



Deutsche Börse AG, Frankfurt



Adressmanagement bei der Deutsche Börse AG **BULLE & BÄR SORGEN FÜR HÖHERE EFFIZIENZ**

Deutsche Börse AG harmonisiert gruppenweite Adressdatenprüfung und -pflege mit Uniserv-Lösungen unter mySAP CRM und SAP® R/3™ / Einheitliche Kundendatenbank in der Endstufe mit rund 400.000 Adressen

Ein eigen entwickeltes Adressmanagementsystem mit jeweils unterschiedlichen Lösungen für die einzelnen Fachabteilungen, eine entsprechend zeit- und kostenintensive Mehrfachpflege und in der Folge zahlreiche Adressdubletten – das war die Ausgangssituation bei der Deutsche Börse AG im Jahr 2002. Vor diesem Hintergrund fiel der Entschluss zur gruppenweiten Harmonisierung des Adressenmanagements mithilfe einer einheitlichen und abteilungsübergreifenden Infrastruktur: Statt dezentraler Adresspflege war ein System gesucht, das sukzessive alle Kundendaten aus den verschiedensten Quellen übernimmt, diese prüft, korrigiert und schließlich in einer für alle Anwender zugänglichen Datenbank zusammenfasst. Mit den Uniserv-Tools mit SAP® zertifizierter Integration post for mySAP.com™ und mail for mySAP.com™ stehen der Deutsche Börse AG heute hierfür effektive Adressmanagementlösungen zur Verfügung. Sie gewährleisten im Zusammenspiel mit dem im Haus vorhandenen mySAP CRM (Customer Relationship Management)-System stets einen korrekten Adressstamm sowie ein sicheres und einheitliches Handling bei der Neueingabe von Daten.

Der Ausgangspunkt: Heterogene Adressbestände

Insgesamt beläuft sich die Zahl der Adressen im Pool der Deutsche Börse AG auf rund 200.000. Dabei generiert sich der Datenbestand aus Eingaben der Sales- und Serviceabteilungen, von technischen Ansprechpartnern, durch Messebeteiligungen oder auch aus eigen initiierten Daten, wenn sich beispielsweise ein Finanzberater um eine amtliche Zulassung als Händler bemüht. Diese Adressmenge bildet die Grundlage für den regelmäßigen Versand von Ad-hoc-Meldungen, zirka 300 wöchentlichen Reports der Rechtsabteilung sowie Kampagnen der Marketing- und Sales-Abteilung; auch die Einladung zur Hauptversammlung wird darüber abgewickelt.



Diplom-Informatiker Heiko Imhof, Office Automation/CRM: „Uniserv konnte von vorne herein das Gros unserer Anforderungen abdecken!“

Akuter Handlungsbedarf bestand daher nicht nur im Hinblick auf die bislang vorhandene hohe Zahl an Adressdubletten und die damit einhergehenden Mehrfachaussendungen – die Mitarbeiter der einzelnen Abteilungen hatten zudem jeweils individuelle Vorgehensweisen bei der Erfassung und Pflege der Daten entwickelt. Darüber hinaus bilden 40 Prozent des Datenbestands aus-

ländische Adressen, hauptsächlich aus Nord-/Südamerika, Großbritannien und dem asiatischen Raum – hier variierten beispielsweise die Schreibweisen je nach Herkunftsland, so dass etwa neben dem deutschen Wort „Bank“ auch die Versionen „bank“, „banc“ oder „banque“ existierten.



Hintergrundinformationen zur Deutsche Börse AG

Die Gruppe Deutsche Börse – bestehend aus der Deutsche Börse AG mit ihren 100-prozentigen Töchtern Clearstream International, Deutsche Börse Systems AG, entory AG und xlaunch AG – öffnet Unternehmen und Investoren den Weg zu den Kapitalmärkten. Sie ist heute der führende Infrastrukturdienstleister für die Wertpapierindustrie mit rund 2.000 Kunden mit Schwerpunkt in Europa, Amerika

und Asien. Die Unternehmen der Gruppe bieten die effizienteste und kostengünstigste Prozesskette mit allen Elementen von der Ordereingabe bis zur Verwahrung, sowohl für Aktien- als auch für Derivatemärkte. Neben ihren klassischen Geschäftsfeldern entwickelt und organisiert die Deutsche Börse elektronische Märkte für Industrien außerhalb des Finanzmarktes. Insgesamt beschäftigt die Deutsche Börse rund 3.200 Mitarbeiter an den

