

manage **it**

[[IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n]]

Konsequente Kundenorientierung

Steigende Gewinne mit CRM

Linux und Open Source

Sekt oder Champagner?

IT aus der Steckdose

Das IT-Kaftwerk

Mit (mehr) Sicherheit Geld sparen

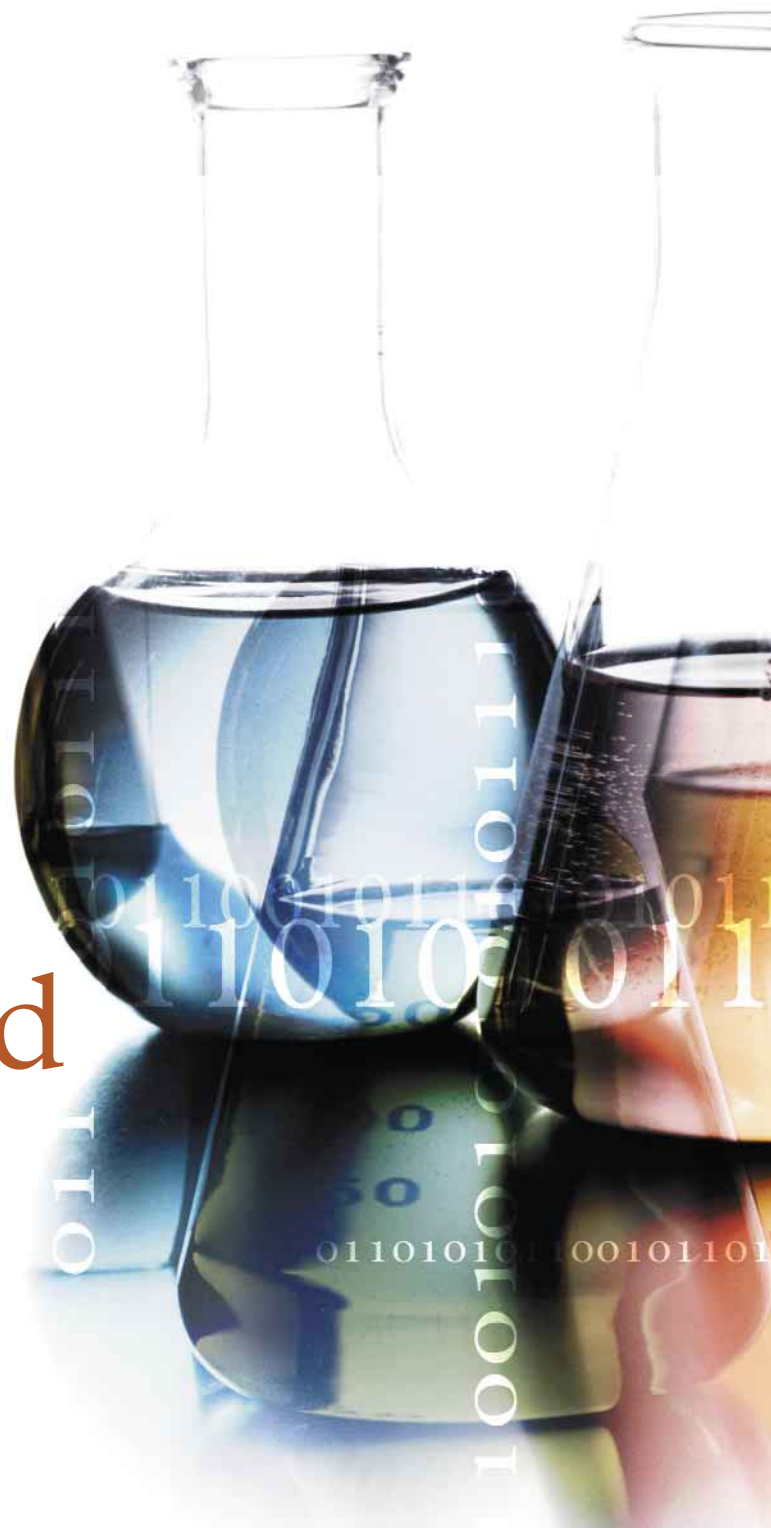
Identitätenmanagement
und Zugriffskontrolle

Moderne Speicherlandschaften

Storage Grid

Nutzen Sie unser Angebot für
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien
von Artikeln dieser Ausgabe

Tel.: +49 8092 87543



Daimler Chrysler Bank

Standardisierung von Prozessen eröffnet neue Geschäftschancen

Nach dem Erwerb einer Vollbanklizenz erweiterte die Daimler Chrysler Bank ihr klassisches Finanzierungs- und Leasinggeschäft um typische Bankprodukte. Die technologischen Fundamente dafür schuf der Finanzdienstleister mit der Integrationsplattform Vitria Business Ware.

