

MULTIKANAL-MANAGEMENT

EIN MARKT EINE BANK / PROJEKT KUNDENFOKUS
UND WEITERENTWICKLUNG PRODUKT & VERKAUF SCHUTZBRIEF

TEAMBANK AG – FAKTEN:

- Ratenkreditexperte in der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken
- Einer der erfolgreichsten Konsumentenbanken in Deutschland
- 629.000 Kunden
- 1.144 Mitarbeiter

DAS PROJEKT

Herausforderung

Unter dem Slogan „Ein Markt – Eine Bank“ wird ein übergreifendes Multikanal-Management etabliert, bei dem alle Vertriebskanäle kundenzentrisch betreut werden können. Das Reporting und die Erfolgsmessung je Vertriebskanal sind dabei ein wichtiger Beitrag für die Transparenz in allen Geschäftsbereichen. Für die Weiterentwicklung der bestehenden Versicherungstarife sollen für die Angebotsoptimierung neu strukturierte Kennzahlen zur Messung von Kaufempfehlungen und Abschlüssen bereitgestellt werden.

Lösung

- Erweiterung der Kennzahlen im Data Warehouse um die Möglichkeit kanalübergreifender Analysedimensionen
- Einführung zusätzlicher Kennzahlen zum optimalen Schutzbrief-Angebot
- Modellierung neuer Kennzahlensystematik und Umsetzung von Ladeprozessen zur Verarbeitung der Quelldaten und Bereitstellung der angepassten Kennzahlen für die Fachbereiche.

Ergebnis

Neue Schnittstellen und Reports zur Analyse der Kennzahlen für das Projekt Kundenfokus; Anpassung bestehender Dimensionen und Data-marts.

„Zusammen mit den BI-Spezialisten von Trevisto, haben wir mit fünf neuen Dimensionen deutlich mehr Transparenz bezüglich des Vertriebserfolges der TeamBank und Ihrer Partner in der Genossenschaftlichen Finanzgruppe Volksbanken Raiffeisenbanken geschaffen. Der Komplettumbau des Vertriebsreportings wurde in Time und Budget realisiert.“

Herr Gutsche

Leiter Berichtswesen und -systeme,
TeamBank AG