

Oracle bei der Citicorp Kartenservice GmbH:

# Neue Informationsqualität für das Kartenmanagement

► *Die Citicorp Kartenservice GmbH bietet nicht nur logistische Dienstleistungen für Kreditkarten von VISA und Diners Club. Mit ihrem European Business System liefert sie auch die erforderlichen Informationen für ein effizientes Kartenmanagement. In einer Client/Server-Umgebung werden mit Oracle die Daten verwaltet und in hoher Informationsqualität schnell ausgewertet.*



Die Citicorp Inc. mit Hauptsitz in New York ist eines der größten Finanzinstitute der Welt. Sie beschäftigt rund 81 000 Mitarbeiter und ist in mehr als 90 Ländern vertreten. Hauptgeschäftsbereiche sind Global Consumer Banking und Global Finance. Dachgesellschaft der deutschen Finanzgruppe ist die Citibank Beteiligungen AG. Bei ihr liegen jeweils 100 Prozent des Kapitals der Citibank AG, Frankfurt, der Citibank Privatkunden AG Düsseldorf und der Citicorp Kartenservice GmbH (CKS).

Die Citibank-Gruppe in Deutschland befindet sich in einem kräftigen Aufwind. Sie sieht ihre besondere Stärke darin, daß sich die einzelnen Gesellschaften jeweils auf ein scharf umrissenes Segment konzentrieren. Die Finanzgruppe bringt es derzeit auf ein Bilanzvolumen von rund 20 Milliarden DM. Sie beschäftigt knapp 4600 Mitarbeiter und ist in mehr als 300 deutschen Städten vertreten. Mit ihrem Ertrag liegt sie im internationalen Verbund der Citibank auf einem der vorderen Plätze.

Erfolgreich im Markt etabliert werden konnte das Citibanking. Hinter diesem Begriff verbirgt sich eine globale Service-Strategie, die es dem Kunden europa- und später weltweit ermöglicht, seine Bankdienstleistungen »rund um

die Uhr« in Anspruch zu nehmen. Das kann sowohl in einer Zweigstelle am Citicard Banking Center oder von zuhause über Telefon und Bildschirmtext geschehen.

### **Weltweit über 41 Millionen Citibank-Kreditkarten**

Das Kreditkartengeschäft ist Teil des Global Consumer Business der Citibank-Gruppe. Weltweit wurden mehr als 41 Millionen Karten von VISA, MasterCard, Choice und Diners Club herausgegeben. Die Citibank-eigene VISA-Card gibt es seit kurzem auch als Citibank Classic VISA Fotokarte. Diese exklusive Neuheit auf dem deutschen Kreditkartenmarkt macht einen Kartenmißbrauch durch Unbefugte fast unmöglich. Für Studenten wird die Citibank Classic VISA Card zu einem wesentlich ermäßigten Jahresbeitrag angeboten.

Für die Diners Club Card ist die Citibank in der Bundesrepublik Frankreichs einnehmer. Sie vertreibt diese Kreditkarte exklusiv.

Die Citicorp Kartenservice GmbH (CKS) in Frankfurt am Main betreibt als Dienstleistungsunternehmen das Kartengeschäft der Citibank-Gruppe in Europa. Die Schaltstelle »Kartenservice« zentralisiert und integriert die Kartengeschäfte. So wie für das Gesamtgeschäft im Europa-Verbund der Bankenplatz Frankfurt am Main für die Citibank immer wichtiger wird, so nimmt die hier ansässige CKS immer mehr europaweite Aufgaben wahr.

In den Jahren 1991 und 1992 wurden die Länder Belgien und Griechenland und im Juli 1993 Spanien in den Kartenservice integriert. Ausgegeben werden die Kreditkarten im jeweiligen Land als nationale VISA-Karten der Citicorp. Die gesamte Kartenlogistik wird von Frankfurt aus abgewickelt. Die Abrechnungen erfolgen in der Landessprache.

