

Anwenderstory Vereinsbank Victoria Bauspar AG

Effizientere Marketingaktionen und bessere Entscheidungsgrundlagen

Finanzdienstleister erkennen zunehmend den Wert von Data Warehousing, wie man Medienberichten entnehmen kann. Auswertungs- und Analysesysteme bilden hierfür die Basis. Anhand stets aktueller Daten lassen sich Nachfragetrends, Marktchancen und Rentabilitätsaussichten frühzeitig identifizieren. Unter den heute verschärften Wettbewerbsbedingungen sind zuverlässige, jederzeit verfügbare und gut aufbereitete Informationen für die Finanzwelt unabdingbar für die erfolgreiche Vermarktung ihrer Produkte. So stand die Vereinsbank Victoria Bauspar AG (VVB) schon 1998 vor der großen Herausforderung, die unternehmensweiten Daten auf eine einheitliche Basis zu bringen, zunächst für eine geplante umfassende Branchenlösung.

Nachdem die Daten bereinigt waren und in konsistenter Form vorlagen, lag der Entschluss nahe, sie effizienter als bisher zu nutzen. Die VVB entschied sich, zusammen mit Siemens Business Services eine Lösung zu schaffen, die alle relevanten Daten tagesaktuell zur Verfügung stellt und unternehmensweit als Informationsdrehscheibe dient. Der IT-Services-Anbieter ist seit vielen Jahren beratend und unterstützend in Projekte der VVB eingebunden, um die Kapazitäten der internen Ressourcen fachlich zu ergänzen.

Karl Heinz Müller leitet den Bereich EDV/Organisation. Zusammen mit ihm kümmern sich 30 Festangestellte und 10 freie Mitarbeiter um die Anwendungsentwicklung, das Data Warehouse, die allgemeine Organisation sowie um die Betreuung und Weiterentwicklung der IT-Systeme des Unternehmens. Ferner gehören die IT-Infrastruktur einschließlich LAN/WAN, Server, PCs, Notfallsysteme und Sicherheitseinrichtungen zu den Aufgabengebieten.

Vereinsbank Victoria Bauspar AG

Die Vereinsbank Victoria Bauspar AG (kurz VVB) ist die Bausparkasse der HVB-Group und der ERGO-Versicherungsgruppe. Sie wurde im Jahre 1991 durch die Bayerische Vereinsbank, die Victoria Versicherungs AG und die D.A.S. AG gegründet. 1999 fusionierten die Heimstatt Bauspar AG und die Vereinsbank Victoria Bauspar AG. Sie führen seither die gemeinsamen Geschäfte unter dem Namen der VVB weiter. Die Dynamik der jungen VVB und die Erfahrung einer der ältesten Bausparkassen Deutschlands, der Heimstatt, prägen das heutige Unternehmen.

Als Tochter der HVB-Group und der ERGO Versicherungsgruppe profitiert die VVB vom Know-how des bedeutendsten Immobilienfinanzierers Europas, der langjährigen Erfahrung eines großen Versicherers und vor allem von der vertrieblichen Infrastruktur der großen Muttergesellschaften. Gemeinsam mit den Konzernunternehmen Vereins- und Westbank AG, Norisbank AG, Victoria Versicherung AG, Hamburg-Mannheimer Versicherungsgesellschaften, D.A.S. AG, Deutsche Krankenversicherung AG, Bankhaus Gebrüder Bethmann und dem Bankhaus Neelmeyer AG, sowie einigen anderen Finanzdienstleistern ist die VVB bundesweit präsent.

Die VVB verwaltet rund 700.000 Bausparverträge für ca. 600.000 Kunden mit einer Bausparsumme von etwa 14 Milliarden Euro. Über 80.000 Neuverträge wurden 2002 abgeschlossen. In der Rangliste der privaten Bausparkassen steht die VVB mit diesen Zahlen an sechster Stelle.

Siemens Business Services

ist ein führender IT-Service-Anbieter. Der Siemens-Bereich bietet Leistungen entlang der gesamten IT-Dienstleistungskette aus einer Hand – vom Consulting über die Systemintegration bis zum Management von IT-Infrastrukturen. Mit umfassendem Know-how und spezifischem Branchenwissen schaffen hoch motivierte und bestausgebildete Mitarbeiter messbaren Mehrwert für die Kunden.

