

■ Konsolidierung von Stammdaten bietet Nets neue Geschäftsmöglichkeiten und hilft, die Kosten zu senken



Über Nets

Als ein führender europäischer Anbieter von End-to-End-Zahlungslösungen wickelt Nets Milliarden von Transaktionen ab. Nets beschäftigt rund 4.100 Mitarbeiter, ist in 20 Ländern tätig und verwaltet 9,1 Millionen digitale Einheiten. Das Ziel des Unternehmens ist es, die Abwicklung digitaler Zahlungen noch einfacher und intuitiver zu gestalten. Nets betreut europaweit mehr als 500.000 Business-to-Business-Kunden, darunter 140.000 Online-Shops und 250 Banken.

Nets nutzt eine nahtlose Ansicht seiner Stammdaten, um die Datenqualität zu verbessern, neue Geschäftsmöglichkeiten zu erschließen und so letztlich Europas führender Anbieter von digitalen Zahlungslösungen zu werden.

Über die Jahrzehnte hat Nets erfolgreich eine digitale Infrastruktur aufgebaut, die dem Unternehmen heute tiefe Erkenntnisse über die Kunden seiner Kunden bietet und transparent macht, mit welchen Services Nets Banken unterstützt.

Zusammenfassung

Nets, der größte Anbieter von Zahlungslösungen in Skandinavien, nutzt eine Stibo Systems-Lösung für die Multidomain-Stammdatenverwaltung (Master Data Management - MDM). Um Kundenverträge und Produkte sowie die geografischen Standorte der Zahlungslösungen seiner Kunden europaweit transparent zu machen und zu analysieren, suchte das Unternehmen nach einer Lösung, die eine umfassende 360°-Ansicht aller Daten ermöglichen konnte. Mithilfe der integrierten Lösung von Stibo Systems kann Nets gezielt Upselling-Ansätze identifizieren und die Kundenbindung verbessern.

„Dies ist eine bedeutende Investition, weil wir glauben, dass die Lösung uns umfassende Transparenz bietet und uns neue Geschäftsmöglichkeiten eröffnet“, sagt Jens Barnow, Senior Vice President, Group Architecture & Data von Nets.

Die MDM-Lösung verschafft uns detaillierte Erkenntnisse, die überaus greifbare und synergetische Auswirkungen aufs Geschäft haben: So konnte Nets mithilfe der konsolidierten Stammdaten neue Systeme entwickeln, die vorhersagen, welche Kunden einen Anbieterwechsel in Betracht ziehen.

„Auf diese Weise konnten wir 20 % unserer Kunden halten, die im Begriff waren, uns zu verlassen – ganz einfach, indem wir sie proaktiv angesprochen haben. Die so erzielten Einsparungen sind beträchtlich“, so Barnow.

Darüber hinaus konnte Nets durch die Konsolidierung von Data Warehouses, die nun nicht mehr einzeln verwaltet werden müssen, die Kosten deutlich reduzieren.

Die Stammdatenlösung führt einzelne Datendomains wie Kunden, Produkte und Standorte auf einer Plattform zusammen und integriert sie. So verschafft sich Nets volle Datentransparenz, steigert die Reporting- und Analysequalität und sorgt für mehr Kundenzufriedenheit.

Die Lösung wurde innerhalb von nur drei Monaten implementiert, was den Eintritt der Time-to-Value ebenso beschleunigt hat, wie den Return on Investment. Dass die Implementierung absolut reibungslos verlief, lag nicht zuletzt daran, dass Nets bei diesem Projekt voll und ganz auf die Erfahrung von Stibo Systems in den Bereichen Datenmanagement und Systemintegration vertraute.

„Es führt heute einfach kein Weg daran vorbei, seine Stammdaten in den Griff zu bekommen. Das verschafft uns volle Transparenz, steigert die Analysequalität und lässt uns viel effizienter arbeiten“, so Barnow.

“ „Nicht nur die MDM-Lösung selbst hat uns überzeugt, sondern auch, wie professionell und engagiert Stibo Systems uns durch den Proof-of-Concept-Prozess, die Installation, das Datenhandling und die diversen Workshops geführt hat. Natürlich hat das unsere Entscheidung bei der Software- und Partnerwahl beeinflusst.“

Hans-Henrik Levy, Program Director, Nets Group

Herausforderung Data-Governance

Nets konsolidiert sein Geschäftsmodell durch strategische Übernahmen. Das aber kann schnell zu einer heterogenen IT-Landschaft mit vielen unterschiedlichen Prozessen und Systemen führen.

„Mit jeder Übernahme wurde es schwieriger, auf Datenquellen zuzugreifen und Stammdaten zu integrieren. Uns war schnell klar, dass irgendetwas fehlte“, erläutert Barnow.