Die Citicorp Kartenservice GmbH beschäftigt rund 430 Mitarbeiter und ist im Januar 1988 aus der Diners Club Deutschland GmbH hervorgegangen. Im Rahmen der kartenlogistischen Dienstleistungen werden die Kreditkarten ausgegeben, verwaltet und abgerechnet. Doch damit sind die Aufgaben der CKS nicht beendet. Die Citicorp Kartenservice GmbH versteht sich als europäischer Partner für das Kartenmanagement: Karten-Marketing, Karten-Emission und Karten-Logistik.

Globales Karten-Know-how, verbunden mit lokalem Marketing und Vertrieb und Kompetenz in der Profitabilitätsanalyse von Marketingaktionen, ermöglichen den erfolgreichen Einsatz von Kreditkarten als Kundenbindungsinstrument.

### **Just-in-time-Analysen erforderlich**

Marketing und Vertrieb der Citibank stellen immer höhere Anforderungen an die Qualität und Aktualität der Informationen aus dem Kartengeschäft. Mit der in den 80er Jahren geschaffenen EDV-Infrastruktur konnten die Daten nur bedingt in der gewünschten Transparenz geliefert werden. Das galt vor allem für Just-in-time-Analysen, die von den Fachbereichen als Basis für Entscheidungen benötigt werden. Die Informationsversorgung erfolgte überwiegend durch abteilungsbezogene, oft manuell geführte Dateisysteme. Auswertungen wurden auf Mehrplatzrechnern und PCs durchgeführt, die keinen Zugriff auf einen unternehmensweiten Datenbestand hatten. Durch diese EDV-Insellösungen konnten abteilungsübergreifende Informa-

tionen, wenn überhaupt, nur unter großem Zeitaufwand bereitgestellt werden. Auch die periodischen Auswertungen des Bull-Produktionsrechners der CKS hatten nicht die erforderliche Geschwindigkeit und Informationsqualität für ein profitabilitätsorientiertes Customer Life Cycle Management.

Im Zuge des Ausbaues des Standortes Frankfurt am Main zum europäischen Kartenabwicklungszentrum brauchte die Citicorp Kartenservice GmbH ein leistungsfähigeres System für das europaweite Informationsmanagement. Realisiert werden sollte dies in einer integrierten PC/Mainframe-Umgebung auf Datenbankbasis.

Parallel zur organisatorischen Eingliederung des operativen Citibank-VISA-Kreditkartengeschäfts verschiedener europäischer Länder in die CKS wurde das Projekt »Database-Marketing« gestartet und realisiert.

### **Host-Rechner als Datenbank-Server**

Die Citicorp Kartenservice GmbH präferiert eine Client/Server-Architektur. Diese Lösung sichert eine hohe Flexibilität und Benutzerakzeptanz durch die horizontale und die vertikale Anwendungsintegration.

Die CKS entschied sich 1991 für Oracle. Das Datenbank-Management-System ist so konzipiert, daß es die spezifischen Eigenschaften der verschiedenen Hardware-Architekturen berücksichtigt. Dadurch wird eine hohe Performance und Produktstabilität erreicht.

Mit Hilfe von Oracle-Gateways ist ▶



*Diners Club  
International®*

## Card Processing



darüber hinaus der Zugriff auf fremde Datenhaltungssysteme möglich. Die Architektur von Oracle unterstützt außerdem die verteilte Verarbeitung und das Netzwerk-Computing. Mit SQL NET können Oracle-Anwendersysteme auf Datenbanken fremder Systeme zugreifen als wären sie auf demselben Rechner implementiert. Bei der fortschreitenden Konzentration des Karten-Processing auf den Standort Frankfurt am Main hat die Citicorp Kartenorganisation GmbH somit alle Optionen offen. So ist beispielsweise jederzeit ein Wechsel des Daten-Servers vom Mainframe auf einen UNIX-Rechner möglich. Auch verteilte Datenbanken mit Servern in verschiedenen europäischen Ländern sind im konkreten Citicorp-Umfeld denkbar und machbar.

