



VISECA – CARD SERVICES

A Smart Way To Data

Mit ServiceWare Performance sind alle Bedürfnisse im Reporting und Planning gedeckt

Viseca zählt zu den führenden Anbietern von Kredit- und Prepaid-Karten der Schweiz. Seinen Geschäftskunden bietet das Schweizer FinTech maßgeschneiderte Dienstleistungen rund um das bargeldlose Bezahlen. Privatkunden haben mit der innovativen und mehrfach ausgezeichneten „one App“ ihre Ausgaben jederzeit und überall im Griff. Dabei zählen Kartenbestand und Kartenumsatz zu den wichtigsten KPIs. Um diese erfolgreich zu überwachen und um schnell und einfach datengestützte Entscheidungen treffen zu können, entschied sich Viseca für den Einsatz der Produkte von ServiceWare.

Herausforderung: Wachstum

Als Firma reichten Viseca die gängigen Microsoft-Tools für das Finanzreporting voll aus. Doch im Laufe der Jahre wurde das Berichtswesen anspruchsvoller und Wachstum sowie Akquisitionen ließen die Datenmengen steigen. Was anfangs noch einfach manuell zu bewältigen war, erforderte immer mehr Zeit- und Arbeitsaufwand. Da es kein dediziertes Tool für das Finanzreporting gab, suchte man nach einer Lösung, mit der sich schnell und unkompliziert arbeiten ließ und mit der die komplexen manuellen Prozesse vereinfacht und automatisiert werden konnten. Finance Systems Specialist Eileen MacAulay Schmitz und der Finanzchef wussten, worauf man bei der Auswahl achten musste, denn sie hatten in ihren früheren Positionen bereits mit IBM Cognos TM1 gearbeitet. Bei einem Vergleich entschied sich die Viseca dann für Oracle Hyperion, weil dieses System zur damaligen Zeit bei der Verarbeitung von großen Datenmengen am besten abschnitt.

Damit hatte man das Problem mit der Datenverarbeitung gelöst, doch für das eigentliche Reporting war das Finanzteam immer noch auf Excel angewiesen. Über das zum Funktionsumfang von Oracle Hyperion gehörende Excel-Add-In wurden die Berichte weiterhin in Excel mithilfe von VBA-Makro-Programmierung erstellt. Ein Mitarbeiter machte die Verantwortlichen dann auf die Produkte von Serviceware aufmerksam. Nach einer Evaluierung war schnell klar: Serviceware Performance und Serviceware Performance AL sollten in Zukunft das Finanzreporting und die Planung übernehmen. Ausschlaggebend für diese Entscheidung war auch das bereits intern vorhandene Know-how. Außerdem überzeugte die Software durch ihr intuitives Look-and-Feel, mit dem sich alle Viseca-Anforderungen schnell und einfach umsetzen ließen.



WISECA

Der Kunde

Viseca Holding
www.viseca.ch

Die Branche

Abwicklung und Kundenakquisitionen (Kartenhalter und Partnerbanken) im Kreditkartengeschäft

Das Projekt in Zahlen

750 Mitarbeiter
200 Serviceagenten

Die Lösung: In drei Monaten einsatzbereit

Die Implementierung der neuen Finanzreporting-Lösung gestaltete sich problemlos und wurde gemeinsam mit Serviceware durchgeführt. Ein Pluspunkt war, dass sich ein Viseca-Mitarbeiter bereits perfekt mit der Serviceware-Lösung auskannte. Dadurch erhielt der Einführungsprozess eine optimale Unterstützung, was sich dann auch in der internen Bewertung der Implementierungsergebnisse widerspiegelte. Eileen MacAulay Schmitz erinnert sich noch gut: „Das Besondere an diesem Projekt war, dass sämtliche Aufgaben quasi intern erledigt wurden. Alles verlief flüssig und Hand in Hand mit der täglichen Arbeit. Dadurch waren wir auch sehr schnell. Ich schätze, End-to-End brauchten wir nur drei Monate. Es war jedenfalls ganz anders als bei anderen Implementierungen, die ich durchgeführt habe.“

Basis für das Finanzreporting sind Daten aus diversen Vorsystemen (unter anderem SAP). Diese werden per Push-Verfahren oder über Datentransfer-Schnittstellen in Oracle Essbase (vormals Oracle Hyperion) geladen und dort in entsprechenden Cubes vorbereitet. In Serviceware Performance erfolgt dann das eigentliche Reporting sowie die Planung. Dafür steht den Teams im Controlling und den anderen Fachbereichen eine intuitive Benutzeroberfläche zur Verfügung, mit der sich alle Anforderungen schnell und effizient umsetzen lassen. Features wie beispielsweise die automatische Validierung sorgen für zuverlässige und konsistente Daten, während die Kommentar-Funktion Ergebnisse transparent und Entscheidungen nachvollziehbar macht.