Das war der Überblick darüber, welche Daten vorhanden waren, wo sie abgerufen werden konnten, welche Definition sie hatten und wer im Unternehmen sie nutzte. Kurz gesagt: Nets fehlte es an Data Governance. Durch die vielen Übernahmen war es unumgänglich geworden, alle Stammdaten in einer einzigen Lösung zu zentralisieren.

„Früher haben wir alles mehr oder weniger ad hoc gemacht. Für die Anpassung von Änderungen im Datenmodell oder die Integration neuer Systeme nach einer Übernahme gab es keine strukturierte Vorgehensweise. Das war mit Blick auf die Herausforderungen der Data Governance natürlich nicht tragbar, gerade wenn man bedenkt, dass wir europaweit expandieren wollen“, führt Barnow aus. „Die Stibo Systems-Lösung sorgt für eine absolut homogene Stammdatenstruktur und bietet uns die Möglichkeit, echten Nutzen aus unseren Daten zu ziehen. So sind wir von sechs oder sieben verschiedenen Systemen, die mühsam zusammengefügt werden mussten, zu einem zentralen Stammdaten-Hub übergegangen, um den Datenzugriff zu erleichtern und für optimale Stammdatenqualität zu sorgen.“

Klare Zielvorgabe für die Stammdatenlösung

- Schaffung eines präzisen Überblicks über Organisationshierarchien bei B2B-Kunden durch Bereinigung von Attributen und Klärung der Datenverantwortung
- Realisierung einer zentralen Datenquelle zur Unterstützung von Kundenanalysen für alle Produkte und Regionen
- Pflege und Synchronisierung von Kundenstammdaten über alle Systeme und Anwendungen hinweg, bei nahtlos homogener Definition für jeden einzelnen Kunden
- Implementierung von Data Governance-Prozessen zur Erstellung und Änderung von Kundendatensätzen und zur Messung der Datenqualität
- Reduzierung von Inkonsistenzen in Rechnungen durch vertrauenswürdige Daten
- Gewährleistung der Messbarkeit von Umsätzen anhand von Produktmerkmalen und Serviceleveln

Die Multidomain-Stammdatenlösung bietet Einblicke

Um seine Unternehmensziele zu erreichen, benötigte Nets eine Multidomain-Stammdatenlösung, die in der Lage war, Organisationshierarchien und Vertragsbeziehungen in einer 360°-Rundumansicht darzustellen (Kundendaten), die aufzeigen konnte, welche Zahlungslösungen die Kunden nutzen (Produktdaten) und mit deren Hilfe sich identifizieren ließ, wo sich die verschiedenen Zahlungseinheiten befinden (Standortdaten).

Die Lösung lässt sich in das SAP ERP-System des Unternehmens sowie in eine Reihe anderer Systeme integrieren, die DSGVO-Informationen enthalten, wodurch Nets vollständige Datentransparenz erhält.

„Unser Ansatz war es, bestehende Projekte und Programme zu nutzen. So nahmen wir Attribute aus dem DSGVO-Programm und integrierten sie in die Stammdatenlösung. Genauso sind wir auch mit unserer Fakturierungslösung verfahren. Auf dieser Basis sind wir heute in der Lage, unsere Kunden- und Produktdaten effizient zu verwalten“, erklärt Barnow. „Alle Welt redet heute von Daten, und jeder denkt, dass seine Datenverwaltungsprozesse die besten sind. Deshalb war es für uns wichtig, es auf unsere eigene Art zu machen, kleine Schritte zu gehen, zuerst die Grundlage zu schaffen und uns dann durch die gesamte Organisation voranzuarbeiten.“



Jens Barnow, Senior Vice President, Group Architecture & Data, Nets

Über Stibo Systems

Stibo Systems bietet Unternehmen innovative Softwarelösungen zur Stammdatenverwaltung und ermöglicht dadurch Datentransparenz. Unsere Lösungen sind weltweit die treibende Kraft hinter zukunftsorientierten Unternehmen, die den strategischen Wert ihrer Stammdaten nutzen. Wir versetzen Firmen in die Lage, das Kundenerlebnis zu verbessern, Innovation und Wachstum voranzutreiben und eine Grundlage für die digitale Transformation zu schaffen. So erhalten Unternehmen die Transparenz, die sie benötigen und wünschen: eine einzige, genaue Sicht auf ihre Stammdaten. Damit können Firmen fundierte Entscheidungen treffen und ihre umfangreichen, ambitionierten Ziele erreichen. Stibo Systems ist eine in Privatbesitz befindliche Tochtergesellschaft der 1794 gegründeten Stibo A/S Gruppe mit Hauptsitz in Aarhus, Dänemark. Mehr unter stibosystems.de.