Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

Prozessoptimierung in der Sonderkonditionsbearbeitung

Einführung eines Sonderkonditionsprozesses innerhalb eines CRM-Systems

Köln, den 30.09.2009

Zur Person

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

Hubert Weber

Funktion:
Leiter Marketing Bereich Geschäftskunden der Postbank

Aufgabengebiete:

- Produktmarketing Zahlungsverkehr und Kredit
- Zielgruppenmanagement
- Betreuung von IT Projekten
- Sicherstellung Bereich-Reporting / Controlling
- Vertriebsplanung / Vertriebsunterstützung
- Kooperationsgeschäft Geschäftskunden

www.
midcom
.d

Agenda

- Postbank Bereich Geschäftskunden
- Die Aufgabe
- Die Rahmenbedingungen
- Die Lösung
- Der Weg und die Erfolgsfaktoren
- Das Fazit

www.
midcom
.d

Postbank Bereich Geschäftskunden

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

Deutsche Postbank AG, Bereich Geschäftskunden

GK Service

- Kontoführung
- bonitäre Entscheidungen
- 4 Standorten

Mobiler Vertrieb

- Vertriebs und Serviceaufgaben
- Bundesweite Organisation

Business Center

- Call-Center
- Inbound / Outbound
- Vertriebs- und Serviceaufgaben

Steuerung Marketing

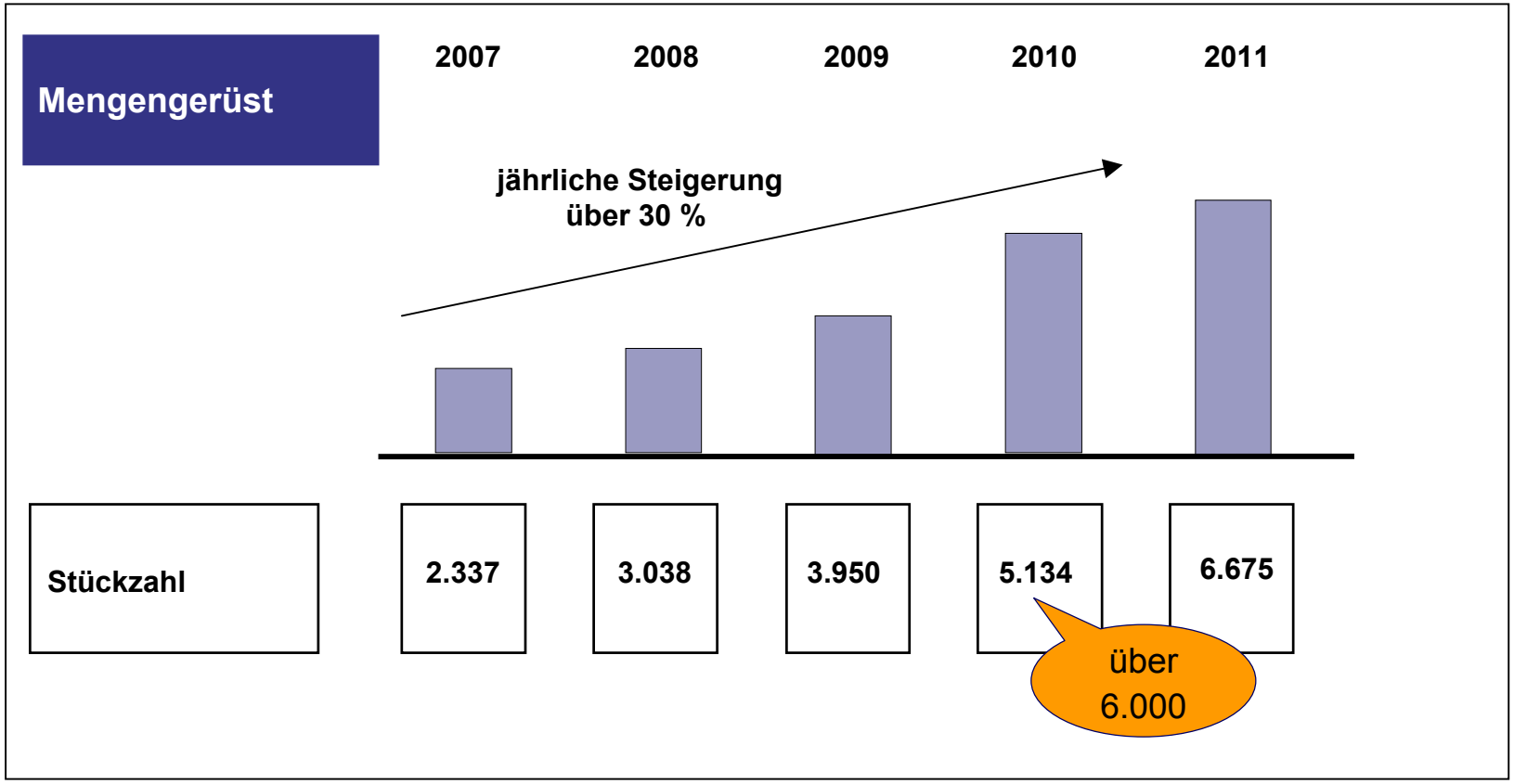
- Produktmanagement
- Zielgruppen-management
- Projekte

