

Geschäftsanhahnung mit System

Das bankenspezifische neue CRM-Release

Nicole Burhenne, SAP AG

Gaby Klaas, HSH Nordbank AG

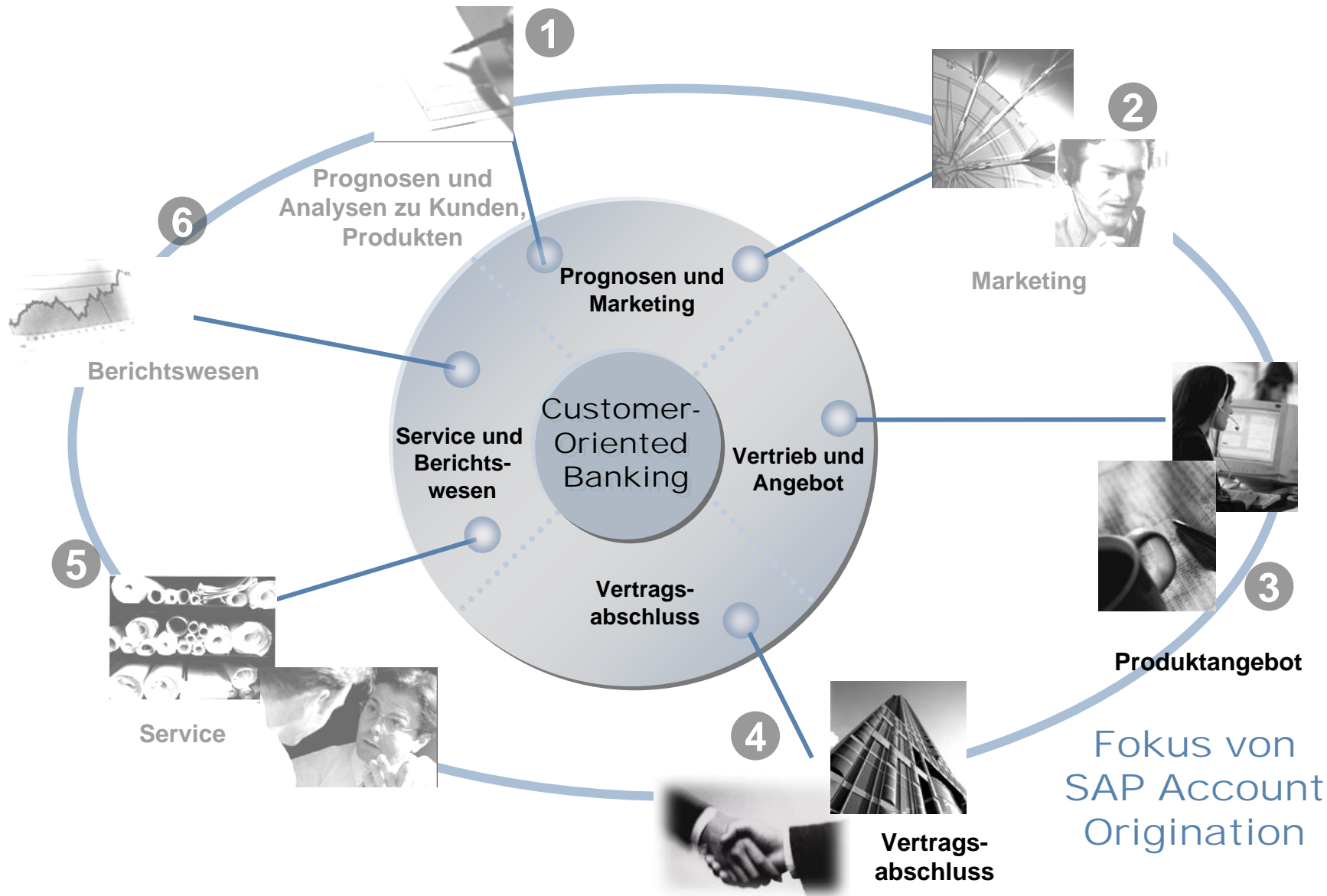
Überblick Customer-Oriented Banking & SAP Account Origination

Das Projekt „Customer-Oriented Banking“
der HSH Nordbank AG

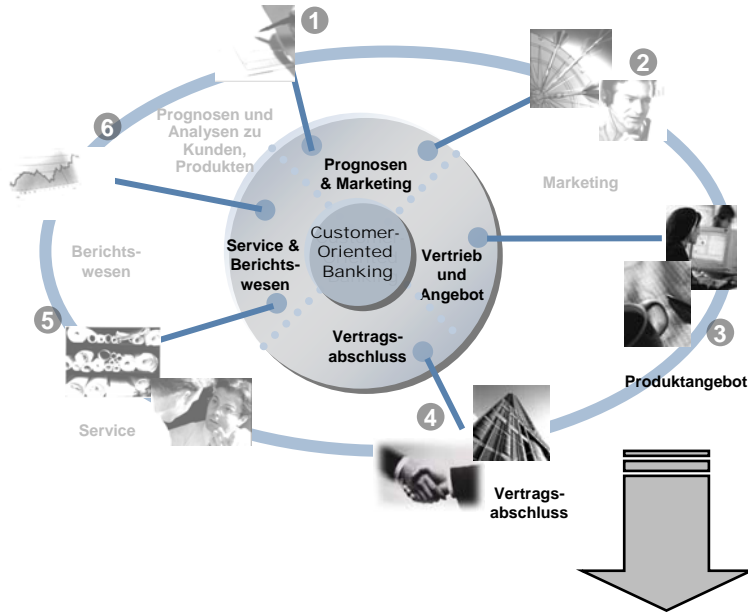
Einsatz von SAP Account Origination
im CRM-Projekt der HSH Nordbank AG

Fazit

Customer-Oriented Banking



Szenario-Überblick: Geschäftsanbahnung



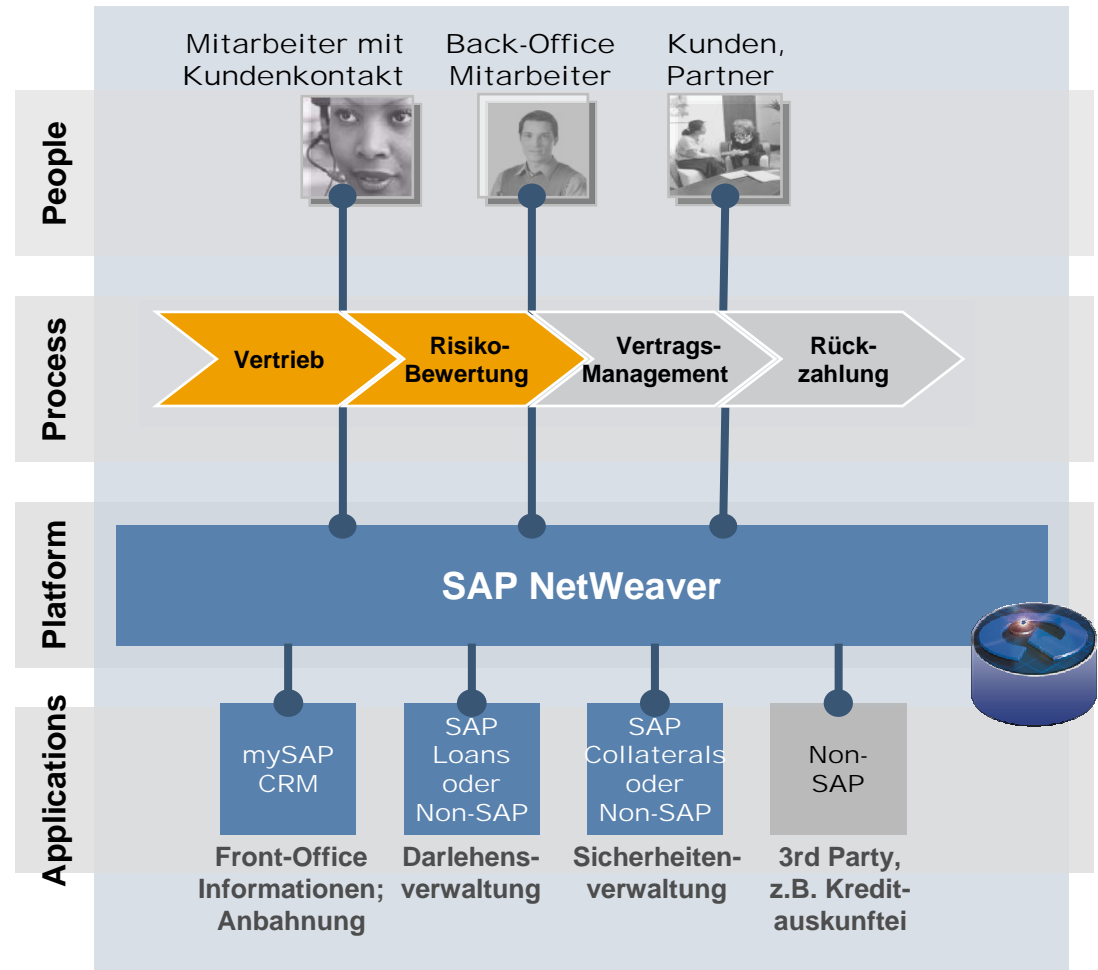
Analyse der Kundendaten und -bedürfnisse

