
HSH NORDBANK: „SAP GESCHÄFTSPARTNER“ ALS ZENTRALER DATENBESTAND

DEN KUNDEN IM FOKUS

Mit Einführung des SAP-Moduls „Financial Service Business Partner“ (FS-GP) als zentralem Kundeninformationssystem gestaltet die HSH Nordbank ihre ganzheitliche Kundenbetreuung effizienter. In Zusammenarbeit mit CAS wurde SAP FS-GP implementiert, in die vorhandene IT-Infrastruktur integriert und als konsolidierte Informationsplattform individuell auf die Bedürfnisse der HSH Nordbank zugeschnitten.



HSH Nordbank: SAP FS-GP als zentrales Kundeninformationssystem

Die HSH Nordbank ist ein internationaler Sektorspezialist in der globalen Schifffahrts- und Transportindustrie, bei Top-Real-Estate-Investoren sowie im Bereich erneuerbare Energien. Zweite Säule ist die starke regionale Verankerung in den Bereichen mittelständische Firmenkunden, Private Banking und Sparkassen. Bereits 2001 wurde das Thema Kundenzentrierung in den Mittelpunkt der Aktivitäten gestellt. Tragende Säule war dabei die Einführung des SAP-Moduls „Geschäftspartner“ (SAP GP) mit der Ausprägung Financial Services (SAP FS-GP) als zentralem Kundeninformationssystem, in dem die rechtlich ver-

bindlichen Kundendaten geführt werden. In diesem System findet die Pflege der Kundendaten statt und aus ihm heraus erfolgt die zentrale Verteilung der Kundendaten an die nachgelagerten Systeme. In Zusammenarbeit mit CAS wurde SAP FS-GP implementiert, in die vorhandene IT-Infrastruktur integriert und individuell auf die Bedürfnisse der HSH Nordbank zugeschnitten. SAP FS-GP fungiert als konsolidierte Informationsplattform hinsichtlich der Geschäftspartnerdaten mit der zentralen Pflege aller relevanten Daten (z.B. Attribute, Beziehungen und Rollen der Geschäftspartner). Dadurch wird eine redundante Datenerfassung und

haltung ausgeschlossen. Die so geschaffene Transparenz ermöglicht darüber hinaus die Identifikation brachliegender Umsatzpotenziale aus der Analyse der von den Kunden genutzten Produkte. Außerdem wird die Anzahl der Datenbanken und Schnittstellen reduziert. Dadurch verringern sich Aufwand und Kosten für die Datenbank- und Schnittstellenpflege.

Im Blickpunkt: der zentrale Geschäftspartner

Mit der Einführung von „SAP CML“ (Consumer Mortgage Loan) hatte sich die HSH Nordbank entschlossen, SAP FS-GP als zentrales Kundeninformationssystem einzuführen und das bisherige System „KIS“, betrieben von der FinanzIT, abzulösen. Gleichzeitig wurde SAP FS-GP per Near-time-Schnittstelle an das Kundeninformationssystem KIS angeschlossen, um nachgelagerte Systeme wie „Spar“ oder „Giro“ weiterhin zu betreiben. In der Fusion mit der Hamburgischen Landesbank zur HSH Nordbank wurde SAP FS-GP zur Zielarchitektur. Die Kundendaten aus dem System „Kundis“ der Landesbank Hamburg wurden ebenfalls in SAP FS-GP migriert. Zudem wurde SAP FS-GP per Near-time-Schnittstelle an das System Kundis angebunden, um nachgelagerte Altsysteme der Hamburgischen Landesbank weiterhin aktuell mit Kundendaten zu versorgen. In einem kontinuierlichen Prozess sind seitdem nach und nach Informationen vorhandener Systeme übernommen, Altsysteme abgelöst und Schnittstellen zu vorhandenen und neuen Systemen geschaffen worden. Daraus resultierten individuelle Anpassungen

von SAP FS-GP an die Bedürfnisse der HSH Nordbank um Attribute und Funktionen, die für die Geschäftssteuerung von Bedeutung sind. Beispiele sind die Einordnung in Kundensegmente, die ABC-Analyse der Kunden sowie zum jeweiligen Kunden gehörende Controlling-Informationen. Ebenfalls abgebildet ist das gesamte Beziehungsgeflecht der HSH Nordbank mit den Geschäftspartnern sowie zwischen den Geschäftspartnern untereinander.