Damit steuert das Unternehmen heute all seine Kernprozesse.



Kosten senken kann jeder, neue Geschäftsfelder erschließen ist weit anspruchsvoller – und das vor dem Hintergrund der Marktsituation in der Finanzbranche. Da ist die Rede von volatilen Kapitalmärkten, Konsolidierung von Bankinstituten, neuen Mitbewerbern und Vertriebskanälen. Der Wettbewerbsdruck für Finanzdienstleister wächst. Um sich hier behaupten zu können, gilt es besser zu sein als andere. Eine der Kernfragen lautet: Welche Produkte und Services produziere ich selbst und welche kaufe

ich extern ein? Als Königsweg gilt eine Kombination aus Kostenkontrolle, Erschließung neuer Geschäftsfelder und Anpassung der Wertschöpfungstiefe. Genau diesen Pfad beschreitet die Stuttgarter Daimler Chrysler Bank seit dem Erwerb einer Vollbanklizenz. Nach deren Erlangung haben die Stuttgarter ihre traditionellen Geschäftsfelder Finanzierung und Leasing erweitert und sich neue, wachstumsträchtige Bereiche erschlossen. Das erweiterte Produktspektrum umfasst zusätzlich zu dem klassischen Portfolio auch Tages-

geld, Sparpläne, Kreditkarten und Versicherungsleistungen.

»Die Expansion der Geschäftstätigkeiten musste auch durch eine informationstechnische Infrastruktur abgesichert sein«, berichtet Robert Queitsch, Manager Business Integration Services bei der Daimler Chrysler Bank in Stuttgart. »Die Vorgabe an die IT-Abteilung lautete daher, im Projekt InTraDe eine Vielzahl vorhandener und neuer Systeme und Anwendungen in eine flexible Infrastruktur zu integrieren«.

Gefragt war dabei nicht eine reine Datenaggregation, sondern die Abbildung und Straffung bankfachlicher Prozesse, die system- und anwendungsübergreifend implementiert sind. Zu Projektbeginn betraf dies fünf externe Systeme, 27 fachliche Schnittstellen und 200 Datenformate. Die Geschäftsprozesse involvieren eine Vielzahl zugekaufter Applikationen sowie selbst entwickelter Host-Anwendungen und Datenbanken.

In der aktuellen Implementierung sind insgesamt 15 interne und externe Systeme integriert, dazu kommen vier Systeme, mit denen Datenfiles ausgetauscht werden. Zu den internen Systemen zählen etwa die Stammdatenverwaltungen, ein Internet-Portal, die Verwaltung von Kundenkontakten und die Drucksteuerung. Beispiele externer Systeme sind Prämienabwicklung Mercedes Card, Abwicklung von Smart-Card-Leistungen, Erfassung von Kreditkartenanträgen, Aufbereitung von Kreditkartendaten, Kreditkartenmanagement, Fondabwicklung, Transaktionen für das Einlagen- und Fondgeschäft etc.

Dies bedingt, die historisch gewachsene Komplexität der Systeme der Daimler Chrysler Bank in den neu hinzukommenden Prozessen zu berücksichtigen. Das gleiche gilt natürlich auch für neu einzubindende externe Anwendungen wie Bonitätsprüfungen oder auch Dienstleister, die komplette Kreditkartenabrechnungen übernehmen. Die Produkte und Dienstleistungen der Daimler Chrysler Bank können heute alle automatisiert ablaufen. Je besser die vorhandenen Systeme mit ihrem Interaktionsgeflecht dokumentiert sind, desto so leichter ist dieses. Gleichzeitig verdeutlicht die Komplexität dieser Schnittstellen die Notwendigkeit einer Integrationsarchitektur. Eine Integrationsplattform wie Vitria Business Ware reduziert die Komplexität und bietet ein hohes Maß an Flexibilität für künftige Entwicklungen.

Optimierung und durchgängige Unterstützung von Geschäftsprozessen. Die Infrastruktur ist dabei so aufgebaut, dass die Integrationsplattform Vitria Business Ware Ge-



Aus der Arbeitswelt der Daimler Chrysler Bank: Flottenmanager und Berater im Mercedes-Benz-Fuhrpark

Der Daimler-Chrysler-Bank-Shop in der Mercedes-Benz-Niederlassung in Stuttgart.



Daimler Chrysler Bank: Berater und Kunde im Gespräch.