Kalkulation und Anlage kundenspezifischer Angebote

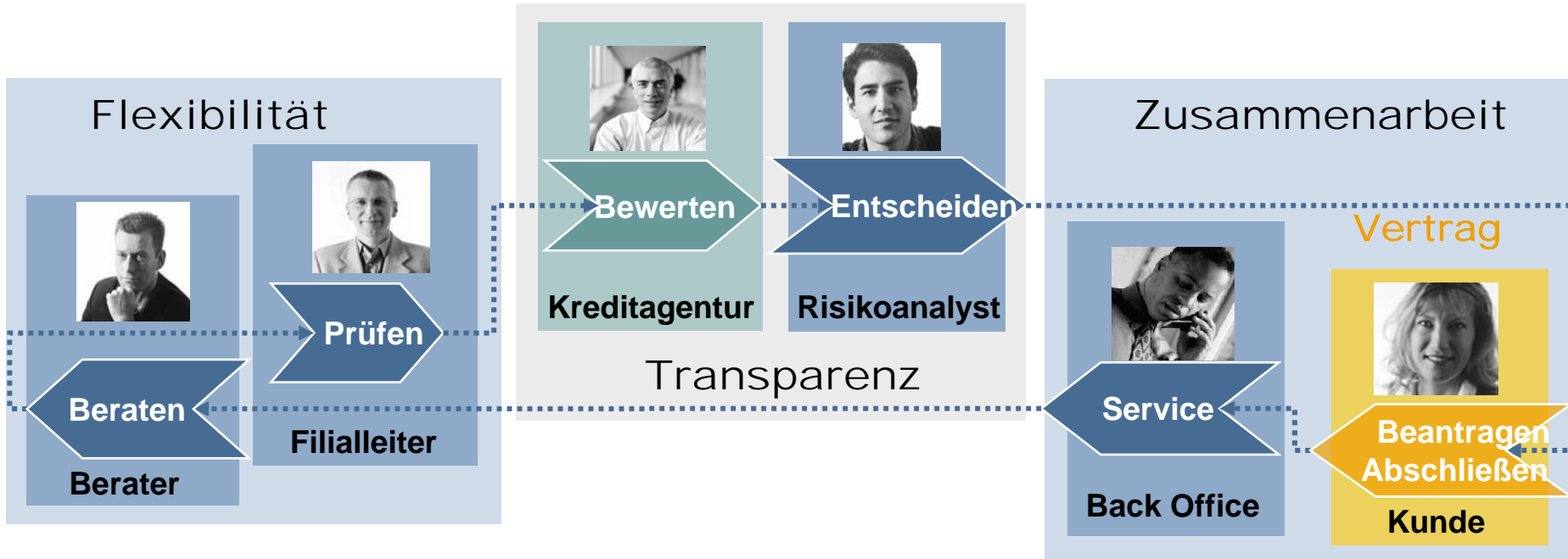
Risiko-beurteilung und Beschluss-fassung

Vertragsabschluss

- **People-Centric CRM erhöht die Produktivität der Mitarbeiter und ermöglicht einfache Zusammenarbeit**
- **End-to-end Prozessintegration bis in die Backoffice-Systeme**
- **Alle relevanten Quellen für Kundendaten im Unternehmen werden zusammengeführt zu einem umfassenden 360° Überblick über den Kunden**



Herausforderungen in der Geschäftsanbahnung



Schwierige Zusammenarbeit:

Manuelles Arbeiten mit Papierdokumenten
Wenige abteilungsübergreifende Interaktionen

Keine Transparenz:

Kein zentraler Überblick über Kunden und Aktivitäten
Keine Möglichkeit zum Status-Check

Geringe Flexibilität:

Zeitaufwändige manuelle Prozesse
Keine dynamische Anpassung der Prozesse möglich

Überblick Customer-Oriented Banking & SAP Account Origination

Das Projekt „Customer-Oriented Banking“ der HSH Nordbank AG

Einsatz von SAP Account Origination im CRM-Projekt der HSH Nordbank AG

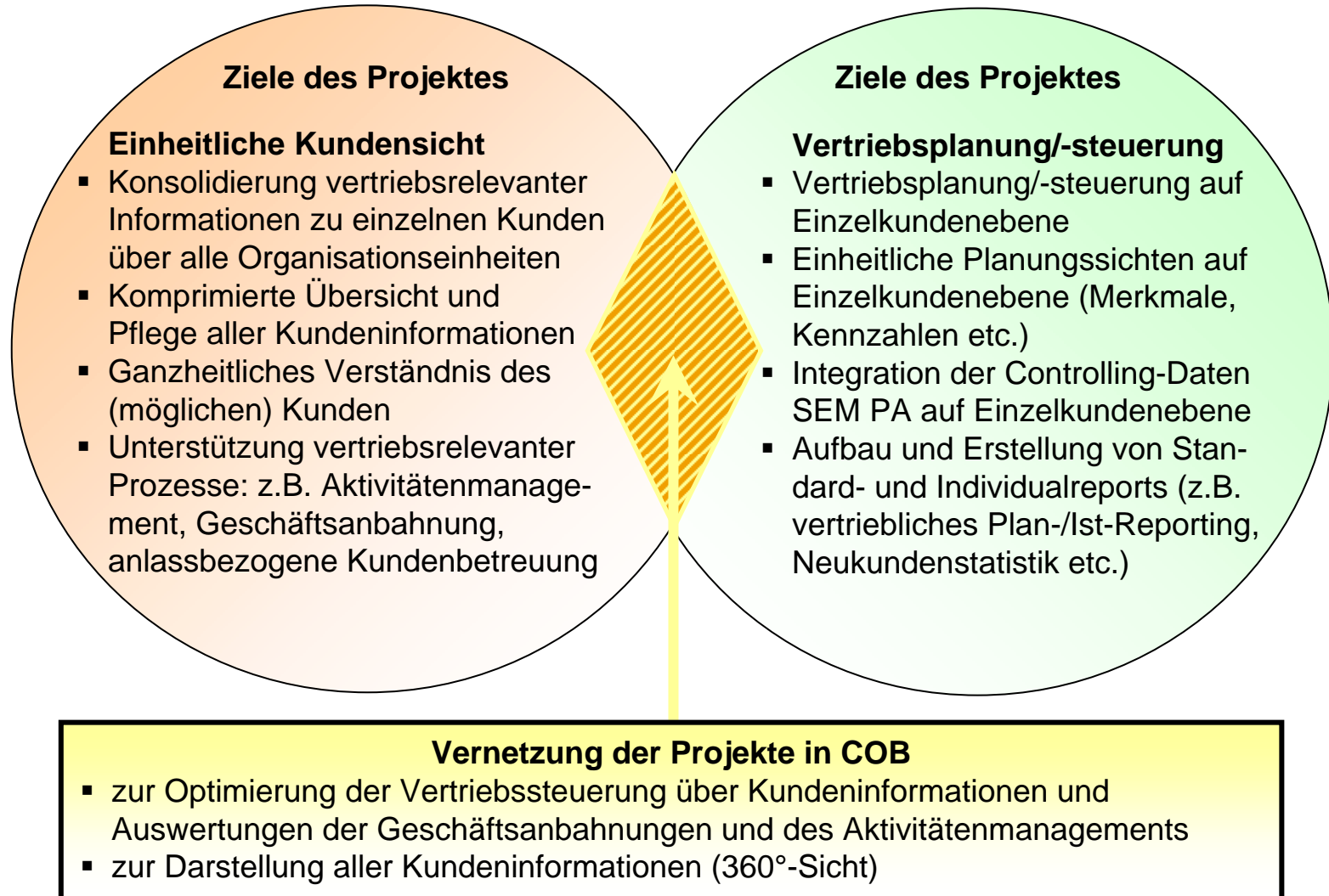
Fazit

Projektüberblick: Ausgangssituation

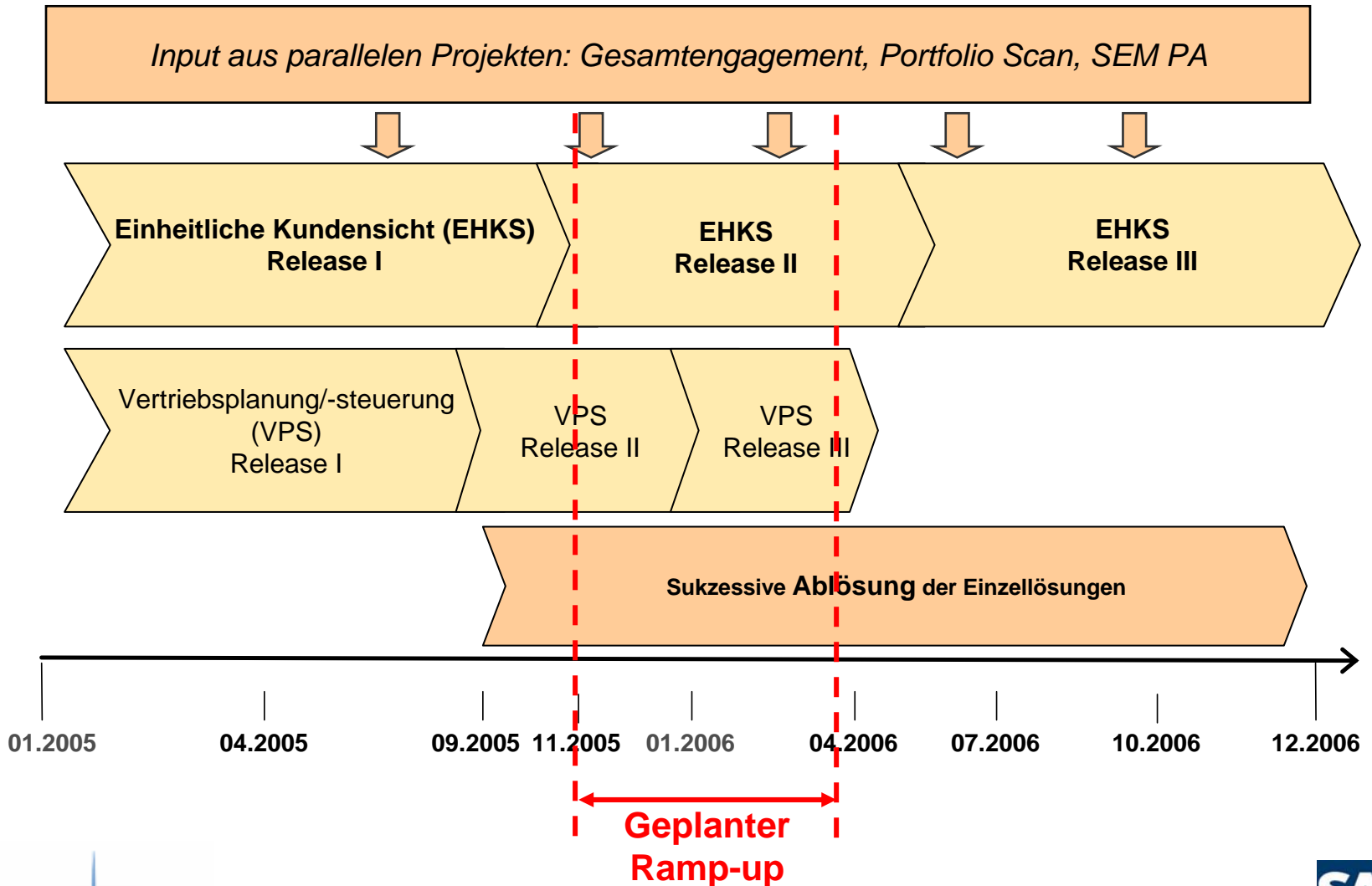
- Kundendaten können nicht zentral abgefragt werden, da diese an verschiedenen Orten in der Bank gespeichert werden
- Kundenbetreuer haben keinen vollumfänglichen Zugang zu Kundeninformationen bezüglich Produktabschlüsse, Angebote und Kontakthistorie
- Vertriebsprozesse von 11 verschiedenen Fachbereichen sowie den Auslandsniederlassungen sind nicht standardisiert und toolunterstützt
- Existenz zahlreicher CRM-Einzellösungen
- Kompetenzcenter planen Ihren Vertrieb nach
 - verschiedenen Methoden (Einzellösungen, Excelsheets etc.)
 - verschiedenen Kundengruppen
 - verschiedenen Produktkategorien
 - verschiedenen Kennzahlensystemen
- Dadurch erschwerte Steuerung der Vertriebsaktivitäten in der Gesamtbank

Beseitigung der Problemfelder durch das SAP-Projekt
COB - Customer-Oriented Banking

