

## DAB Bank ottimizza gli strumenti di CRM e Business Intelligence

### Abstract

Nel settore bancario le soluzioni di BI rappresentano uno strumento gestionale essenziale per prendere decisioni e creare campagne di marketing sulla base di fatti concreti. Il successo di una banca non può infatti prescindere da dati e cifre costantemente aggiornati. È quindi fondamentale gestire sapientemente i flussi di dati provenienti da fonti differenti. Lo strumento: il software di Business Intelligence, che ha ormai guadagnato un ruolo strategico anche in DAB Bank. Per poter sfruttare le nuove funzionalità studiate per CRM e Business Intelligence, DAB Bank ha scelto di effettuare l'upgrade a Siebel Customer Relationship Management (Siebel CRM) 8.1.1.7 con Computer Telephony Integration (CTI) e l'integrazione in Oracle Business Intelligence 11g (OBI).



«Cercavamo una soluzione di Business Intelligence che consentisse un facile accesso a informazioni provenienti da qualsiasi fonte e analisi in tempo reale di tutti i settori aziendali. Siamo molto soddisfatti delle soluzioni di Oracle e desideriamo sfruttare le funzioni e le opportunità offerte da Oracle Business Intelligence 11g.» dichiara Martin Schinharl, responsabile della divisione IT Solutions, DAB Bank AG.

### Il cliente

DAB Bank ([www.dab.com](http://www.dab.com)) offre prodotti e servizi innovativi per investimenti, trading e banking ai consumatori e gestori patrimoniali indipendenti. La banca è attiva in Germania e in Austria attraverso la sua filiale [direktanlage.at](http://direktanlage.at). Al 31 Dicembre 2012, DAB Bank ha segnalato 597.128 clienti in tutto il Gruppo per € 28,38 miliardi.

### La sfida: uniformare e semplificare

Per il Customer Relationship Management DAB Bank utilizza già Siebel CRM 7.8 mentre in ambito di BI lavora con una soluzione di SAP. La banca voleva semplificare ulteriormente i processi, in modo che ogni utente riuscisse ad adattarli senza dover ricorrere alla divisione IT. Dopo l'upgrade a Siebel, la soluzione di BI basata sul sistema SAP sarà integrata in OBI 11g. Il vantaggio di OBI 11g: gli utenti possono accedere ai dati in un ambiente unico, indipendentemente dal fatto che gli stessi provengano da database relazionali OLAP o XML.

L'estensione e lo svolgimento del progetto di upgrade sono stati chiaramente definiti nel Proof of Concept e tutti gli ostacoli allo svolgimento del progetto sono stati facilmente superati insieme alla divisione IT di DAB Bank. «In questo tipo di progetti è fondamentale la collaborazione del cliente. Esistono sempre combinazioni imprevedibili, ma un'esperienza di consulenza pluriennale come la nostra ci consente di essere altamente flessibili», commenta David Dempsey, Managing Director di Riverland Reply.

## Il vantaggio: l'upgrade ottimizza la gestione delle campagne di marketing

Oggi i collaboratori si avvalgono delle nuove funzioni di reporting, visualizzazione, ricerca e collaboration di OBI 11g: il software offre possibilità di connessione senza precedenti. Grazie a una gestione delle campagne ottimizzata resa possibile con l'upgrade di CRM, i consulenti di DAB Bank ora possono definire offerte particolari per clienti e canali di vendita e successivamente verificarne l'efficacia. Martin Schinharl precisa: «Con l'introduzione di Oracle BI 11g ora DAB Bank si avvale di una piattaforma di BI utilizzabile anche al di fuori dell'ambiente Oracle CRM e come piattaforma per l'uniformazione e il consolidamento dell'ambiente di sistema di BI».