Das Unternehmen

Die Daimler Chrysler Bank ist eine der führenden Autobanken Deutschlands. Sie gehört zur Daimler Chrysler Services AG, dem globalen Finanzdienstleister im Daimler-Chrysler-Konzern mit Fahrzeugfinanzierungsgesellschaften in 39 Ländern. Mit einem verwalteten Vertragsvolumen von 98,2 Milliarden Euro und rund 11.000 Mitarbeitern (Stand: Ende 2003) zählt Daimler Chrysler Services zu den weltweit führenden Finanzdienstleistern. Die Daimler Chrysler Bank ermöglicht Privat- und Firmenkunden mehr Mobilität, finanziellen Spielraum und Sicherheit. Das Leistungsspektrum umfasst Fahrzeugfinanzierung, Fahrzeugleasing und Fahrzeugversicherung für Mercedes-Benz, Smart, Chrysler, Jeep und Setra. Heute rollt nahezu jedes zweite Daimler-Chrysler-Neufahrzeug in Deutschland mit einer Finanzierungslösung der Daimler Chrysler Bank auf die Straße. Zusätzlich zu Flottenmanagement bietet die Daimler Chrysler Bank seit Juli 2002 Geldanlageprodukte und Kreditkarten an. Die bundesweit 1.500 Mitarbeiter der Daimler Chrysler Bank betreuen mehr als 850.000 Kunden, die Hälfte davon im Leasing- und Finanzierungsgeschäft, rund 20 Prozent bei Geldanlagen und 30 Prozent bei Kreditkarten (Stand: Ende 2003).

schäftsprozesse unter Einbeziehung externer Services wie Bonitätsprüfungen oder Kreditkartenabrechnungen koordiniert. Voraussetzung dafür ist die Kommunikation zwischen internen und externen Systemen sowie die Regulierung der Geschäftsprozesse. Vitria Business Ware sorgt für den Datenaustausch, die Datenkonvertierung (Mapping) und letztendlich für die Prozesssteuerung (Workflow Management). »Damit war die technische Infrastruktur für eine Optimierung bankfachlicher Geschäftsprozesse geschaffen«, sagt Queitsch. »Die Transparenz und das Monitoring der Prozesse ermöglichen heute eine Messung der Business-Performance, deren Ergebnisse wiederum einer Feinjustierung der Prozesse dienen.«

Geschäftspolitisch verfolgt die Daimler Chrysler Bank eine Strategie des Best-of-Breed, bei der Komponenten und Services verschiedener externer Finanzdienstleistungsanbieter in das eigene Portfolio und damit die eigenen Geschäftsprozesse eingebunden werden. Dies erfordert einen hohen Integrationsbedarf und die Orientierung an Standards. Queitsch: »Die Prozesskompetenz, um die Services zu koordinieren und zu steuern wird damit zu einem zentralen Merkmal der Daimler Chrysler Bank.«

Strategische Integrationsplattform für Business Process Integration.

Mit dem Thema Integration und Optimierung von Geschäftsprozessen befasste sich der Finanzdienstleister schon eine geraume Zeit. Die sehr frühen Anfänge der heutigen Lösung reichen einige Jahre zurück. In einem ersten Enterprise-Application-Integration-Projekt ging es um eine Vernetzung von Auftragssystemen der Daimler Chrysler AG mit Vertragssystemen der Daimler Chrysler Bank. Als technische Lösung setzte der Finanzdienstleister damals auf einen Java Application Server.

Rasch stellte sich heraus, dass eine Punkt-zu-Punkt-Verbindung der benötigten Anwendungen nicht zu den gewünschten Ergebnissen führen würde. Dabei erwiesen sich sowohl techni-

**Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus**

manage it
[IT-Strategien und Lösungen]

Tel.: +49 8092 87543

sche Anforderungen als auch die Kosten für die kontinuierliche Pflege und Wartung des komplexen Beziehungsgeflechts als Hemmschuh.

Im Rahmen einer Markterhebung analysierte die Daimler Chrysler Bank das Angebot und untersuchte drei Produkte. Darüber hinaus führte die Daimler Chrysler Bank eine Kosten-Nutzen-Rechnung in Form der Gegenüberstellung einer Eigenentwicklung mit einer Lösungsplattform durch. Basis waren dabei die Anforderungen der Bank hinsichtlich Stabilität, Skalierbarkeit, Transaktionalität, Business Process Modelling und Wartungskosten. Alle damals verfügbaren Lösungen sowie die Option der Eigenentwicklung wurden anhand eines Kriterienkatalogs analysiert, gewichtet und abschließend bewertet.

Insbesondere die ausgereiften Funktionen zur Prozessmodellierung und -automatisierung sowie die homogene Architektur des Produkts gaben den Ausschlag zu Gunsten von Vitria Business Ware. »Somit war klar,

dass eine leistungsfähige Integrationsplattform die richtige Wahl ist. Das entscheidende Plus dieser Lösung ist eine zentrale Prozesssteuerung«, sagt Queitsch. Nach einem Proof of Concept gingen die ersten Projekte im Sommer 2002 live. Sie bildeten den Anfang einer Entwicklungslinie von Vorhaben, deren Prozesse auf Basis der Integrationsplattform optimiert, gesteuert und automatisiert werden. Im nach hinein, so Queitsch, ergab sich ein weiterer bemerkenswerter Aspekt der Kosten-Nutzen-Betrachtung. Denn je mehr Prozesse mit der Plattform abgewickelt werden, desto so höher ist der erzielbare Return on Investment.