Mit dem europaweiten Informations-Management auf der Grundlage einer unternehmensweiten Datenbank lassen sich sowohl lokale als auch globale Applikationen realisieren.

Als Produktions-Rechner für die Kartenverwaltung und -abrechnung setzt die Citicorp Kartenservice GmbH ein System DPS7000 von Bull mit einer Hauptspeichergröße von 64 Megabyte ein. Die Massenspeicherkapazität liegt bei 38 Gigabyte. Die Autorisierung von Umsätzen durch die Karteninhaber wird über ein eigenständiges ausfallgeschütztes System von Stratus vorgenommen.

Das unternehmensweite Datenmodell der Citicorp Kartenorganisation GmbH entstand in enger Kooperation zwischen dem Projektteam und den Fachabteilungen in Frankfurt, Brüssel, Athen und Madrid.

Zielvorgabe war es, eine kundenspezifische Datenbasis zu schaffen, in der neben den personenbezogenen und operativen Daten auch sämtliche marketing-relevanten Informationen auf breiter Basis bereitgehalten werden.

Entwickelt wurden die Datenbank-Applikationen in Cobol. Gespeichert sind alle für das Kartengeschäft erforderlichen administrativ-organisatorischen Daten. Für das gezielte Karten-Management werden die Umsatzaktivitäten sowie das Kreditverhalten ausgewertet.

Hierzu wird zum Teil ein täglicher und sonst monatlicher Update mit den operativen Daten vorgenommen. Dies geschieht auf einem System.

Der im Hause CKS vorhandene Mainframe-Rechner hat somit zusätzlich zu seinen operativen Aufgaben die Funktion des Daten-Servers übernommen. Hierfür wurde auf dem Host ein eigenständiges Anwendersystem eingerichtet. Die erforderliche Schnittstelle für das Betriebssystem GCOS7 der DPS7000 ist individuell programmiert worden. Die Anwender arbeiten in einer Client/Server-Umgebung mit MS-DOS-PC unter Windows. Der Zugriff auf die fremden Datenhaltungssysteme

des Hosts ist ablauforganisatorisch nicht erforderlich, könnte jedoch bei Bedarf hergestellt werden.

### Technologie als Wettbewerbsinstrument

»Für die Festigung der Marktstellung der Citibank sind der Service und die Technologie gleichermaßen wichtig. Technologie ist für uns ein Instrument des Wettbewerbs«. So charakterisiert James L. Bailey, President der Citicorp Card Products Group die Einstellung des Unternehmens zu High-Tech-Equipment.

Aus langjähriger EDV-Erfahrung ergänzt der Projektleiter der CKS dieses Statement: »Allerdings lassen sich Wettbewerbsvorteile nicht allein durch das Verfügbarmachen neuester Technologien, in diesem Fall eines SQL-Datenbank-Management-Systems von Oracle, erzielen. Schließlich kann sich jedes finanziell gesunde Unternehmen dieselbe Hard- und Software leisten. Wirkliche Produktivitätssteigerungen, die zu einer besseren Marktposition führen, sind nur durch die Integration der Mitarbeiter in den technologischen Veränderungsprozeß zu erreichen. Vor diesem Hintergrund wurden von der CKS im Rahmen externer Schulungen bei der Oracle Deutschland GmbH und in einem zusätzlichen »Training on the Job« unerfahrene Anwender Schritt für Schritt in die Lage versetzt, kleinere Projekte weitgehend unabhängig von der EDV-Produktion selbstständig zu bearbeiten.

