



Consulting



Projects



Solutions



Heiko Güthenke

Prokurist, Abteilungsleiter  
Kunden- und Geschäftsanalyse der  
Commerzbank AG

„Mit Tembit konnten wir das  
Projekt von der Evaluation  
bis zur Implementierung  
erfolgreich umsetzen.“



## Erfolgreiche Kampagnen für das Retail Banking. Evaluation, Anpassung und Integration eines Tools zum Kampagnen-Management.

Durch das Ende des Supports der bestehenden ValEX-Installation bestand für die Commerzbank Handlungsbedarf: Eine neue Lösung zum Management von Kampagnen für den Bereich Retail Banking musste ausgewählt werden. Möglichst eine, die zusätzlich höhere Funktionalität in Hinblick auf den neuen Kanal eMarketing bereitstellt. Sehr schnell kristallisierte sich heraus, dass Kampagnen-Management nicht einfach die Einführung eines zusätzlichen Programms sein würde, sondern ein komplexes Integrationsprojekt mit Schnittstellen zu diversen anderen Systemen wie z.B. dem Commerzbank Data Mart und den hauseigenen CRM-Systemen.

Die Commerzbank wählte Tembit als Partner aus, da bei Tembit nicht nur Wissen über die bestehende ValEX-Lösung besteht, sondern darüber hinaus auch qualifiziertes Know-how zum Thema Data Warehousing und Enterprise Application

### Über die Commerzbank AG

Mit einer Konzern-Bilanzsumme von 420 Mrd EUR ist die Commerzbank die zweitgrößte private Bank in Deutschland und eine der bedeutendsten Europas. Der Commerzbank-Konzern beschäftigt rund 33.000 Mitarbeiter, davon 7.400 weltweit. Als moderne Großbank betreut die Commerzbank mehrere Millionen Privat- und Firmenkunden in allen Facetten des Bankgeschäfts.

In Deutschland unterhält die Commerzbank AG ein Vertriebsnetz von ca. 800 Filialen. International konzentrieren sich die Aktivitäten vorwiegend auf Europa und einige ausgewählte Märkte wie die USA.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.commerzbank.de](http://www.commerzbank.de).

Integration (EAI), das für die erfolgreiche Integration in die Systeme der Commerzbank unablässig war.

Die einzuführende Lösung sollte:

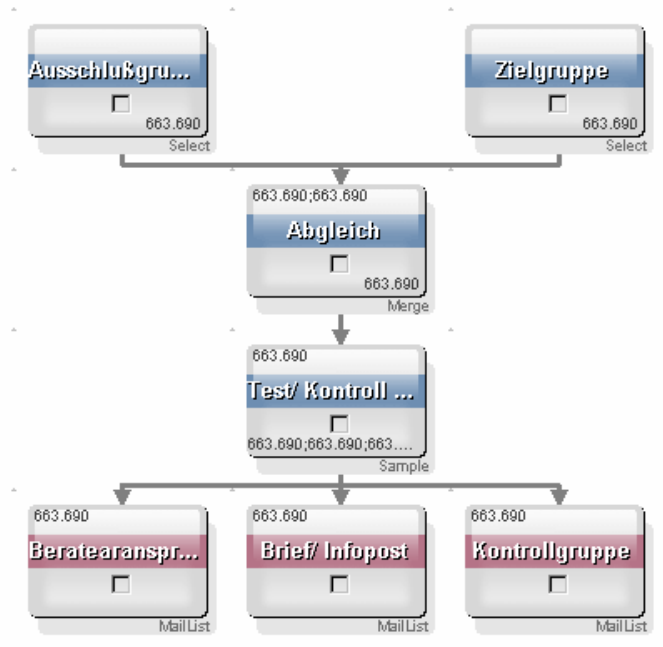
- die bestehenden Datenmodelle der Commerzbank berücksichtigen
- über ein einfaches User Interface in deutscher Sprache verfügen

- Feedbacks an das Data Warehouse der Commerzbank weitergeben
- unterschiedliche Kampagnenarten beherrschen wie Multi Channel, Multi Step, Event Driven, Continuous oder Single Shot
- keine Daten doppelt halten

## Projektverlauf und Tasks.

Das Projekt wurde in 18 Monaten in folgenden Arbeitsschritten durchgeführt:

- Definition der Anforderungen an ein neues Campaign Management Tool
- Evaluation von drei verschiedenen Tools durch Tembit und die Commerzbank und Entscheidung für die Affinium Suite von Unica
- Erstellung eines detaillierten funktionalen und technischen Konzeptes durch die Commerzbank
- Einführung des Tools, Implementierung der Schnittstellen und Customizing durch Tembit und die Commerzbank
- System- und Integrationstest
- Produkteinführung und Coaching



- Beispiel-Workflow aus einer Kampagne -

## Referenz.

### Communication Interfaces

Das Kampagnen-Management der Commerzbank ist an die verschiedenen Kommunikationskanäle der Commerzbank angeschlossen. Dazu zählen

- Letter Shop
- Call Center
- E-Mail
- Bankfiliale
- Internet-Filiale

### Technical Environment

- Affinium Campaign
- Affinium Campaign eMessage
- Affinium Analytical and UDI Services auf Windows 2003
- Affinium Repository in Oracle 9i unter AIX
- Affinium Web Applications auf WebSphere unter AIX
- DB/2 Mainframe unter MVS

### Projekt-Ergebnisse

- Schnellere und effizientere Durchführung von Kampagnen
- E-Mail-Integration und E-Mail Response Tracking
- Trigger-basierte und zeitlich geplante Kampagnen
- Optimiertes Straight Through Processing
- Verbesserte Datenqualität und Zuordnung von Aufgaben zu Mitarbeitern

Tembit Software GmbH · Am Borsigturm 42 · 13507 Berlin, Germany

Tel.: +49 30 4303-3111 · Fax: +49 30 4303-3122 · ISO 9001 Reg.-Nr. epz-9601-027

info@tembit.de · www.tembit.com

  
portals to the net.