Kernprozesse der Bank laufen über Integrationsplattform.

Heute arbeiten sieben Server-Instanzen in der Produktivumgebung. Um eine hohe Ausfallsicherheit zu gewährleisten, wird dabei eine Cluster-Umgebung mit Intelbasierten Servern und Windows 2000 eingesetzt. Die Instanz InTraDe verarbeitet durchschnittlich pro Tag mehr als 700.000 Transaktionen bei einem Datenvolumen von mehr als 1,2 GByte und zirka 70.000 Logging-Events zur Systemüberwachung und Prozesskontrolle. Die Kernprozesse der Bank laufen über die Integrationsplattform und lassen sich von hier steuern.

Seit Frühjahr 2004 nutzt der Finanzdienstleister im Integrationsprojekt Easyline (am Point of Sale starten Mitarbeiter eine Anfrage in den Backendsystemen wegen einer Fahrzeugfinanzierung) Messwerkzeuge für

EAI-Award 2004

Auf dem 6. EAI-Forum wurde die Daimler Chrysler Bank mit dem EAI-Award 2004 »für das beste EAI-Projekt« ausgezeichnet. Der Kongressveranstalter IIR Deutschland würdigte mit diesem Preis das Integrationsprojekt »InTraDe«, das die Daimler Chrysler Bank in Zusammenarbeit mit Vitria Technology umgesetzt hat. Die Award-Jury war vor allem beeindruckt von der vollständigen Automatisierung der Prozesse und der Tatsache, dass über die Plattform neue Prozesse schnell integriert werden können. Auch die Messung der Prozessleistung mittels Kennzahlen und die detaillierte Return-on-Investment-Berechnung vor dem Projektstart überzeugten.

Prozesse. Ermittelt werden dabei unter anderem Daten über die Anzahl der automatisch abgewickelten Anträge im Verhältnis zu allen Anträgen sowie die Durchlaufzeiten der Anträge. Die Ergebnisse dienen dazu, im Sinne eines »Reverse Engineering« Prozesse zu analysieren und zu optimieren. Möglich sind Auswertungen nach Niederlassungen, Regionen und Fahrzeugsparten.

»Ein wesentliches Kennzeichen der Integrationsstrategie der Daimler Chrysler Bank ist die Fokussierung auf Geschäftsprozesse statt auf Systeme«, resümiert Queitsch. Die besondere Natur interner und unternehmensübergreifender Prozesse, die darauf beruht, dass eine Vielzahl von Services wie Kreditauskünfte oder das

Anlagengeschäft einzubinden sind, erfordert eine zentrale Steuerungsinstanz für Geschäftsprozesse. Diese existiert in Form der Integrationsplattform.

Die passende Analogie liefere nach Meinung von Queitsch die Muttergesellschaft, die Daimler Chrysler AG: Die Fertigungstiefe der Wertschöpfungskette habe sich in den letzten Jahren derart gewandelt, dass sich der Automobilbauer auf seine Kernkompetenzen konzentriere und Systemlieferanten Vorprodukte bereitstellen, die im Baukastensystem zusammengefügt werden. Queitsch: »Als Kernkompetenz der Daimler Chrysler Bank kristallisiert sich daher zunehmend die Prozesskompetenz heraus. Das Prozess-führende System – in dem Fall die

Integrationsplattform – übernimmt die Steuerungsfunktion der Prozesse.« Dies umfasst die Transparenz und das Monitoring sowie die Messung der Business Performance mit Hilfe von Kennzahlen (Kostenkontrolle). Diese wiederum dienen in einem Round-Trip-Verfahren dazu, Prozesse zu optimieren. Da die Plattform auf Standards aufsetzt, gelingt es nahezu problemlos, weitere Services und Produkte zu integrieren, mit denen sich die Geschäftsfelder bei Bedarf erweitern und neue Umsatzpotenziale erschließen lassen.

Jürgen Wasem-Gutensohn

Jürgen Wasem-Gutensohn ist Redakteur bei der Beratungsgesellschaft für strategische Kommunikation PR-COM in München.

3 Ausgaben

Einblick

Durchblick

Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !



[] **Ja**, ich bestelle drei Ausgaben » *manage it* « zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

ap Verlag GmbH
Postfach 1380
85554 Ebersberg

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

+49 8092 87544

Titel: _____

Vorname: _____

Nachname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Fax: _____