Projektüberblick: Inhalte



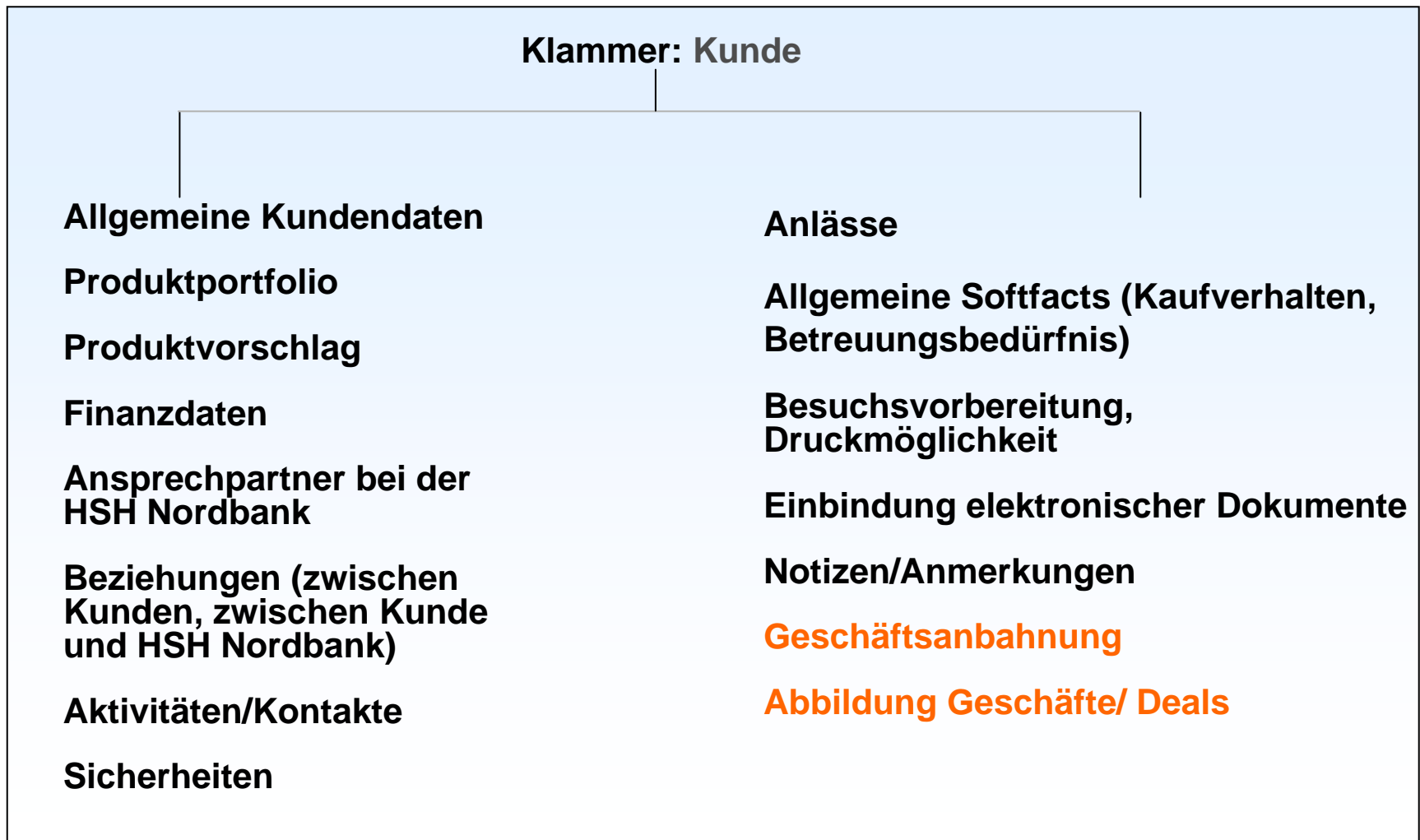
Projektüberblick: Zeitplanung



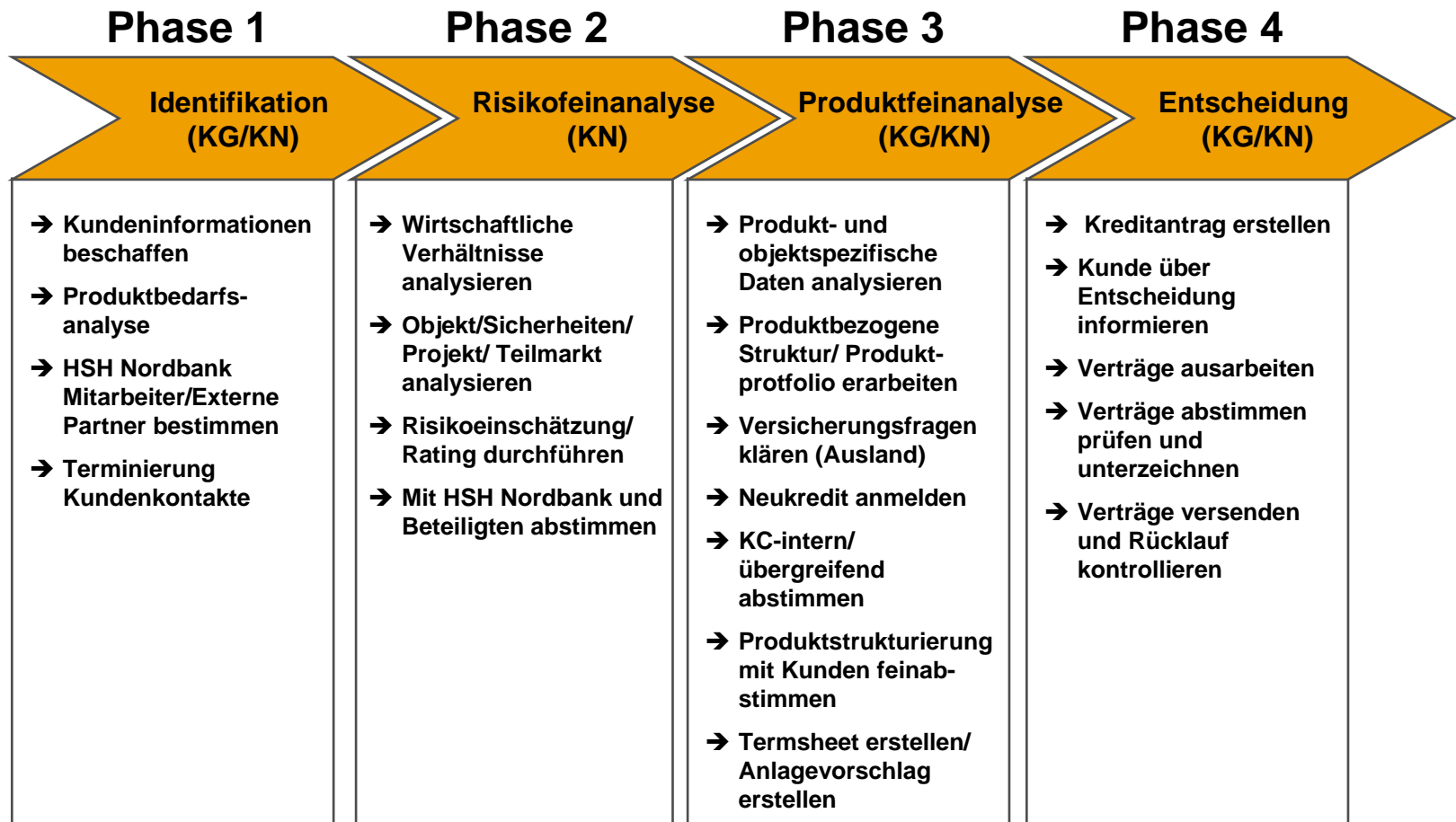
Projektüberblick: Status

- Abnahme der Fach- und DV-Konzeptionen für Release I
- Fertigstellung der Migrationskonzepte zur Integration bestehender „Einzellösungen“ (nach Produktivsetzung Release I)
- Realisierungsphase für die Einheitliche Kundensicht (mySAP CRM, SAP GP, SAP NetWeaver Enterprise Portal, SAP NetWeaver BI)
- Produktivstart Vertriebsplanung/-steuerung (Release I)
- Test- und Schulungsphase Release I
- Start der Fachkonzeption für Release II
- Ramp-up-Planung mySAP CRM 5.0