Beim Outsourcing und der IT-Wartung zählt Siemens Business Services zu den Top-ten-Anbietern weltweit. Im vergangenen Geschäftsjahr (30. September 2002) betrug der Umsatz rund 5,8 Mrd. EUR – 73 Prozent wurden außerhalb des Siemens-Konzerns erzielt. Derzeit beschäftigt das Unternehmen weltweit ca. 33.600 Mitarbeiter. Mehr Informationen unter www.sbs.siemens.de

Startpunkt: Datenqualität

Im Verlauf der Jahre 1997 und 1998 hatten sich mehrere deutsche Bausparkassen zusammengetan, um ein großes Projekt gemeinsam auf den Weg zu bringen: die sogenannte „Branchenlösung Bausparkasse“. Der gemeinsam ausgewählte Partner für die Realisierung war Siemens Business Services. Bei den Vorarbeiten für dieses Projekt zeigte sich bei der VVB, dass die Qualität der vorhandenen Daten für umfassende Auswertungen nicht ausreichend war und dringend Abhilfe erforderlich war. Deshalb hat das Unternehmen zunächst vorbereitende Arbeiten und Maßnahmen zur Datenverbesserung in Angriff genommen.

In der Zwischenzeit mussten mehrere Partner nach Fusionen und großen organisatorischen Änderungen von der Teilnahme am Projekt „Branchenlösung Bausparkasse“ Abstand nehmen. Somit war der Finanzierungsplan nicht mehr einzuhalten. Das Projekt kam nicht zustande. Allerdings mit dem positiven Nebeneffekt, dass die VVB nach den Vorarbeiten jetzt über bereinigte Daten verfügte. In jenen Tagen wurde in den gemeinsamen Gesprächen zwischen Siemens Business Services und der VVB der Plan eines Data Warehouse geboren. Die korrekten Daten boten sich als Basis für das Projekt „Data Warehouse bei der VVB“ an.

Aufwendige Host-Abfragen

Die VVB bezieht ihre Rechenzentrumsdienste von der HVB Informationsverarbeitungs GmbH, kurz HVBInfo, einer hundertprozentigen Tochter der HypoVereinsbank. Sie betreibt die zentralen Anwendungen, während die lokale Infrastruktur mit rund 500 PCs/Server von Müller und seinen Mitarbeitern betreut wird.

Die Abteilungen Marketing, Bauspar-Controlling und Kundenservice, die sich mit Business-Analysen beschäftigten, extrahierten in der Vergangenheit eigenständig Daten aus den Großrechner-Anwendungen. Die Daten wurden als große, sogenannte Flat-Files übers Netz kopiert und in einer Tabellenkalkulation - entweder Quattro Pro oder Excel - am PC weiter bearbeitet. Flat-Files sind Auszüge aus der Hostanwendung, die Anwender durch Abfragen erzeugen und in ein neutrales, lesbares Format exportieren können. Die Ergebnisse und Analysen dieser Datenauszüge waren oft nicht plausibel. Es ergaben sich häufig unerklärliche Differenzen. „Wir mussten immer wieder beweisen, dass der Großrechner recht hat“, erinnert sich Müller. „Das war lästig und hat unnötige Diskussionen verursacht.“

Lösung für die Fachbereiche – ohne Host-Programmierung

Die ungeordneten und spontanen Datenkopien aus den Mainframe-Anwendungen waren ein Wildwuchs, der eine Regulierung erforderte, sollte er nicht der IT-Abteilung über den Kopf wachsen. „Anwender neigen dazu, in solchen Fällen die Anwendungsprogrammierung kurzfristig mit Aufgaben zu belasten“, weiß Müller aus langer Erfahrung. „Geschäftsanalysen und Auswertungen von Geschäftsdaten sollen in den Fachabteilungen bleiben. Wir brauchten eine Lösung, welche die Großrechner-Programmierung entlastete und gleichzeitig die Wünsche der Fachabteilungen unabhängig und ohne Umwege über die zentrale IT befriedigte.“ Während die Vielzahl von Jobs das Operating im Rechenzentrum erschwerte, wuchs das Interesse an einer geregelten und effizienten Lösung.

Die historisch gewachsene Systemlandschaft bindet die Fachleute für die Betreuung der Anwender sowie für Pflege und Weiterentwicklung der Programme. Anfragen aus den

Fachabteilungen für Sonderaufgaben kommen deshalb immer ungelegen .
 Außerdem behinderten die Datentransfers den Netzverkehr und die Hostverbindung und belegten eine Menge Plattenkapazität.
 Kein Wunder, dass die Idee eines Data Warehouse auf fruchtbaren Boden fiel.

Siemens-Konzept überzeugt

Mit der Auflösung der „Branchenlösung Bausparkasse“ waren Ressourcen frei geworden und zu dieser Zeit war das Thema Data Warehouse in aller Munde. Siemens

Business Services stellte ein Konzept vor, das sich aus einer ganzheitlichen IT-Beratung sowie Standardkomponenten unterschiedlicher Hersteller zusammen setzte und in Müllers IT-Abteilung Anklang fand. Es schien geeignet, um sich endlich von dem unüberschaubaren Wildwuchs zu befreien und die Analyse-Bedürfnisse der Fachabteilungen in professionell geordneter Form zu befriedigen.

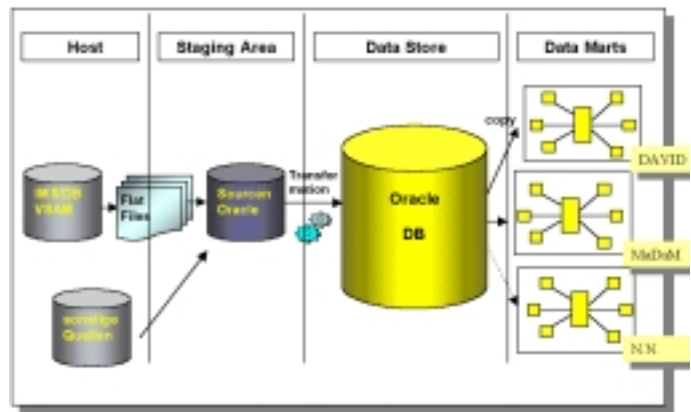
Es gab gleichermaßen Befürworter und Widerstände aus unterschiedlichen Bereichen. Die Download-User opponierten, empfanden das Konzept als Angriff auf ihre fachliche Domäne. Marketing unterstützte die Absichten und erhoffte sich bessere Tools. Schließlich fiel die Entscheidung zugunsten des Projektes. Den Vorstand überzeugten die Argumente für eine Lösung, die die IT-Abteilung entlastet und zugleich die Fachabteilungen unabhängiger macht und insgesamt bessere Ergebnisse liefert.

Zuverlässige Komponenten

Die wichtigsten Schritte in dem frisch beschlossenen Projekt waren die Entwicklung eines Prototypen und ein Modellierungsworkshop, der unter Federführung von Siemens Business Services durchgeführt wurde. Danach begann die Implementierung des Data Warehouse..

Zu den Kernkomponenten des Konzepts gehört das Datenbanksystem Oracle, ein völlig separates Datenbanksystem, das die aus den unterschiedlichsten Applikationen gesammelten Daten des Data Warehouses aufnimmt und für Analysezwecke bereit hält. Für die Datenversorgung und Integration aus unterschiedlichen Datenquellen, Datenbanken oder Mainframe-Anwendungen sorgt die Integrationsplattform Informatica PowerMart, welche die Quellsysteme mit dem Zielsystemen verbindet. Cognos PowerPlay ermöglicht die Analyse und Darstellung von komplexen Daten und verschafft Entscheidern und Anwendern den geeigneten Zugriff auf diese Informationen. Aus jedem Betrachtungswinkel und in beliebigen Kombinationen können die Daten untersucht und analysiert werden, um geschäftsrelevante Trends und Faktoren zu identifizieren. Impromptu vom gleichen Hersteller unterstützt die Abfrage und Erstellung von Reports.

Der Vorschlag der Siemens-Fachleute definierte ein Data Warehouse, das alle Bausparverträge seit Bestehen der Bausparkasse umfasst. Auf der Basis dieses Bestandes wurden diverse Standardauswertungen festgelegt, wie zum Beispiel Monats- und Quartalsberichte und andere Reports mit bauspartechnischen Kennziffern.



Architektur des Data Warehouse bei der Vereinsbank Victoria Bauspar AG (Quelle: Vereinsbank Victoria Bauspar AG)

Für Ad-hoc-Abfragen stehen die in einem so genannten Star-Schema, einer speziellen Datenbankstruktur, organisierten Daten in idealer Weise zur Verfügung, so dass ein direkter Zugriff für die Fachabteilungen - ohne Belastung der IT-Abteilung - möglich ist. Beispielsweise werden aus dem Data Warehouse mit PowerPlay sogenannte n-dimensionale Datenwürfel erzeugt, die die Grundlage für die jetzt so populären multi-dimensionalen Geschäftsanalysen darstellen.

Madam und David

Die IT-Berater schufen zwei abteilungsspezifische „Data Marts“, das sind Auszüge des gesamten Data Store: David, für die Bauspartechnik/Controlling und Madam für Marketing, jeweils mit 1,42 Millionen Verträgen und fast ebenso vielen Kundenstammsätzen. Damit können Daten für diese beiden Fachabteilungen unabhängig und aufgabenorientiert segmentiert werden.