Kurzbeschreibung

Viseca ist ein auf bargeldloses Zahlen spezialisiertes Schweizer FinTech. Das Unternehmen ist in ein Issuing und ein Processing unterteilt. In der Viseca Payment Services SA ist das Processing-Geschäft des Unternehmens gebündelt. Der Geschäftsbereich bietet Kundenbanken, die selber Herausgeber von Zahlkarten sein möchten, Dienstleistungen rund ums Kartengeschäft an. Die Viseca Card Services SA ist eine der größten Herausgeberinnen von Kredit- und PrePaid-Karten in der Schweiz und richtet sich mit einer breiten Palette modernster Kartenprodukte sowohl an Kundenbanken als auch an Endkunden. Der Umsatz 2021 lag bei CHF 420.6 Mio. und das Konzernergebnis betrug CHF 50.9 Mio. Viseca ist im Besitz der größten Schweizer Kantonal- und Retailbanken. Dazu gehören alle Kantonalbanken, die Raiffeisen Gruppe, Entris Banking, Migros Bank, Bank Cler, Regionalbanken sowie Privat- und Handelsbanken.

Das Ergebnis: Reporting, Analyse und Planung – garantiert aktuell, korrekt und zeitgerecht

Aktuell nutzen 200 Personen die Serviceware-Produkte in den Bereichen Finanzen, Marketing und Business für Analysen und Berichtswesen, während sich die Abteilungen Sales und Operations auf das Reporting konzentrieren. Die Lösungen sorgen dafür, dass ein sehr komplexes Umfeld einfach wiedergegeben werden kann und allen Beteiligten verwertbare Zahlen schnell zur Verfügung stehen. Das schafft transparente Geschäftsprozesse, die Arbeit des Controllings wird erleichtert und das Business unterstützt und stabilisiert.

Im Mittelpunkt der Anwendungen steht die Analyse der Daten, auf deren Basis Entscheidungen getroffen werden.

Dazu gehören:

- Monats-, Quartals- und Jahresberichte
- Analyse von Marketingkampagnen
- Produktrentabilität
- Reporting an die Bankenkunden
- Planung von Forecast, Budget, SBP und mehr

Die Akzeptanz der Serviceware-Lösungen ist groß. Dazu Eileen MacAulay Schmitz: „Serviceware erfüllt alle unsere Anforderungen im Bereich Reporting und Planung. Für uns hat sich die Investition gelohnt. Auch das Preis-/Leistungsverhältnis stimmt. Die Produkte sind schnell und schnittig. Sie erleichtern unseren Usern das tägliche Arbeiten. Excel ist ein hervorragendes Produkt, aber nicht für Millionen Daten.“

Da Serviceware Performance und Serviceware Performance AL schon lange bei Viseca im Einsatz sind, braucht das verantwortliche Team nur noch selten Unterstützung. Bei technischen Fragen

oder bei Upgrades greift man jedoch gerne auf die Unterstützung der Serviceware-Berater oder den Support zurück. Viseca ist voll mit seinen Serviceware-Lösungen zufrieden und nutzt sie, um die Nummer eins im Schweizer Kreditkartengeschäft zu werden.

Künftig weitere Schritte mit der Serviceware in puncto KI/Machine Learning zu gehen zieht Viseca in Betracht. Dass die Serviceware auch auf diesem Gebiet der richtige Servicepartner ist, steht für das Schweizer Unternehmen außer Zweifel. Denn dies ist ein absolutes Fokusthema der Serviceware und wird im Bereich Predictive Planning durch ein eigenes KI Lab in Kooperation mit der Technischen Universität Darmstadt gefördert und stetig weiterentwickelt.

Weitere Informationen unter:

www.serviceware-se.com/de/performance



Hauptsitz der Viseca Gruppe in Zürich.