„Einheitliche Kundensicht“ – Klammer Kunde

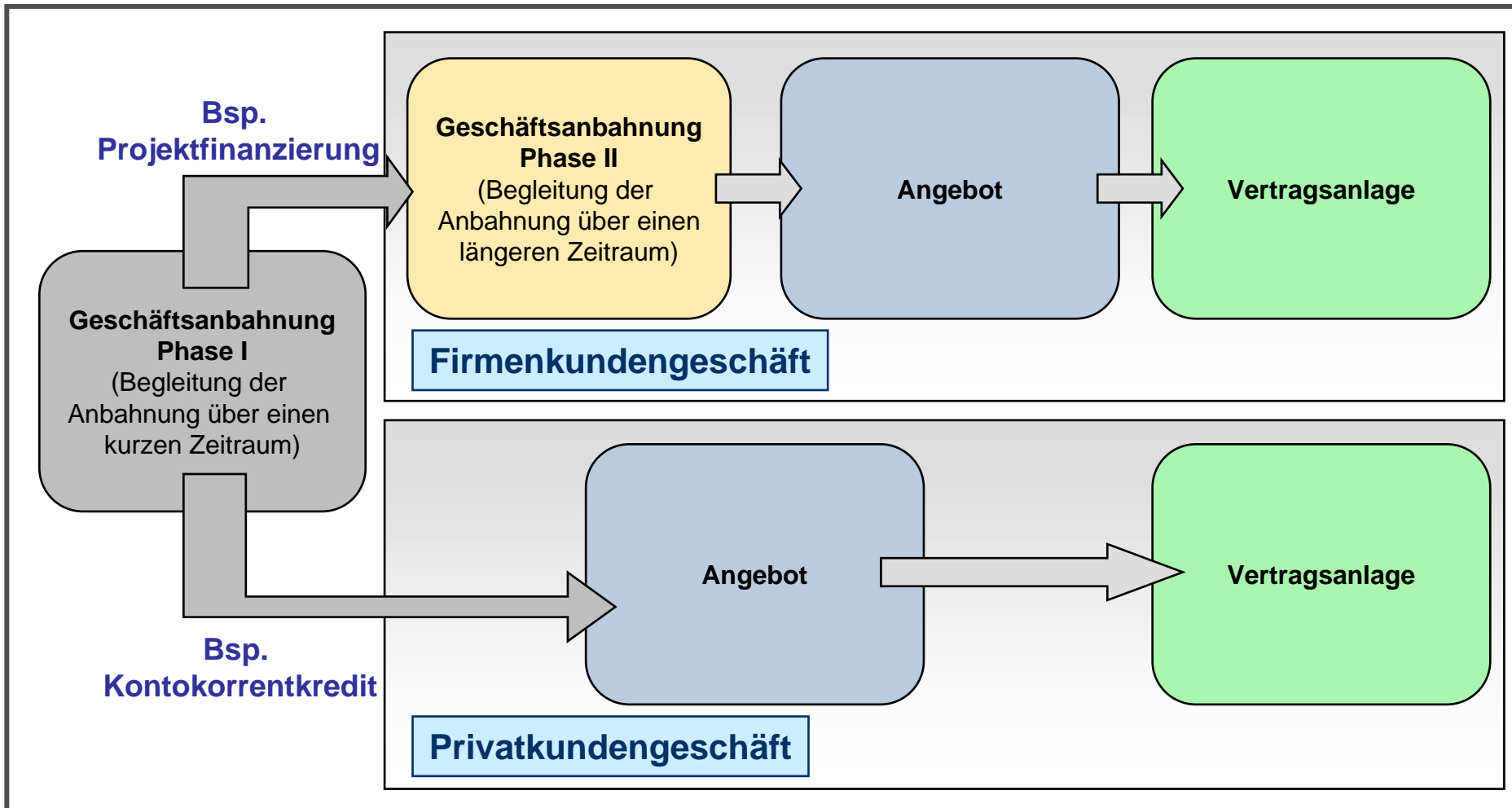


Szenario „Einheitliche Kundensicht - Geschäftsanbahnung“ (2)