Dieses Vorgehen hat zu einem Abbau des EDV-Backlogs, einer internen Demokratisierung der Information und zu einer höheren Markt-Lern-Geschwindigkeit der Fachabteilungen geführt. Als Ergebnis wurde die Citicorp Kartenorganisation GmbH in die Lage versetzt, Marktpotentiale in Europa gezielt und schneller auszuschöpfen. Somit leistet die CKS ihren Beitrag zur Erreichung des Citicorp-Ziels, künftig »die globale Bank in Europa« zu sein.

### Aktions-Feedback durch Customer Life Cycle Management

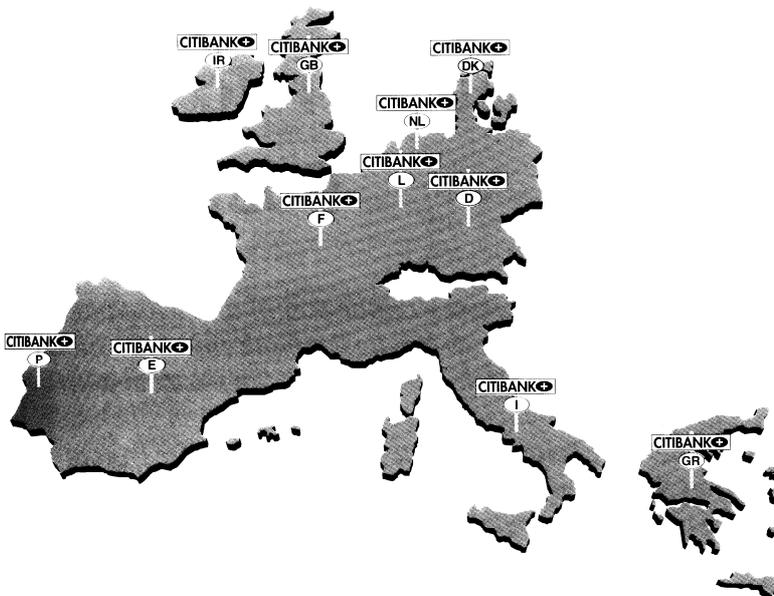
Für die Citicorp-Gruppe basiert das Karten-Management, wie es von der CKS realisiert worden ist, auf der Prämisse, daß nicht alle Kunden oder potentiellen Karteninhaber gleich auf Unternehmensaktivitäten reagieren.

Die in Oracle gespeicherten Informationen liefern fundierte Auswertungen auf Fragen, auf die es ohne das Customer Life Cycle Management (CLCM) keine oder nur unsichere Antworten geben würde. Recht detailliert läßt sich ermitteln, was die Kunden mit einer Kreditkarte machen. Auch das Customer Lifetime Value kann ermittelt werden.

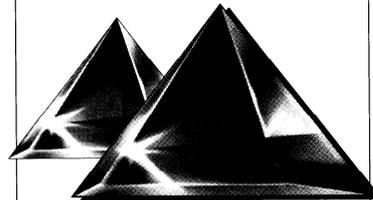
Als ein Beispiel für den Nutzen des CLCM lassen sich bei Einsatz der entsprechenden Applikationssoftware aus dem vorhandenen Bestand Kunden identifizieren, die eine hohe Wahrscheinlichkeit zur Kündigung haben. Durch entsprechende Vorbeugeprogramme kann dann in vielen kritischen Fällen die Geschäftsbeziehung erhalten werden.

Die Benutzerakzeptanz für das Customer Life Cycle Management ist hervorragend. Die Anwender in den Fachabteilungen wissen die Vorteile zu schätzen. Die Qualität der Informationen hat sich deutlich verbessert. Zudem ist ein erheblicher Zeitgewinn zu verbuchen. Die Citicorp Kartenservice GmbH ist daher für einen weiteren europäischen und fachlichen Aufwuchs gerüstet. ◀

### Citibanking



## ORACLE Schulung



## Technologie- transfer durch Schulung

Information und Beratung

Tel. (0 89) 1 49 77 -2 00

Fax (0 89) 1 49 77 -2 25

**ORACLE®**

Das Eine für alle.