über 260.000 Kunden werden von ca. 300 Mitarbeiter im Bereich betreut

www.
midcom
.d

Die Aufgabe - Mengengerüst

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN



- Kundenwunsch nach Sonderkonditionen steigt
- umfangreicher Prozess führt zu langen Prozesszeiten
- Qualitätsschwankungen durch manuellen Prozess

www.midcom

Die Aufgabe - Alter manueller Soko-Prozess

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

Kundenbetreuer (KB) : kalkuliert

Teamleiter (TL) / kontrolliert und gibt frei

Sachbearbeiter (Vertrieb) legt den Fall beleghaft ab

Zentrale Stelle kontrolliert, check Qualität und sichert revisionssicher Eingabe (manuelle Zweiteingabe des Falls) in ein Datenbanksystem

Zweitunterschrift (teil durch Bereichsleiter

Beleghafter rückversandt des Sonderkonditionsfalls

Vertrieb gibt diesen an Kontoführung weiter

Kunde wird informiert (durch Vertriebsmitarbeiter

Kontoführung stellt Soko ein

Ablage

Soko eingerichtet

www.midcom.d

Die Aufgabe - Zielsetzung

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

Zielsetzung

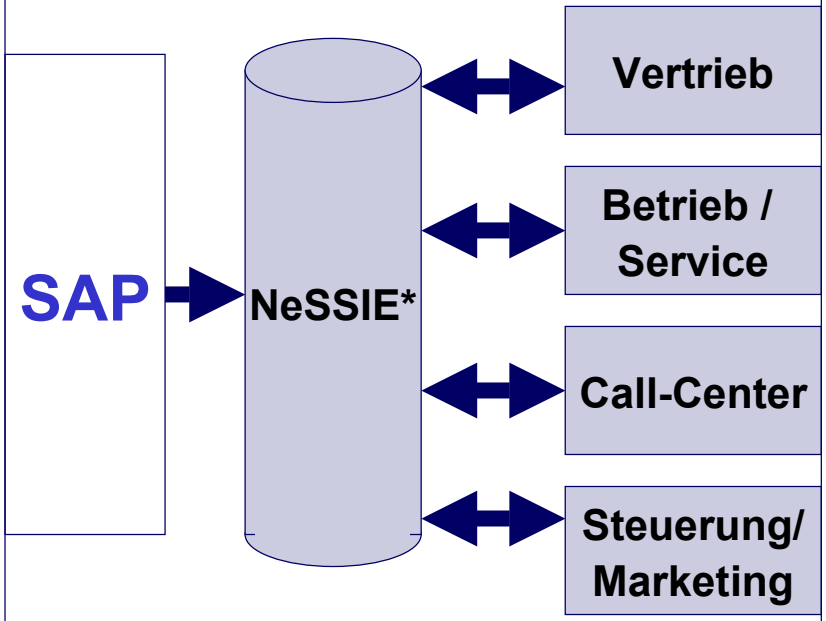
- Entwicklung eines neuen fachlichen Sonderkonditionsprozesses
- Umsetzung des neuen Prozesses in der bestehenden CRM-Umgebung
- Einsparung von mindestens 50 % der Prozesszeiten
- weitere Prozessoptimierung durch optimiertes Prolongationsverfahren
- positiver Kundeneffekt durch steigende Zufriedenheit
- höher Produktivität der Vertriebswege
- revisionssicheres Verfahren mit automatisierten Kontrollmechanismen

www.midcom.d

Rahmenbedingungen

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

Kundensystem:



* **N**eues **e**lektronisches **S**ystem für **S**tatistik, **I**nformation und **E**rfassung

Ausgangssituation

- manuellen Bearbeitungsprozess
- Zeitdruck durch steigende Kundenanfragen
- keine Standardsoftware vorhanden
- begrenzte interne Ressourcen
- begrenztes Budget
- kaum Erfahrung in der Fachabteilung bei der Lösung der Fragestellung

www.
midcom
.d

Postbank GESCHÄFTSKUNDEN

Einige Detailanforderungen

- Festhalten des individuellen Kundenversprechens
- Automatische Überprüfung des Kundenversprechens
- Angepasste Reaktion (Ampellogik)
  - Feedback an Führungskräfte
  - Information an Kunden und Vertriebmitarbeiter
  - Flexibilität und trotzdem Prozessklarheit
- 5 stufiges Kompetenzfreigabemodell
- Einfache und fehlerunanfällige Ersteingabe und Informationspflege
- System muss per Parameter änderbar sein.
- Anpassung in bestehendes System / Handling

www.midcom

Ein CRM-System genannt NeSSIE

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

GK NeSSIE - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

https://www2.midcom-service.de/pbkdo/PBKDO_CallCenterIn?&s=2009-10-0213:48:33@pbGKB%FCttgen@5328419714054331220&u=pbGKB%F

Postbank

Letztes Login: 26.09.2009 15:46 Uhr Login | Logout

0 NACHRICHTEN 0 KONTAKTE 0 VORGÄNGE

Hauptmenue
- GK Home
- Persönlicher Bereich
  - Passwort ändern
  - Eigene Startseite
  - Eigene Stammdaten
  - Aktuelle Vorgänge
  - Aktuelle Wiedervorlagen
  - Nachricht verfassen
  - Meine Nachrichten
  - Meine Abwesenheit
- Alle Nachrichten
- Kunden
  - Kundensuche schnell
  - Kunden suchen
  - Ansprechpartner neu
  - Geschäftspartner neu
  - Interessent neu
- Vorgänge
  - Vorgänge schnell
  - Meine Vorgänge
  - Alle Vorgänge
  - Abteilungsvorgänge
  - Teamvorgänge
- Wiedervorlagen
  - Wiedervorlagen schnell
  - Alle Wiedervorlagen
  - Team-Wiedervorlagen
- Administration
  - Personal
  - Besuchsberichte
  - Kundenaffinität
  - Vorgangskategorien
  - Workflow-Definition
  - Mandantendaten
  - Wer ist online?
  - Benutzerverwaltung

Kundensuche schnell — Toni Büttgen

Suche nach Partnern

GP-Nummer: 59981 Name: Pohl Konto-Nr.: Flagging: Suchen

[illegible]	Pohl	Thomas		53[illegible] Bonn	+49 (177) [illegible]

Pohl
Pohl & Partner[illegible]
Pohl & PohlVersicherungskontor GmbH
POHL ELECTRONIC GMBH
Pohl Handelsgesellschaft mbH
Pohl-Partele
Pohl-Stifter

Details zum Partner

Ansprechpartner Neu

Allgemein | Grunddaten | Interessen | Bedarfsfelder | Produkte | Kundenaffinität | Kundenabsichten | Kundenloyalität | Warnhinweis | Bearbeitungen

Allgemein

GP-Nummer*:	59981[illegible]	VSS-Kundennr.:	
Betreuungsstatus:	--	Flagging:	
Partner-Art*:	Geschäftspartner		
Titel:			
Anrede:	--		
Name*:	Pohl	Vorname:	Thomas
Name 2:		Vorname 2:	

Vorgänge zum Partner

Vorgänge auswählen — Vorgangsart: Kundenkontakt — Neu

Sehr geehrter Benutzer,

zu diesem Suchbegriff sind leider keine Einträge vorhanden!

Wählen Sie andere Suchbegriffe und versuchen Sie es noch einmal!