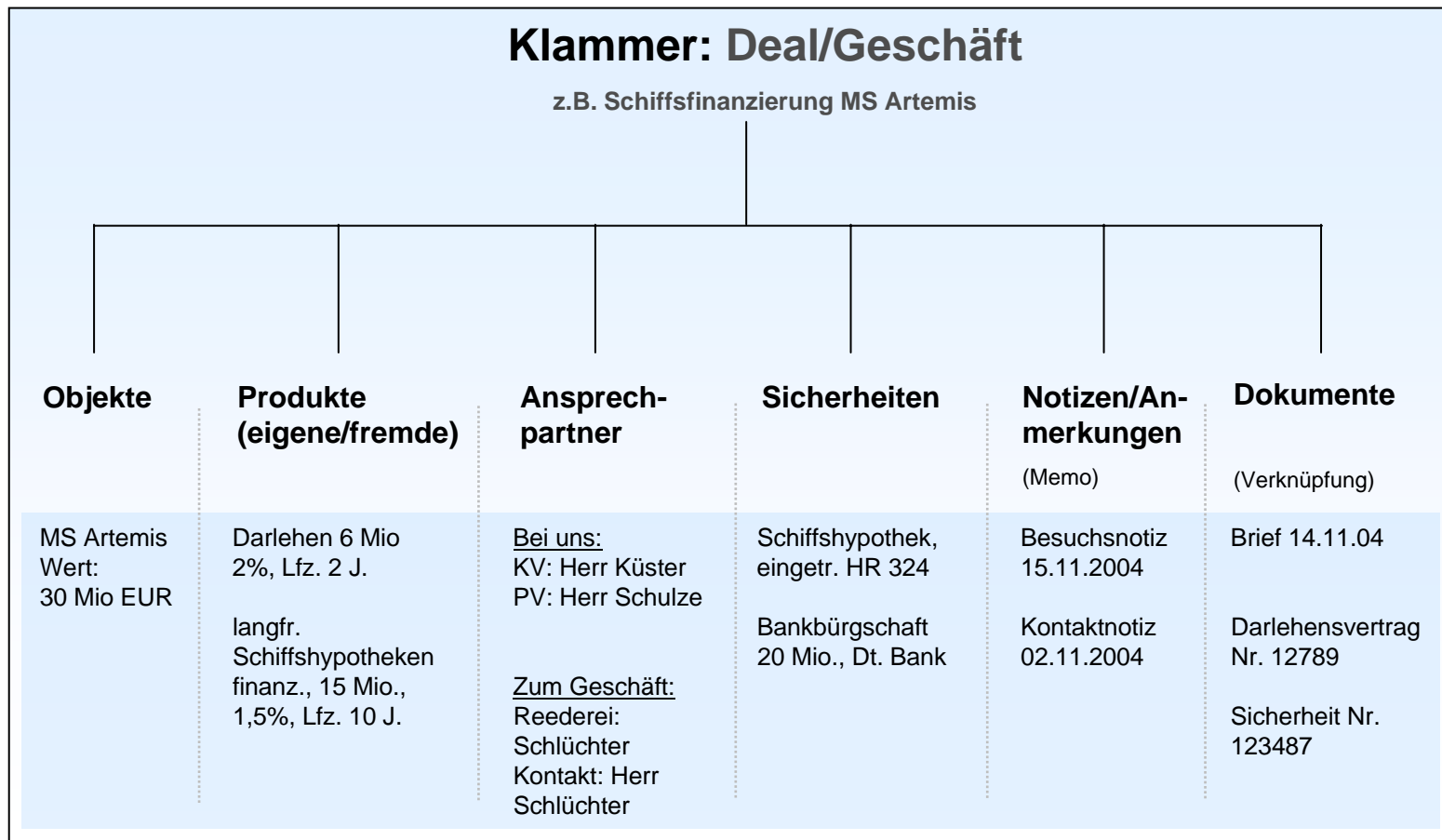


KG=Kreditgeber, KN=Kreditnehmer

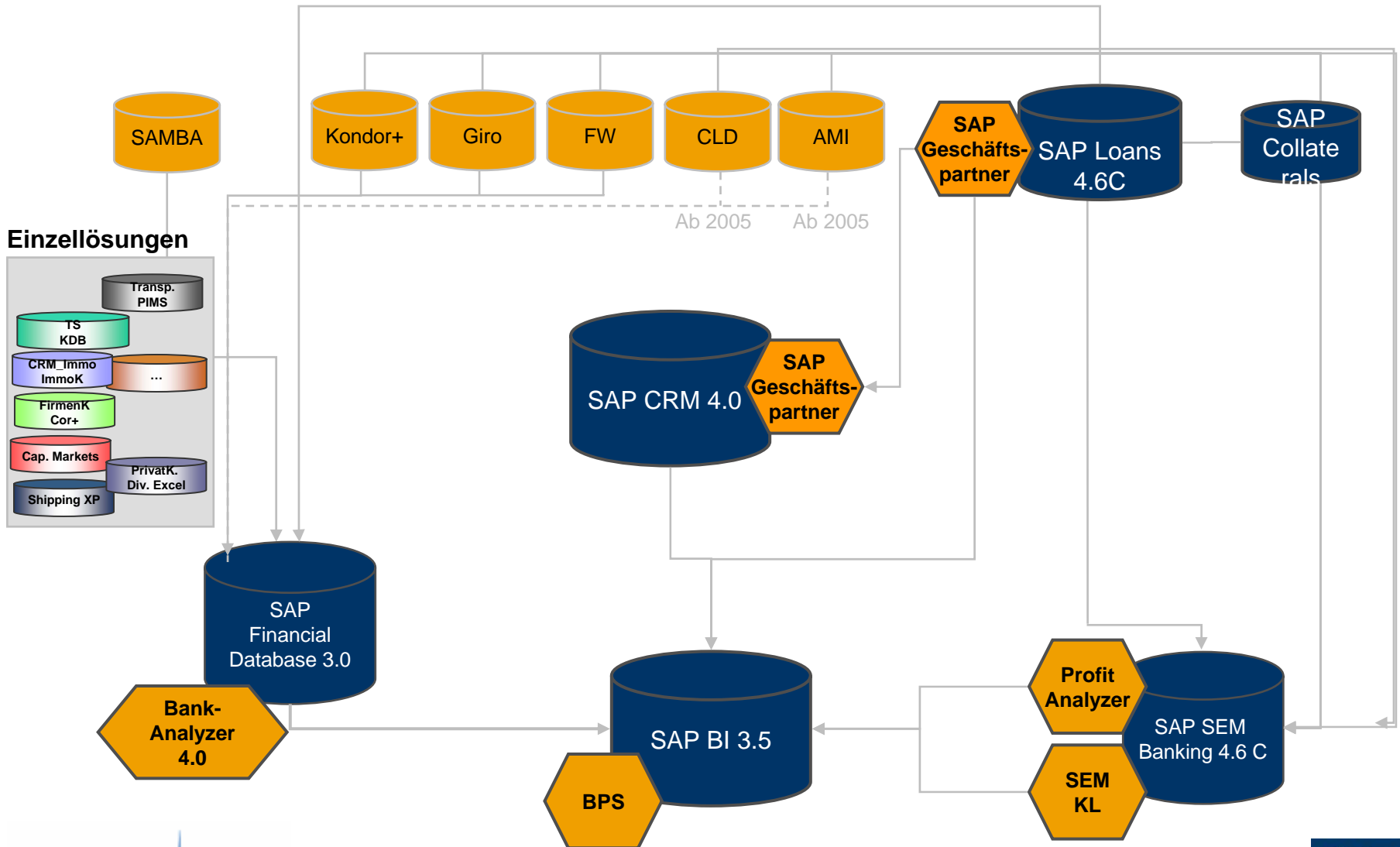
Szenario „Einheitliche Kundensicht - Geschäftsanbahnung“ (3)



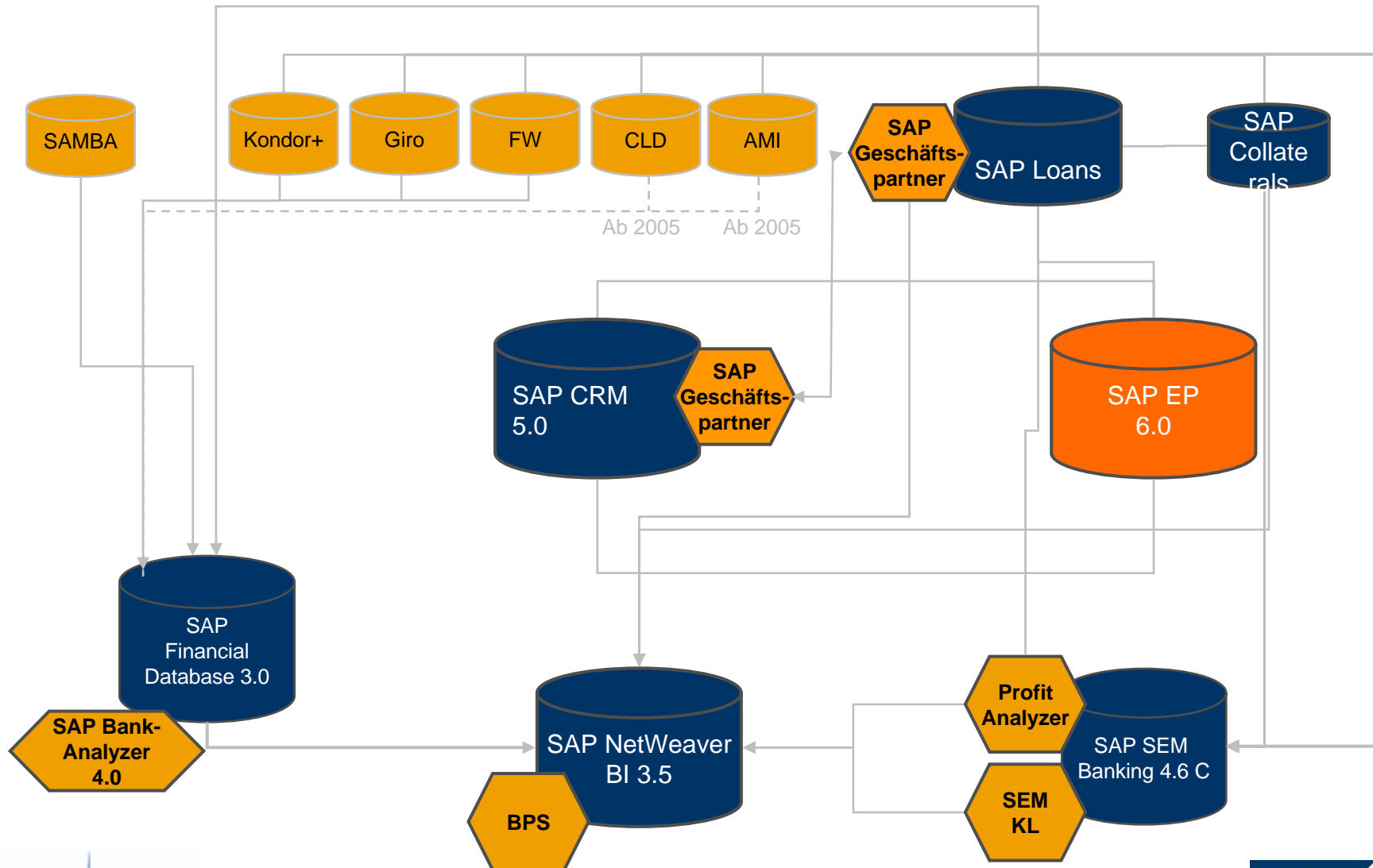
„Einheitliche Kundensicht“: Klammer Deal/Geschäft



Gesamtprojekt: IT-Architektur heute



Scenario Geschäftsanbahnung: IT-Architektur geplant



Geschäftsanbahnung: Fragestellungen

- Welche Phase der Geschäftsanbahnung wird toolunterstützt (inkl. Übergabe der Antragsdaten in ein Back-end)?
- Wie sieht der Umfang der Toolunterstützung aus (Workflow, Dokumentenmanagementsystem, Scoring-Tool, etc.)?
- Inwieweit weicht die Geschäftsanbahnung im Bereich Privatkunden vom Prozess im Bereich Firmenkunden ab (=standardisierter)?
- Welche Architekturvoraussetzungen müssen erfüllt sein (nur mySAP CRM, zusätzlich Collaterals und Loans-Anbindung an CRM, etc.)?
- Welche Daten zu Geschäftsanbahnungen liegen bereits in den zu migrierenden Einzellösungen?
- In welcher Projektphase macht die Einführung/Erweiterung des Prozesses Sinn?