Schnittstellen bestehen sowohl zu SAP- als auch zu anderen Systemen. So werden zum Beispiel die Handelssysteme „Konдор+“, „Calypso“ sowie „Loan IQ“ mit Daten aus SAP FS-GP versorgt. Angegeschlossene SAP-Systeme sind unter anderem „SAP Financial Database“ (SAP SDL) und „SAP Strategic Enterprise Management“ (SAP SEM Banking). Vollständig abgelöst wurde das durch die FinanzIT betriebene System „ZO“ (Zentralobligo), das als Datenbasis für die Meldungen im Rahmen der Bankenaufsicht diente. Die Abbildung der Konzernstruktur (Kreditnehmereinheit, Kreditnehmer, Geschäftspartner) wird nun in SAP FS-GP vorgenommen. Als Basis dazu wird das Rückmeldeband der Bundesbank zur Aktualisierung der Kreditnehmer/Kreditnehmereinheiten automatisch ins zentrale SAP FS-GP eingespielt. Ebenso werden täglich die Daten zur Meldung an die BaFin bezüglich §24c KWG aus SAP FS-GP zur Verfügung gestellt. Aktuell ist SAP FS-GP im Release „SAP ERP 6.0“ implementiert. Damit stehen erweiterte Funktionen, wie zum Beispiel die Unicodefähigkeit, zur Verfügung.

Zusammenspiel von „SAP GP-FS“ und „SAP CRM“

Ab 2005 realisierte die Bank das „Customer-Oriented-Banking-Konzept“ (COB-Konzept) und implementierte das Modul SAP CRM. Mit diesem wartet der Vertriebsfachbearbeiter zentral alle vertriebsrelevanten Informationen zu einem Kunden. Da er gleichzeitig aus der CRM-Anwendung heraus auch Geschäftspartnerdaten ändern möchte, wurde zwischen dem Modul SAP FS-GP und dem Geschäftspartnermodul von SAP CRM eine in beide Richtungen operierende (bidirektionale) Near-time-SAP-XI-Schnittstelle (SAP XI = SAP Exchange Infrastructure) implementiert. Die Datenkonsistenz bei dem hier verfolgten Konzept zweier eingabebereiter Systeme garantiert dabei die im SAP-Standard enthaltene Funktionalität des Cross System Layer (CSL). Diese Funktionalität ermöglicht die systemübergreifende Sperre von Objekten für Pflegetransaktionen.

CAS implementierte den CRM-Geschäftspartner mit der Pflegeoberfläche „SAP Portal“ und erweiterte ihn um spezifische, vertriebsrelevante Attribute, die auch bereits vorher im führenden Geschäftspartner als individuelle Anpassung an die Bedürfnisse der HSH Nordbank ergänzt wurden. Darüber hinaus wurde der Geschäftspartner in SAP CRM zusätzlich noch um Daten erweitert, die rein vertriebsspezifisch sind (z.B. Haushaltsrechnung, Kundenbewegung, Kreditverweigerung, Zusatzinformationen). Der Bank steht somit im zentralen SAP FS-GP eine große Anzahl an Attributen und Informationen zur Verfügung. Mit ihnen

werden Rollen ausgestaltet, die dann den Fachbereichen der Bank für die Verwaltung der betriebswirtschaftlichen Prozesse beziehungsweise für die unterschiedlichen Sichten auf den Kunden zur Verfügung stehen. Die Zusammenführung einzelner Attribute führt zu neuen Informationen und einer 360-Grad-Sicht auf den Kunden.

Keine zeitaufwendige Suche mehr

Im Zusammenspiel mit den anderen SAP-Modulen hat die HSH Nordbank eine Vertriebsplattform aufgebaut, die den Kunden der Bank noch stärker in den Mittelpunkt rückt. Kundendaten werden nicht nur strukturiert gesammelt, sondern systematisch analysiert, um für eine dauerhafte Kundentreue und -zufriedenheit eine maßgeschneiderte Betreuung zu erreichen. Dazu wird die bankweite Pflege von Kunden-, Interessenten- und zugehörigen Ansprechpartnerdatendaten unterstützt. Das Erfahrungswissen der Kundenverantwortlichen wird so zentral gebündelt. Damit wird die Plattform auf Basis der Geschäftspartnerinformationen zu einem verlässlichen Auskunftssystem, das hohe Transparenz über jegliche Geschäfte mit allen Kunden schafft. Niemand muss mehr zeitaufwendig nach Informationen suchen. Die Geschäftspartnerdaten sind bankintern für jeden zugänglich, der Kontakt mit denselben Kunden hat. *(Olaf Neumann/Christian Gebauer/ap) @*

CAS

Tel.: (040) 538994-893
E-Mail: bfirmhaber@c-a-s.de
Internet: www.c-a-s.de