Kontakte zu den Vorgängen — Neu

Bitte wählen Sie eine(n) Vorgang aus.

fertig — www2.midcom-service.de

www.midcom.de

Ein CRM-System genannt NeSSIE

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

GK NeSSIE - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

https://www2.midcom-service.de/pbkdo/PBKDO_PartnerGPCockpitAnsicht?&u=pbGKB%FCttgen&s=20C

Postbank

Letztes Login:02.10.2009 13:48 Uhr Login | Logout

0 NACHRICHTEN 0 KONTAKTE 0 VORGÄNGE

Hauptmenue

- GK Home
- Persönlicher Bereich
- Alle Nachrichten
- Kunden
  - Kundensuche schnell
  - Kunden suchen
  - Ansprechpartner neu
  - Geschäftspartner neu
  - Interessent neu
- Vorgänge
  - Vorgänge schnell
  - Meine Vorgänge
  - Alle Vorgänge
  - Abteilungsvorgänge
  - Teamvorgänge
- Wiedervorlagen
- Administration

Hauptmenue

Geschäftspartner-Cockpit Toni Büttgen

GP-Nummer: 27
Name: Hochsauerland
Telefon: +49 (291)
Telefax: +49291
VM-Flagging: D9K

Adresse:
Stei
59872 Me

Vorgänge
1 gesamt
1 Kundenkontakt

Vorgänge (1)
01.10.09 B20091002-01 Allgemein
Kundenkontakt Offen

VSS-Konten (3)
GP-Nr.: 27
Konto: 11 Hochsau
DB: 640,35
GP-Nr.: 27
Konto: 3015 Hochsauer
DB: 80657,42
GP-Nr.: 27
Konto: 3015 Hochsau
DB: 12654,01

Kontenliste (3)
Kto: 11 DB: 6
BLZ: 44010046 GKBUSIGIRO
Kto: 3015 DB: 80
BLZ: 0 GK BUSI SC
Kto: 3015 DB: 12
BLZ: 0 GK BUSI SC

Kontakte (1)
02.10.09 07:55 Vorgang B20091002-01
persönlich angelegt

Ansprechpartner (0)
keine Daten vorhanden

Fertig www2.midcom-service.de

www.midcom.de

Ein CRM-System genannt NeSSIE

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

GK NeSSIE - Mozilla Firefox

atei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

https://www2.midcom-service.de/pbkdo/PBKDO_KontoCockpitAnsicht?u=pbGKB%FCttgen&s=2009-10-0213:48:33@pbGKB%FCttgen@532841971

Postbank

Letztes Login:26.09.2009 15:46 Uhr Login | Logout

0 NACHRICHTEN 0 KONTAKTE 0 VORGÄNGE

Hauptmenue

- GK Home
- Persönlicher Bereich
  - Passwort ändern
  - Eigene Startseite
  - Eigene Stammdaten
  - Aktuelle Vorgänge
  - Aktuelle Wiedervorlagen
  - Nachricht verfassen
  - Meine Nachrichten
  - Meine Abwesenheit
- Alle Nachrichten
- Kunden
  - Kundensuche schnell
  - Kunden suchen
  - Ansprechpartner neu
  - Geschäftspartner neu
  - Interessent neu
- Vorgänge
  - Vorgänge schnell
  - Meine Vorgänge
  - Alle Vorgänge
  - Abteilungsvorgänge
  - Teamvorgänge
- Wiedervorlagen
  - Wiedervorlagen schnell
  - Alle Wiedervorlagen
  - Team-Wiedervorlagen
- Administration
  - Personal
  - Besuchsberichte
  - Kundenaffinität
  - Vorgangskategorien
  - Workflow-Definition
  - Mandantendaten
  - Wer ist online?
  - Benutzerverwaltung

Konto-Cockpit — Toni Büttgen

Kontonummer	625[illegible]
Bankleitzahl	440[illegible]
GP-Nummer:	59[illegible]
Name:	Publ
Telefon:	+49 (177) [illegible]
Telefax:	
Adresse:	**Versandadresse**
Rheinweg 148	Rheinweg 148
53129 Bonn	53129 Bonn

Haben / Soll Salden (>12)