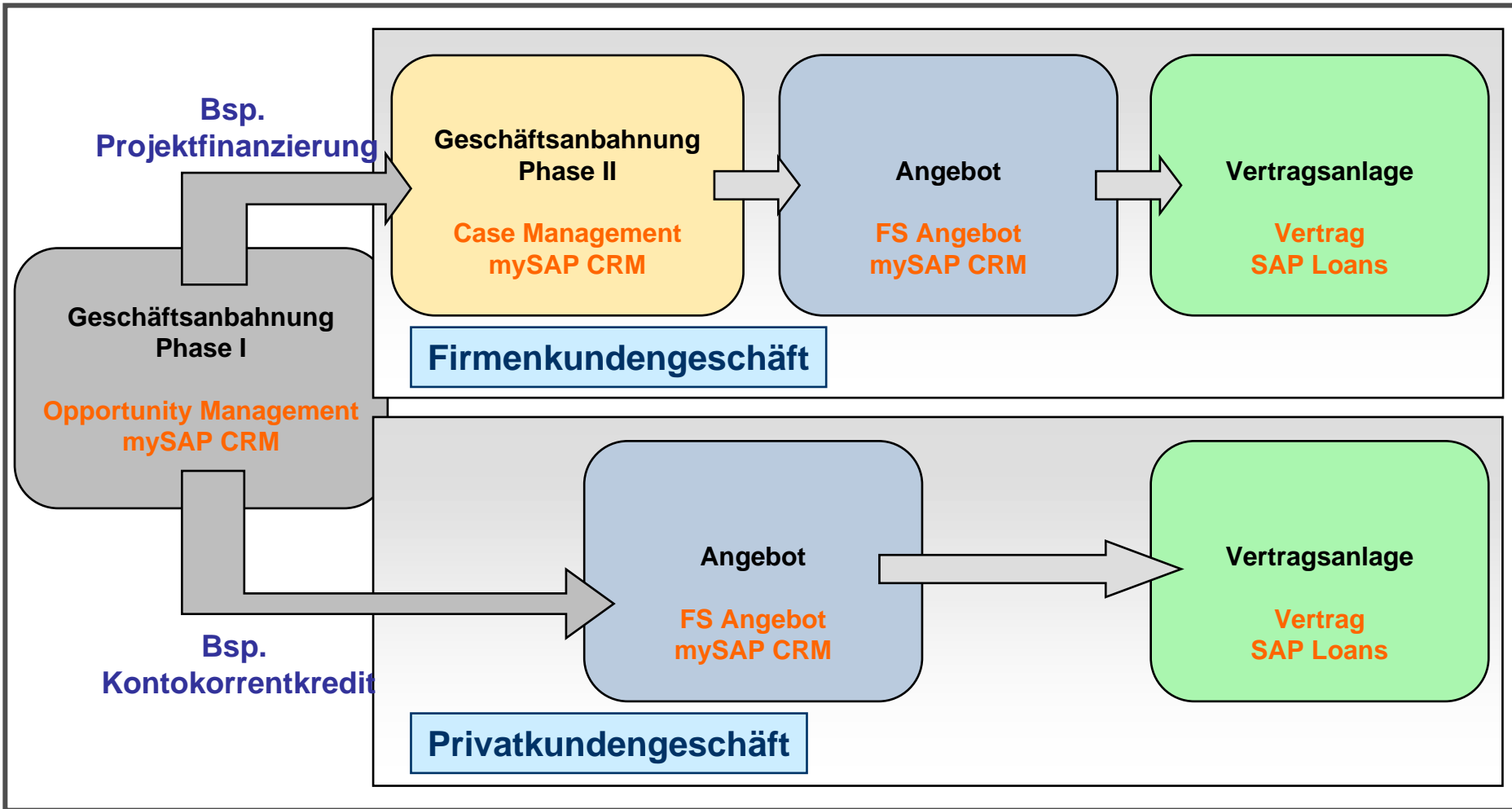
Überblick Customer-Oriented Banking & SAP Account Origination

Das Projekt „Customer-Oriented Banking“ der HSH Nordbank AG

Einsatz von SAP Account Origination im CRM-Projekt der HSH Nordbank AG

Fazit

Architekturstufe I + II



Von den Anforderungen zur Lösung... „Kunde“

Kunden

Geschäftspartner für FS

3397, Deutsche Immobilien GmbH

Gehe zu... Neu Dokument anlegen Zu Favoriten hinzufügen Position 1 von 1

Adresse

Deutsche Immobilien GmbH
Kurfürstendamm 16-20
10654 Berlin

Telefon +49 (30) 6542-0
Fax +49 (30) 6542-100
E-Mail-Adresse info@deutsche-immobilien.de
URI <http://www.deutsche-immobilien.de>

[Mehr](#)

Ansprechpartner

Sabine Stern
Deutsche Immobilien GmbH
Kurfürstendamm 16-20
10654 Berlin

Telefon +49 (30) 6542-423
Fax +49 (30) 6542100
E-Mail-Adresse info@deutsche-immobilien.de
Mobil

[Mehr](#)

Zuständiger Mitarbeiter

Hartmut Pieper
HSH Nordbank
Martensdamm 10
24103 Kiel

Telefon +49 (431) 900 13421
Fax +49 (431) 900 13555
E-Mail-Adresse hartmut.pieper@hsh-nordbank.com
Mobil

[Mehr](#)

Kontakthistorie

Datum	Objekttyp	Kategorie	Beschreibung	Anwenderstatus	Vorgangs-ID
15.10.2005	Opportunity		Hypothekenfinanzierung Berlin	Offen	1151
13.10.2005	Finanzierungsvertrag		Hypothekendarlehen, Berlin, Stresemannst	Zu berechnen Antragsbewertung durchgeführt	50002431
12.10.2005	Kontakt	Telefon	Anfrage bzgl. Produktinfos CAGK	Erledigt	321
01.10.2005	Kontakt	E-Mail	Terminanfrage	Erledigt	322

Seite 1 / 1

[Mehr](#)

Geplante Aktivitäten

Datum	Objekttyp	Kategorie	Beschreibung	Anwenderstatus	Vorgangs-ID
12.11.2005	Kontakt	Besprechung	Strategie-Planung 2006	Offen	325
21.10.2005	Kontakt	Telefon	Kampagne "Gold Stars"	Offen	323
17.10.2005	Kontakt	E-Mail	Einladung zum Golfturnier	Offen	324

Seite 1 / 1

[Mehr](#)

Verkaufsvorgänge

Bezeichnung	Fall-ID	Überschrift des Cases	Systemstatus Bez.	Priorität	Bearbeiter	Anzahl Partner	Anzahl Produkte	Anzahl Aktivitäten	Anzahl Vorgänge	Ges. Anzahl Objekte
Immobilienfinanzierung	000000001551	Hypothekenfinanzierung Berlin Stresemannstr. 6	offen / neu	Sehr hoch		2	0	0	0	2

Seite 1 / 1

[Mehr](#)

Bewertung

Bonität 705
Gültig ab 12. Oktober 2005
Gültig bis 11. November 2005
Information

Fälle (Cases) werden als strukturierte „Klammerobjekte“ verwendet, die alle Informationen zu einem Verkaufszyklus beinhalten.

- Kundeninformationen
- Opportunities (optional)
- Angebote
- Aktivitäten
- Checklisten
- Dokumente (Akte)
- Etc.

Zu bestimmten Zeitpunkten in der Anbahnungsphase, z.B. vor der abschließenden Genehmigung, kann der Inhalt und die Vollständigkeit des Cases automatisch geprüft werden.