Standorten Deutschland, Luxemburg, Schweiz und USA sowie in Repräsentanzen in London, Paris, Chicago, New York, Hongkong und Dubai. Seit dem 5. Februar 2001 selbst börsennotiert, ist die Deutsche Börse AG mit einer Marktkapitalisierung von rund 4,5 Milliarden Euro (31. Dezember 2002) die mit Abstand am höchsten bewertete Börsenorganisation der Welt. Weitere Informationen sind erhältlich unter: www.deutsche-boerse.com

Anforderungen aus der Praxis

Ausschlaggebend bei der Suche nach Lösungen zur Harmonisierung des Adressmanagements sowie der Datenerfassung und -pflege waren verschiedene Kriterien, die das Team der Abteilung Office Automation der Deutsche Börse AG vorab definiert hatte. „Neben einem optimalen Preis/Leistungs-Verhältnis gehörten zu unserem Pflichtenheft für die zukünftige Lösung Skalierbarkeit und Internationalität“, erinnert sich Diplom-Informatiker Heiko Imhof. „Darüber hinaus sollte die Lauffähigkeit unter Unix sowie die problemlose Einbindung der Tools in die vorhandene mySAP CRM-Umgebung gewährleistet sein.“ Wichtig war des Weiteren die Möglichkeit intensiver Vorab-Tests durch die kostenfreie Bereitstellung einer entsprechenden Test-Umgebung und eine komfortable Plug-and-Play-Installation.

„Den Kontakt zu Uniserv stellte SAP her, zuvor hatten wir seit September 2002 auch die Angebote verschiedener anderer Anbieter untersucht“, erklärt Dirk Schächner und resümiert: „Schon bei den ersten Produktpräsentationen von Uniserv hatten wir zahlreiche Aha-Erlebnisse – die Lösungen haben uns, auch aufgrund ihrer SAP zertifizierten Integration, in sämtlichen Belangen schließlich voll überzeugt.“ Vertragsabschluss über die Implementierung der Uniserv-Lösungen *post for mySAP.com™* und *mail for mySAP.com™* für Deutschland war daraufhin im Dezember 2002.



Dirk Schächner, Office Automation/CRM: „Mit dem Einsatz der Uniserv-Lösungen unter mySAP CRM haben wir die Voraussetzung für die Harmonisierung unseres gruppenweiten Adressmanagements geschaffen!“

Die beiden Tools mit SAP zertifizierter Integration entsprechen allen aktuellen Anforderungen nach der Optimierung von Interaktion und Kundendialog durch die zentrale Verwaltung und Pflege von Adressdaten unter mySAP CRM: *post for mySAP.com™* stellt die postalische Adressvalidierung, *mail for mySAP.com™* das Adress-Retrieval und die Kundenidentifikation sicher, außerdem ist die Umsetzung der vorhandenen Anschriften in eine einheitliche Struktur gewährleistet. Darüber hinaus garantieren fehlertolerante Suchverfahren, dass bei der Neuanlage oder Änderung von Adressen Dubletten im Bestand weitestgehend vermieden werden. Gleichzeitig erweitern die Tools mySAP CRM um für Geschäftsprozesse wesentliche Funktionalitäten im Front-End-Bereich.

Das Ergebnis: Ein einheitliches System für alle

Noch vor der Übernahme des vorhandenen Adressstamms in das neue System wurden die Daten im Rechenzentrum von Uniserv postalisch geprüft und um den Großteil der Dubletten bereinigt. „Inklusive dieser Transferzeit dauerte dann die reine Plug-and-Play-Installation der Tools insgesamt nur rund zwei Stunden“, berichtet Monika Stephan, die bei der Deutsche Börse AG die Uniserv-Tools parallel zu mySAP CRM auch unter SAP R/3 betreibt, und ergänzt: „Auch die Betreuung durch Uniserv während des Betriebs läuft sehr gut, mit kurzen Reaktionszeiten und umgehender Berücksichtigung unserer Änderungswünsche.“ Alle Adressen, die seit der Installation der Tools neu dazukommen, durchlaufen bereits bei der Eingabe den Prüfmodus und werden erst nach der Bereinigung und einem Dublettencheck in der Datenbank abgelegt. Mit der sukzessiven Vereinheitlichung des Systems sollen in der für 2005 geplanten Endstufe,

wenn alle Fachabteilungen eingebunden sind, voraussichtlich 300.000 bis 400.000 postalisch korrekte Adressen vorliegen. Gleichzeitig wird bis dahin die Zahl der Anwender, die dann die Dateneingabe und -pflege ausschließlich mit den Uniserv-Lösungen managen, von derzeit 400 auf 1.000 bis über