Con il progetto di upgrade il cliente può fare un ulteriore passo avanti e migrare la soluzione SAP di BI in Oracle BI 11g Siebel Analytics. Se DAB Bank optasse per questa possibilità, bisognerebbe trasferire due Repository indipendenti in uno unico e successivamente ridefinire la gestione utenti. «Nell'ottica di armonizzazione è importante avere un sistema di autenticazione unitario», afferma David Dempsey, Managing Director di Riverland Reply. Per il futuro propone un server LDAP in modo che gli utilizzatori non richiedano due diverse password per una query CRM per dati transazionali e analitici.

La standardizzazione dell'architettura del server e i sistemi di BI sulla piattaforma Oracle Business Intelligence 11g renderebbero più agevole la manutenzione e lo sviluppo del sistema da parte del personale addetto. L'autenticazione con LDAP, inoltre, semplificherebbe notevolmente la gestione dei diritti IT per tutti i collaboratori coinvolti. Buone prospettive per DAB Bank – non solo per la vendita.

I collaboratori della divisione IT di DAB Bank si dichiarano soddisfatti non solo dello svolgimento del progetto ma anche della collaborazione costruttiva con il partner di Oracle: «I risultati testimoniano che Riverland Reply è la scelta giusta. Il progetto è stato implementato con competenza e attenzione al contenimento dei costi. Abbiamo già fissato le prossime mosse congiunte: tra cui anche il potenziamento dell'utilizzo dei dati dell'archivio clienti e della gestione prodotti nel CRM Siebel», conclude Schinharl.

## Perché Oracle

Già da anni DAB Bank si affida alla tecnologia Oracle/Siebel in materia di Customer Relationship Management. Le esperienze positive con Siebel CRM 7.8 sono state determinanti nella decisione di puntare su Oracle non solo per quanto riguarda le soluzioni di Business Intelligence ma anche per l'upgrade alla versione attuale. La banca ha valutato positivamente soprattutto la facilità di utilizzo della soluzione di Business Intelligence di Oracle – OBI 11g – e la sua compatibilità con Siebel CRM.

## Perché Riverland Reply

Riverland Reply è la società del gruppo Reply con sede a Monaco e specializzata in servizi di consulenza e system integration nella realizzazione di progetti. Riverland Reply coniuga eccellenza e innovazione con la conoscenza delle applicazioni di business, delle tecnologie e dei processi.

Riverland Reply è diventata partner di fiducia di DAB Bank nell'implementazione della soluzione Oracle aggiudicandosi anche l'incarico per la realizzazione del nuovo progetto. Riverland Reply, partner di Oracle, ha dapprima elaborato un Proof of Concept (POC) per la banca, in riferimento al quale ha formulato un accordo fixed price. «Abbiamo scelto Riverland Reply perché gode di un'ottima reputazione in qualità di System Integrator nel servizio di consulenza Oracle. Nella fase di aggiudicazione del progetto ci hanno convinto l'elevata competenza ed esperienza nonché la flessibilità del team», spiega Martin Schinharl, responsabile della divisione IT Solutions di DAB Bank.

Riverland Reply è la società del Gruppo Reply specializzata nell'offerta di servizi di consulenza, implementazione e integrazione di sistema con riferimento a processi, soluzioni aziendali e tecnologie. Tra le competenze core della società figurano anche il Customer Relationship Management e la Business Intelligence.

In questi ambiti Riverland Reply sviluppa e implementa soluzioni integrate di Oracle che rispondono alle specifiche esigenze del cliente.

Reply [MTA, STAR: REY] è specializzata nella progettazione e nell'implementazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione e media digitali. Costituita da un modello a rete di aziende altamente specializzate, Reply affianca i principali gruppi industriali europei appartenenti ai settori Telco & Media, Industria e Servizi, Banche e Assicurazioni e Pubblica Amministrazione nella definizione e nello sviluppo di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi del Big Data, Cloud Computing, Digital Media e Internet degli Oggetti.

I servizi di Reply includono: consulenza, system integration e application management.

maggiori informazioni: [www.reply.com](http://www.reply.com)