uns war es wichtig, eine Lösung zu finden, die wir schnell und mit geringen Investitionen produktiv setzen und dann schrittweise ausbauen können.“ erklärt Markus Zwyszig, Mitglied der Geschäftsleitung der Berenberg Bank Schweiz AG. Den idealen Berater fand die Bank mit der iNFORMATEC Ltd.liab.co. Der Informatikdienstleister verfügt nicht nur über umfassende BI-Expertise, sondern auch über fundierte Branchenerfahrung im Bankenbereich.

Skalierbares Preismodell

Entscheidend war die hohe Flexibilität sowohl hinsichtlich der Nutzung als auch bezüglich des Preismodells. „Durch die einfachen und verständlichen Scriptbefehle ist QlikView extrem flexibel. Man kann in relativ kurzer Zeit spezifische Datenmodelle und –abfragen erstellen und hat sehr rasch Erfolgserlebnisse. Wir konnten sofort eine Excel-Liste einlesen und ausprobieren, wie vielfältig die Auswertungsmöglichkeiten sind“, erläutert Zwyszig. „QlikView bietet die Möglichkeit, mit kleinen Schritten anzufangen und dann stufenweise weitere Investitionen zu tätigen. Dadurch ist das Projektrisiko sehr überschaubar.“

Nur rund drei Tage benötigte iNFORMATEC für die Implementierung der Infrastruktur, die Einrichtung der Clients und das Setup mit ersten Templates. Später implementierte der IT-Dienstleister eine Zugriffskontrolle, da aus Sicherheitsgründen nicht alle Nutzer auf den gesamten Datenbestand zugreifen sollten. „Der Schutz der Daten unserer Kunden hat oberste Priorität und unterliegt in unserem Hause sehr hohen Anforderungen“, ergänzt Zwyszig.

Schneller Wissensaufbau

Zu den weiteren Vorteilen zählt laut der Schweizer Berenberg Bank die einfache

Erlernbarkeit aufgrund der intuitiv bedienbaren Benutzeroberfläche. „Wir können schnell internes Know-how aufbauen, die Lernkurve bei diesem Produkt ist sehr steil“, betont Zwyszig.

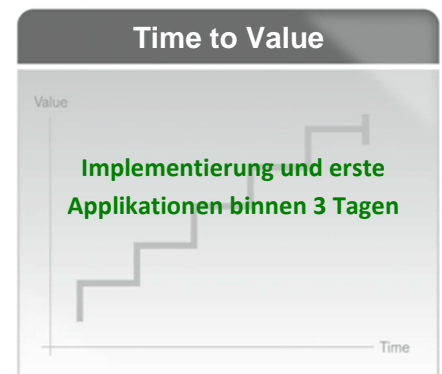
Überzeugt hat auch der Network-Gedanke, der einer der wesentlichen Säulen der QlikTech-Produktstrategie ist: Die individuellen QlikView-Anwendungen lassen sich leicht modifizieren, neu zusammenstellen und sowohl intern im Unternehmen als auch mit der QlikViewCommunity teilen.

„Es gibt eine sehr aktive und fähige QlikView-Community, auf deren Beiträge man über die Foren ganz einfach zugreifen kann“, bestätigt Zwyszig. „Für mich ist das eine sehr effiziente Methode der Wissensvermittlung. Die vielen QlikView-Codebeispiele aus verschiedensten Nutzerforen sind sehr hilfreich und können für eigene Applikationen verwendet werden.“

Aktuell nutzen etwa 30 Mitarbeiter QlikView für unterschiedliche Analysen und Reports. Einige 100'000 Datensätze werden täglich eingelesen.

„QlikView ist eine echte Entscheidungshilfe“, fasst Zwyszig zusammen. „Einen Tag nach Monatsende stehen alle Daten zur Verfügung und nicht wie früher zwei bis drei Wochen später, wo die Auswertung schon wieder Geschichte ist.“

Auch als Führungsinstrument hat QlikView sich bewährt. „Wir können heute sehr schnell sehen, welche Berater sich wie entwickelt haben: Wo es beispielsweise Unterschiede hinsichtlich der Profitabilität der Kundenbeziehungen gibt, welche Empfehlungen die Kundenberater ihren Kunden geben und wie stark diese genutzt werden etc.“, so Zwyszig.



Das Anwendungsspektrum von QlikView soll in Zukunft weiter ausgebaut werden. Geplant ist der Einsatz im Risikomanagement sowie für die Abbildung des Kreditgeschäfts.

„Die Lernkurve bei QlikView ist sehr steil. Von Anfang an haben wir im Sinne unserer Kunden grössten Nutzen aus dem Einsatz des Tools gezogen.“