Anfangs wurde das Data Warehouse mit monatlichen Aktualisierungen der Bausparvertragsdaten aus den Mainframe-Anwendungen versorgt. Das reichte für die anfängliche Nutzung der Fachabteilungen aus und hat die Kosten niedrig gehalten. Allmählich wurde die Nutzung intensiver und seit September 2002 wird das System täglich aktualisiert. Das gestattet detailliertere Reports sowie genauere Aussagen über Trends und saisonale Besonderheiten. Die Berichte dienen beispielsweise zur Analyse der Bestandsentwicklung, für Statistiken, die Erstellung von Zielgruppen für Kampagnen oder die Kontrolle von Marketing-Aktionen. Data Mining, d.h. das Erkennen von Mustern und Trends, ist eine weitere Anwendung des Data Warehouse, das bei der VVB zunehmend zum Einsatz kommt.

Siemens Business Services hat alle Abschnitte der Realisierung unterstützt, von der Analyse, über Auswahl der Komponenten, Design und Implementierung, bis hin zur Definition der Standardberichte. Auch die Schulung der Mitarbeiter übernahmen die IT-Consultants.

Wichtige Stütze nach Fusion

Bedingt durch organisatorische Veränderungen im Zuge der Fusion mit der Heimstatt Bausparkasse und die Ausweitung des Projektumfanges hat sich das Data Warehouse Projekt verzögert, so dass es erst im Jahr 2001 fertig gestellt wurde. Es gab unvorhergesehene Sonderprojekte. Eine Folge der Fusion mit der Heimstatt war etwa die Entscheidung für ein einheitliches Bausparkassen-System, im konkreten Fall: für das System der VVB. Die Migration der Heimstatt-Daten auf das neue Zielsystem war eine sehr komplexe Aufgabe. Dabei zeigte sich auch das Data Warehouse als sehr nützlich und erwies sich als wichtige Stütze. „Im Nachhinein haben dies die Projektbeteiligten bestätigt“, erklärt Müller. „Das Data Warehouse erlaubte uns, vorab die Daten bereits zusammenzuführen und parallel dazu z.B. Plausibilitätsprüfungen durchzuführen und Systemtests zu unterstützen. Wir konnten somit sicher sein, dass die Migration in Ordnung war.“

Zu den Hauptnutzern gehören vor allem die Abteilungen Marketing, Kundenservice, Bauspartechnik/Controlling und Revision. Diese Abteilungen zählen heute zu den stärksten Befürwortern des Systems. Sie nutzen es intensiv und Kommentare wie: „Gott sei Dank hat sich die IT-Abteilung mit diesem Projekt durchgesetzt“, bestätigen den Weg. Die Daten sind bereinigt und konsistent. Ein systematisch gepflegtes System mit standardisierter Oberfläche steht allen Unternehmensbereichen zur Verfügung. Analysen und

Berichte sind einfach zu erstellen. Rund 30 Mitarbeiter in den Fachabteilungen nutzen das System und unterstützen mit ihren Berichten alle Ebenen bei der Entscheidungsfindung zu strategisch bedeutenden Themen.

Vorteile für alle Beteiligten

Die Vorteile des Systems sind vielfältig: Die IT-Abteilung ist entlastet und die Fachabteilungen können autark ihre Analysen betreiben, unabhängig von Programmierern oder dem Operating im Rechenzentrum. Beide Seiten sparen Zeit ein. Die wichtigen Geschäftsprozesse sind abgebildet und die Ergebnisse liegen allen Abteilungen transparent vor. Eine deutliche Verbesserung hat auch das Berichtswesen erfahren. Und nicht zuletzt wird die Arbeitseffizienz und –motivation der Mitarbeiter durch den komfortablen Datenzugriff und die gut strukturierte, klare Information erhöht.

Karl-Heinz Müller lobt: „Siemens Business Services hat uns unserem großen Ziel, die Nummer Eins unter den deutschen Bausparkassen in Qualität und Service zu werden, einen großen Schritt näher gebracht.“ Er konnte mit seinem Team und der Unterstützung der Siemens-Fachleute vier wesentliche Ergebnisse erzielen: Zufriedene Anwender, eine schnelle und zielgerichtete Datenauswertung, die Beseitigung eines lästigen Problem-bereiches und ein Berichtswesen, das mit aktuellen und präzisen Auswertungsergebnissen glänzt.

Ausblick

Es gibt einige wenige Bereiche und Aufgaben, die derzeit nicht in das Data Warehouse integriert sind. Dazu gehört etwa die Analyse der Neugeschäftsentwicklung, die dem-nächst umgestellt werden soll. Ebenso wird ein separates Management-Informationssystem (MIS) für den Vorstand noch in den alten Gleisen durch Downloads von Flat-Files betrieben. Das MIS ist ein bewährtes System, bedarf aber eines hohen Pflegeaufwands. Deshalb sollen die Daten zusammengeführt werden. In naher Zukunft soll es auf die Data-Warehouse-Plattform gestellt werden, um die Vorzüge der neuen Tools für die Präsentation der Unternehmensdaten auch in den Top-Etagen zu nutzen.

Autor: Dr. Philipp Grieb