▼	📁	Geschäftspartner
	⊗	Geschäftspartner
	🔍	Geschäftspartner
	🔍	Geschäftspartner
▼	📁	Opportunities
	⊗	Opportunity
	🔍	Opportunity CRM
▼	📁	Finanzierungsangebote
	⊗	Angebot
	▶	📁 Kundenkontakte
	▶	📁 Aktivität
▼	📁	Checkliste
▼	📁	Geschäftspartnerdokumentation
	⊗	Kopie des Personalausweis
	⊗	Selbstauskunft
	⊗	Gesamtengagement
	⊗	Haushaltsrechnung
▼	📁	Haushaltsrechnung
	⊗	Einkommensnachweis
	⊗	Kopie der Bankbescheinigung
▼	📁	Sicherheiten
	⊗	Grundpfandrecht (unterschrieben)
▼	📁	Objektinformationen
	⊗	Bewertung
▼	📁	Schriftverkehr

Von den Anforderungen zur Lösung... „Geschäft“ (II)

FS Angebote

Info: Vorgang 50002431 wurde gesichert

50002431, Deutsche Immobilien GmbH / 10654 Berlin, Hypothekendarlehen, Berlin, Stresemannst

Gehe zu Position 1 von 1

Auftraggeber: Deutsche Immobilien GmbH / 10654 Berlin

Vorgangs-ID: 50002431
 Gültig von: 13.10.2005

Beschreibung: Hypothekendarlehen, Berlin
 Gültig bis: 31.10.2005

Nettowert/Währung: 750.000,00 EUR
 Vorgangsart: FSO1

Kampagne

Produkt

Seite 1 von 1

Text	Bezeichnung	Produkt *
▼ Produktliste		
▼ Produktbündel		
▼ 300	Product Bündel (Mortgage Loan) alle	FS_BUNDLE_02
400	Hypothekendarlehen (Annuitätendarl.)	FS_MORTGLOAN01
600	Sicherheitenvereinbarung (Grundpfand)	FS_COLLAGREE01
800	Immobilie	FS_REALESTATE01
▼ Sicherheitenvereinbarung		
▼ Versicherungen		
▼ Darlehen		
▼ Objekte		

Überblick Customer-Oriented Banking & SAP Account Origination

Das Projekt „Customer-Oriented Banking“ der HSH Nordbank AG

Einsatz von SAP Account Origination im COB-Projekt der HSH Nordbank AG

Fazit

Nutzen der neuen Vertriebssteuerungs-Plattform

- Kundendaten und Vertriebsplanung unterschiedlicher Quellen werden in Zukunft in nur einer EDV-Anwendung bearbeitet und angezeigt, d.h. die Anwender müssen sich nur einmal mit Ihrem Passwort anmelden (SingleSignOn)
- Einheitliche Vertriebsplattform für Mitarbeiter mit Vertriebsverantwortung
- System für die zentrale Informationspflege
 - Transparente Kunden- und Geschäftsinformationen mit „360°-Sicht“ auf alle Bereiche (gleicher Informationsstand für alle Vertriebsmitarbeiter)
 - Systemunterstütztes Kontakt- und Geschäftsanbahnungsmanagement
 - Minimaler Aufwand bei der Sammlung und Auswertung von Kundeninformationen
- Konzentration auf das vertriebliche Kerngeschäft durch
 - Vereinfachung der Zusammenarbeit zwischen den Vertriebsmitarbeitern
 - Trennung zwischen Bestandskunden und potentiellen Kunden mit Auswertungsmöglichkeit potentiellen Neugeschäfts

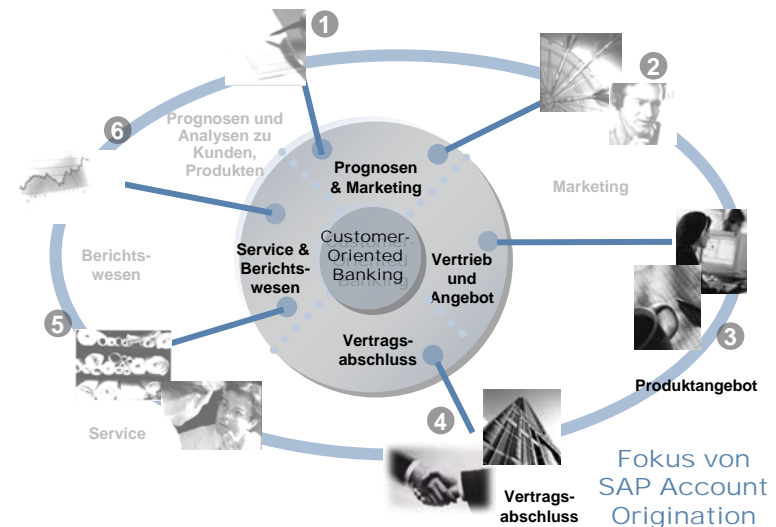
SAP Account Origination im Überblick

SAP Account Origination bietet einen integrierten kundenorientierten Ansatz vom Front Office zum Back Office eines Finanzinstituts. Es deckt den Lebenszyklus von der Anfrage und dem Angebot bis zum Vertragsabschluss ab und umfasst dabei die Analyse der Kundendaten- und bedürfnisse, die Anlage kundenspezifischer Angebote, die Risikobewertung und den Anstoss der Vertragsanlage im Backend-System.

SAP CRM 5.0

Ramp Up Q4/2005, Release Q2/2006

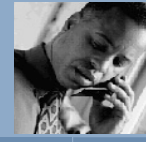
- Darlehensanbahnung, Fokus: Retail, Kanal Filiale
- Finanzprodukte (Produkttyp, -attribute und -settypen für Darlehen)
- Produktbündel
- „Kreditakte“ inkl. Checklisten (Case Management)
- Finanzspezifische Kunden-Attribute, 360° Übersicht
- Verteilung der Kundenattribute über XI
- Gesamtengagement
- Geschäftsregelwerk
- Darlehensangebot inkl. Sicherheitenerfassung
- Opportunity Management
- XI Services für Zahlungsplanberechnung, Vertragsanlage, Rating-Auskunft
- Portalrollen



Grobplanung für nächstes Release

- Erweiterungen der Darlehensanbahnung
- Weitere XI Services u.a. für
 - Sicherheiten-Suche, -Simulation
 - Sicherheiten-Anlage (Objekte & Vereinbarungen)
 - Scoring
- Vereinfachung der Benutzeroberfläche
- ...

Der Mehrwert von SAP Account Origination



SAP Account Origination

Berater

Filialleiter

Kreditauskunft

Rating Agentur

Risikoanalyst

Back Office

Kunde

Eine integrierte, bankenspezifische Lösung

- **Effizienzsteigerung durch nahtlose Zusammenarbeit in der Anbahnungsphase**
- **Transparenz: schnellere Entscheidungsfindung und besserer Service durch 360°-Überblick über den Kunden, den Prozessstatus und relevante Dokumente**
- **Gesteigerte Flexibilität und Prozessautomatisierung u.a. durch die Verwendung von Geschäftsregeln**

- Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.
- Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.
- Microsoft, Windows, Outlook, und PowerPoint sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.
- IBM, DB2, DB2 Universal Database, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, S/390, AS/400, OS/390, OS/400, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere, Netfinity, Tivoli, und Informix sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.
- Oracle ist eine eingetragene Marke der Oracle Corporation.
- UNIX, X/Open, OSF/1, und Motif sind eingetragene Marken der Open Group.
- Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame, und MultiWin sind Marken oder eingetragene Marken von Citrix Systems, Inc.
- HTML, XML, XHTML und W3C sind Marken oder eingetragene Marken des W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.
- Java ist eine eingetragene Marke von Sun Microsystems, Inc.
- JavaScript ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc., verwendet unter der Lizenz der von Netscape entwickelten und implementierten Technologie.
- MaxDB ist eine Marke von MySQL AB, Schweden.
- SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.
- In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.