1.500 User anwachsen. Mit Fortschreiten des Projekts sollen postalische Prüfung und Adressenretrieval von Uniserv in weiteren Länderversionen hinzukommen, wie beispielsweise USA.

Positives Resümee

Obwohl noch nicht alle Fachabteilungen an das System angeschlossen sind, zeigt sich Heiko Imhof überaus zufrieden mit dem bisherigen Projektverlauf: „Die Uniserv-Produkte überzeugen insbesondere sowohl in Sachen Qualität der postalischen Prüfung als auch, was die Geschwindigkeit betrifft. Darüber hinaus bewegt sich der technische Support sowohl im Preals auch im After-Sales auf hohem Niveau. Wir freuen uns, dass Uniserv die Herausforderungen dieses Projekts so engagiert in Angriff genommen und bewältigt hat, und bauen daher auch langfristig auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit.“



Monika Stephan, Office Automation/
SAP FI: „Für die Plug-and-Play-
Installation haben wir nur rund zwei
Stunden benötigt!“

Uniserv, Pforzheim



- Gegründet 1969
- Führender Anbieter von Adressmanagement-Software
- Produktportfolio: international, Web-fähig, plattformunabhängig, branchenneutral
- Einsatzgebiete der Software insbesondere CRM, eCommerce, 1:1-Marketing, ERP-Projekte, Call-Center Aktivitäten, Mikromarketing, Geocoding
- Nutzen: optimale Kundenansprache auf Basis validierter Adressinformation

Weitere Informationen

Uniserv GmbH • Rastatter Str. 13 • D-75179 Pforzheim • Phone +49 (0) 7231/936-0 • Fax +49 (0) 7231/936-30 02
e-Mail: info@uniserv.de • www.uniserv.de



SAP[®] Certified Integration

Integration in das SAP Lösungsumfeld made by Uniserv

Uniserv arbeitet im SAP Lösungsumfeld mit dem Rosenheimer SAP Partner paricon zusammen. Im Rahmen dieser Kooperation liefert Uniserv die Adressmanagement-Funktionalität, während sich paricon um die Integration der Uniserv-Lösungen in SAP R/3 oder mySAP CRM Systeme kümmert.

Für SAP R/3 4.6b oder höher steht eine schlüsselfertige, von SAP zertifizierte Integrationslösung für die postalische Prüfung (*post for mySAP.com™*) und die Dublettenprüfung und fehlertolerante Suche (*mail for mySAP.com™*) zur Verfügung. Beide Lösungen lassen sich dank unveränderter Schnittstelle auch unter SAP R/3 Enterprise 4.7 und mySAP CRM einsetzen, die Einbindung in UNICODE-Systeme ist ebenfalls möglich. Die Adressmanagementserver und die Gateways zur Anbindung an das SAP System laufen auf Windows NT/2000/XP sowie den gängigen Unix-Derivaten von PC bis Mainframe (Linux for 64-Bit zSeries).

Neben der schlüsselfertigen Lösung bieten Uniserv und paricon für SAP R/3 3.0d oder höher den Developer Communicator an, mit dem Eigenentwicklungen und kundenindividuelle Abläufe realisierbar sind. Zusätzlich offeriert Uniserv hier weitere Funktionen zur erstmaligen Datenübernahme in SAP sowie für die periodische Aktualisierung. Auch das Geocoding von Kundenadressen für Mikromarketing-Aufgaben ist möglich. Mehr Information im Internet unter www.uniserv.de/sap.



SAP, mySAP, mySAP.com 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. MarketSet und Enterprise Buyer sind gemeinsame Marken von SAPMarkets und Commerce One.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen.