



## **ERSTE Bank und Sparkassen setzt auf SAS Customer Decision Hub**

*Bankengruppe vereinheitlicht die Kommunikation mit ihren Kunden mit dem Einsatz einer analytischen Plattform*

Heidelberg/Wien, 7. Dezember 2015 ---- Die ERSTE Bank und Sparkassen, eine führende österreichische Finanzgruppe mit rund 3,4 Millionen Privat- und mittelständischen Unternehmenskunden und über 1.100 Geschäftsstellen, setzt künftig konsequent auf analytische Steuerung ihrer Kundenansprache in Vertrieb und Marketing. Damit will die Bank die Kommunikation mit ihren Kunden über alle traditionellen und digitalen Kanäle hinweg in Echtzeit synchronisieren und jeden einzelnen individuell ansprechen. Als analytische Plattform setzt die österreichische Bankengruppe dazu auf den Customer Decision Hub von SAS, einem der größten Softwarehersteller der Welt.

"Wir wollen unseren Kunden als vertrauenswürdiger Ratgeber und Partner gegenüberreten. Dazu gehört, dass wir sie zur richtigen Zeit mit den richtigen Themen über den Kanal ihrer Wahl ansprechen. Das geht aber nur, wenn wir jederzeit wissen, was der einzelne Kunde hat, braucht und will", erklärt Peter Krammer, Programmleiter und Business Owner CRM, ERSTE Bank und Sparkassen. Das bedeutet eine Verschränkung aller Vertriebskanäle in Echtzeit. Realisiert wird dieser Ansatz künftig mit dem SAS Customer Decision Hub-Konzept. Diese Softwareplattform, bestehend aus den Komponenten SAS Real-Time Decision Manager, SAS Visual Analytics und SAS Marketing Automation, führt alle relevanten Informationen über den Kunden auf einer Analytics-Basis zusammen. Damit ist die ERSTE Bank und Sparkassen in der Lage, jederzeit Entscheidungen zur individuellen Kundenansprache zu treffen - und zwar praktisch in Echtzeit, also etwa noch während einer Online-Banking-Session oder während eines Filialbesuches.

"SAS hat uns nicht nur durch die bekannte Zuverlässigkeit und Flexibilität der Software überzeugt. Das technische Konzept des Customer Decision Hub bietet uns ganz neue Möglichkeiten, individuell und partnerschaftlich mit dem Kunden umzugehen. Und das erfahrene Team von SAS hat unsere speziellen Anforderungen schnell verstanden und den Nachweis liefern können, dass wir unsere Ziele auch erreichen können", so Krammer.

Die ERSTE Bank und Sparkassen wird dank der analytischen Unterstützung auch in der Lage sein, personalisierte Angebote in allen Kanälen zu verbreiten, um damit zusätzliche Ertragsmöglichkeiten zu generieren und zugleich die Kundenbindung zu stärken.

"SAS ist stolz, die ERSTE Bank und Sparkassen für das SAS Customer Decision Hub-Konzept gewonnen zu haben. Dieses Projekt gehört weltweit zu den fortschrittlichsten im Bereich Kundenbeziehungsmanagement. Umso mehr freuen wir uns, dabei eine tragende Rolle zu spielen", erklärt Wolf Lichtenstein, CEO DACH Region bei SAS.

circa 2.600 Zeichen

### **Pressekontakt**

Dr. Haffa & Partner GmbH

Frau Anja Klauack  
Burgauerstr. 117  
81929 München

haffapartner.de  
postbox@haffapartner.de

### **Firmenkontakt**

SAS Institute GmbH

Herr Thomas Maier  
In der Neckarhelle 162  
69118 Heidelberg

sas.de  
thomas.maier@ger.sas.com

SAS ist weltweit Marktführer im Bereich Analytics und mit 3,09 Milliarden US-Dollar Umsatz einer der größten Softwarehersteller. In Deutschland hat SAS im vergangenen Jahr 134,3 Millionen Euro Umsatz erzielt. Kunden an mehr als 75.000 Standorten setzen innovative Analytics-, Business-Intelligence- und Datenmanagement-Software und -Services von SAS ein, um schneller bessere Geschäftsentscheidungen zu treffen. Seit 1976 verschafft SAS Kunden rund um den Globus THE POWER TO KNOW.

Mit SAS entwickeln Unternehmen Strategien und setzen diese um, messen den eigenen Erfolg, gestalten ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen profitabel, steuern in Echtzeit die gesamte Organisation und erfüllen regulatorische Vorgaben.

Firmensitz der US-amerikanischen Muttergesellschaft ist Cary, North Carolina. SAS Deutschland hat seine Zentrale in Heidelberg und weitere Niederlassungen in Berlin, Frankfurt, Hamburg, Köln und München. Weitere Informationen unter [http://www.sas.com/de\\_de/company-information.html](http://www.sas.com/de_de/company-information.html).