Zürcher Kantonalbank AG

– Eine Sicht auf alle Kunden

Die Zürcher Kantonalbank (ZKB) entwickelt ihre bisherige CRM-Plattform weiter. Das neue ZKBConnect ermöglicht den 2.300 Kundenbetreuern eine 360°-Sicht auf ihre Kunden. Die zentrale Datenverwaltung unterstützt sie bei der Steuerung und Kontrolle mehrstufiger Kampagnen und bildet durch die Integration zahlreicher Applikationen aus unterschiedlichen fachlichen Bereichen die Basis für die tägliche Arbeit mit dem Kunden.

Zürcher Kantonalbank

Anwender
Aufbauend auf der umfassenden Kompetenz im Hypothekar- und Kreditgeschäft hat sich die Zürcher Kantonalbank seit 1995 zu einer sehr erfolgreichen Anlage- und Vorsorgebank weiterentwickelt. Heute gehört die ZKB mit einem Kundenvermögen von CHF 128,6 Mrd. zu den fünf größten Vermögensverwaltern der Schweiz. Als selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt des Kantons Zürich genießt sie Staatsgarantie.
Ihre Anleihen und Kassenobligationen werden von der Rating-Agentur Standard & Poor's mit der Bestnote AAA bewertet.

Lösung
Die ZKB hat seit dem Jahr 2000 mehrere Projekte im Siebel-Bereich durchgeführt, die alle auf einer gemeinsamen Plattform aufsetzen. Begonnen wurde mit ZKBConnect 1.0, der Hauptapplikation zur Verwaltung von Kundendaten und Kontakten sowie zur Abwicklung aller kundenbezogenen Tätigkeiten.
Darauf aufbauend wurden mehrere Projekte parallel realisiert:

Das Marketing-Projekt ZKBDialog der Zürcher Kantonalbank (ZKB) wurde unter der Verantwortung der ec4u implementiert. Es nutzt Medienwerbung gezielt im Zusammenhang mit Kampagnen und ermöglicht den 2.300 Kundenbetreuern des Finanzdienstleisters Kampagnenreaktionen entgegenzunehmen und für ihre Kundenhistorie nutzbar zu machen.

ZKB-OSV knüpft fachlich an ZKBDialog an und stellt durch den Einsatz von Siebel Analytics ein wirksames Instrument für den operativen Vertriebsprozess dar, mit dem die Kundenbedürfnisse sowie die Zielgruppen von Marketing-Kampagnen sehr exakt und mit fundierten analytischen Daten ermittelt werden können.

Weitere Bereiche, die bei ZKBConnect integriert wurden, beinhalten die Abwicklung des Finanzierungsgeschäftes für Privat- und Firmenkunden (FinPro), die Migration der bestandsführenden Systeme Geldverkehr (MBFG), und das Vertriebsfrontend für das Wertschriftengeschäft (FeWe).

Projektübergreifende Prozesse wie das Deployment von Systemstammdaten wurden ebenso integriert (Masterkonzept). Durch die Weiterentwicklung von ZKBConnect zum allumfassenden Vertriebsdesktop steht der ZKB ein zentrales und exklusives CRM-System zur Verfügung, mit Hilfe dessen eine globale Sicht auf alle Daten und Geschäftsprozesse des Kunden möglich ist.

ZKBConnect ist über Online- und Batch-Schnittstellen optimal in die gesamte Prozess- und Datenarchitektur der ZKB eingebunden und gewährleistet dadurch einerseits ein Höchstmaß an Datenkonsistenz und hilft andererseits dabei, Datenredundanzen zu vermeiden.

Auf Basis von Siebel eFinance 7.5.3.11 bietet ZKBConnect heute eine durchgängige und lückenlose Unterstützung des Beratungsprozesses und dient als Portal für alle Kundenberater, mit dessen Hilfe mehrere hunderttausend Kunden erfolgreich betreut werden.

ZKBConnect bietet eine 360°-Sicht auf alle kundenbezogenen Tätigkeiten: die Pflege der Stammdaten, Kontenübersichten aller Geschäftskategorien, Wertpapiere, Darlehen oder Kredite, Gesprächsplanungen, sämtliche Transaktionen wie Börsen- und Geldtransaktionen, Vermögensplanung, Finanzierungen, Ratings und Kundenlimite sowie die Bewertung des Kunden.

Die ec4u expert consulting ag hat die ZKB in allen Phasen der Entwicklung vom initialen ZKBConnect 1.0 bis zum in Kürze in Produktion gehenden ZKBConnect 5.0 über mehrere Jahre kompetent begleitet und dadurch maßgeblich an der Erfolgsgeschichte von ZKBConnect mitgeschrieben.

Rolle der ec4u
- o Technische Projektleitung
- o Technische Architektur
- o Implementierung
- o Datenmodellierung
- o Rollen- und Rechtekonzept
- o Batch-Schnittstellen (Siebel EIM)
- o Online-Schnittstellen (Siebel EAI)
- o Outbound Communications

Nutzen
- o 360° Sicht auf alle relevanten Daten
- o Schnellere Abwicklung kundenbezogener Tätigkeiten
- o ZKB Dialog und ZKB OSV: Zentrale Steuerung und Durchführung von Kampagnen sowie operative Unterstützung des Vertriebs
- o ZKB FinPro: schnelle und standardisierte Abwicklung von Finanzierungsprozessen
- o ZKB FeWe: vollständige Unterstützung der Vertriebsprozesse im Wertschriftengeschäft
- o ZKB MBFG Migration der Bestandsführungssysteme Geld auf eine moderne Plattform

Technologien
- o Siebel eFinance 7.5
- o Siebel Marketing, Siebel Analytics
- o Datenbank: Oracle
- o Hardware: IBM AIX
- o Windows XP-Client-Umgebung

Weitere Informationen:

ec4u expert consulting

ec4u expert consulting ag
D-76227 Karlsruhe, Zur Giesserei 19-27B
Telefon: 0049/721/4 64 76-100
Telefax: 0049/721/4 64 76-299
E-Mail: info@ec4u.com
Internet: www.ec4u.com

Kunden-Zitat:

„Als IT-Portfolio Manager Vertrieb erwarte ich von externen Beratern die gekonnte Mischung aus Technik und Fachwissen im Vertrieb und Finanzbereich.
Die ec4u hat uns im Siebel-Umfeld hervorragende Unterstützung geliefert. Für die professionelle Lösung einer ganzheitlichen Siebel CRM Aufgabe kann ich die ec4u nur empfehlen."

Jürg Leutwiler,
IT-Portfolio Manager Vertrieb,
Zürcher Kantonalbank

ISIS Medien, Copyright © Nomina, München