



### Die DirektAnlage Bank

DAB bank AG  
München, Deutschland  
[www.dab-bank.com](http://www.dab-bank.com)

#### Branche:

Finanzdienstleistungen

#### Bilanzsumme:

3,6 Mrd. Euro (30.06.2009)

#### Mitarbeiter:

549

#### Oracle Produkte & Services:

Siebel Financial Services CRM Service  
Siebel Marketing Enterprise  
Siebel eChannel  
Siebel Analytics

**“Vor dem Hintergrund der Bankenkrise haben wir es uns zum Ziel gesetzt, unseren Kunden noch genauer ‚zuzuhören‘. Dafür nutzen wir jetzt Siebel Analytics, was uns ganz nebenbei auch in die Lage versetzt hat, unsere „Closed Loop“ zu schließen. Dabei handelt es sich um die verschiedenen Stadien in der Kundenbeziehung (analytisch, operativ, kollaborativ), die zudem über eine integrierte Lernkurve verfügen. Heute sind wir z. B. in der Lage, unsere Kunden besonders gut zu pflegen, Anrufer im Call Center umfassend zu betreuen sowie über den Einsatz von Impuls-Management-Tools Kampagnen zu optimieren.”** – Thomas Hamele, Leiter CRM & Analytics, DAB bank AG

### DAB bank schließt ihre „Closed Loop“ und erntet branchenweit höchste Loyalität

Die DAB bank AG ist Deutschlands erster und erfahrenster Online-Broker und bietet als Direktbank umfassende Dienstleistungen rund um das Thema Vermögensaufbau und Vermögenssicherung mit Wertpapieren.

#### Herausforderungen

- Wiederaufbau des durch die Bankenkrise verlorenen Kundenvertrauens sowie Erkennen und Umsetzen der dadurch entstehenden Chancen
- Effizienter Umgang mit neuen Technologien wie Web 2.0
- Ausbau des Empfehlungsmarketings

#### Lösungen

- Einführung von Siebel Analytics mit effizienten Auswertungsmöglichkeiten der Kundendaten und entsprechenden Optionen für eine effektives Kampagnenmanagement und den sich daraus ergebenden Resultaten
- Schließung der „Closed Loop“ – integriertes analytisches, operatives und kollaboratives Customer Relationship Management (CRM) mit entsprechender Lernkurve
- Realisierung von Real Time Decision zur Unterstützung einer gezielten Betreuung bereits im Call Center
- Umsetzung von Churn Management zur Verhinderung der Abwanderung profitabler Kunden
- Nutzung von Impuls Management mit der Möglichkeit, Webtracking Tools einzusetzen und damit ein innovatives Kampagnenmanagement zu ermöglichen
- Schneller und effektiver Aktionsradius hinsichtlich den Herausforderungen neuer Technologien wie z. B. Web 2.0 mit seiner Transparenz über alle am Markt verfügbaren Produkte (Stichwort: Zins-Rallye mit entsprechender Gefahr der Abwanderung auch langjähriger Kunden)
- Realisierung einer für die Branche ungewöhnlich hohen Loyalität durch erfolgreiche Kundenbetreuung
- Gezielte Wandlung vom CRM hin zu Customer Managed Relations (CMR) mit dem Ziel, die Nummer eins der Direktbanken im Wertpapiergeschäft zu bleiben
- Weiter verbesserte Möglichkeiten zum Empfehlungsmarketing als einer der Grundpfeiler der Neukundengewinnung aufgrund ausgedehnter CMR-Maßnahmen