Jun 09	235[illegible]	Jun 09	0,00
Mai 09	441[illegible]	Mai 09	0,00
Apr 09	36[illegible]	Apr 09	0,00
Mär 09	36[illegible]	Mär 09	0,00
Feb 09	76[illegible]	Feb 09	0,00
Jan 09	25[illegible]	Jan 09	0,00
Dez 08	24[illegible]	Dez 08	0,00
Nov 08	42[illegible]	Nov 08	0,00
Okt 08	34[illegible]	Okt 08	0,00
Sep 08	42[illegible]	Sep 08	0,00
Aug 08	37[illegible]	Aug 08	0,00
Jul 08	4227,[illegible]	Jul 08	0,00

Haben / Soll Umsätze (>10)

Jun 09	20[illegible]	Jun 09	42[illegible]
Mai 09	4[illegible]	Mai 09	4852,59
Apr 09	56[illegible]	Apr 09	35[illegible]
Mär 09	38[illegible]	Mär 09	70[illegible]
Feb 09	119[illegible]	Feb 09	84[illegible]
Jan 09	66[illegible]	Jan 09	5275,[illegible]
Dez 08	57[illegible]	Dez 08	8348,[illegible]
Nov 08	49[illegible]	Nov 08	46[illegible]
Okt 08	60[illegible]	Okt 08	41[illegible]
Sep 08	43[illegible]	Sep 08	63[illegible]

Ansprechpartner (0)

keine Daten vorhanden

Deckungsbeitrag p. Monat (>12)

Juni 09	6,[illegible]
Mai 09	12,[illegible]
April 09	10,[illegible]
März 09	11,[illegible]
Februar 09	23,[illegible]
Januar 09	7,[illegible]
Dezember 08	11,[illegible]
November 08	17,[illegible]
Oktober 08	14,[illegible]
September 08	18,[illegible]
August 08	16,[illegible]
Juli 08	17,[illegible]

Kontoausstattung (1)

Onlinebanking
Lastschrifteinzug
Telefonbanking

Bonileistungen (4)

Anzahl Kreditkarten	1
Kreditkartenlimit	[illegible]
Lastschriftobligo	-20
Schufa	Score T

Deckungsbeitrag p. Jahr (2)

ertig www2.midcom-service.de

www.midcom.de

Alle Sonderkonditionen im Überblick

Postbank GESCHÄFTSKUNDEN

GK NeSSIE - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

https://www.mynessie.de/pbkdo/PBKDO_AlleSokoVorgangListe?&s=2010-09-2516:57:13@pbGKB%FCttgen@5188734172693305154&u=pbGKB

Postbank

Letztes Login: 18.09.2010 12:21 Uhr Login | Logout

0 NACHRICHTEN 0 KONTAKTE 0 VORGÄNGE

Hauptmenue

- GK Home
- Persönlicher Bereich
- Alle Nachrichten
- Kunden
  - Kundensuche schnell
  - Kunden suchen
  - Ansprechpartner neu
  - Geschäftspartner neu
  - Interessent neu
- Vorgänge
  - Vorgänge schnell
  - Meine Vorgänge
  - Alle Vorgänge
    - Alle SoKos
  - Abteilungsvorgänge
  - Teamvorgänge
  - Auswertungen
- Wiedervorlagen
  - Wiedervorlagen schnell
  - Alle Wiedervorlagen
  - Team-Wiedervorlagen
- Administration
  - Konditionen-Referenz
  - Kompetenzstufen
  - Personal
  - Besuchsberichte
  - Kundenaffinität
  - Vorgangskategorien
  - Workflow-Definition
  - Mandantendaten
  - Wer ist online?
  - Benutzerverwaltung
  - Kennungen

Alle Sonderkonditionen listen und suchen Toni Büttgen

Kto.: Soko-Art: -- Status: --

Partner: Ablauf von: Ablauf bis:

Adressat: Eigentümer:

Ampel: -- min. Verlustrisiko: max. Verlustrisiko:

Soko-Typ: ☐ Bareinzahlung ☐ beleghafte Buchung ☐ beleglose Buchung ☐ Guthabenverzinsung ☐ Kontoführungsentgelt ☐ Kulanz-Soko ☐ Ausnahmefall-Soko ☐ Überziehungszinsen

Suchen »»

Die Liste wurde automatisch auf 500 Datensätze begrenzt.
Bitte schränken Sie Ihre Suche über Suchparameter ein.

Red.
ANZAHL: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ...
2125

Startdatum Priorität	Vorgangsart	Kontonummern	Soko-Typ Status	Ablaufdatum	Partner	Adressat	Eigentümer	Ampel max. Verlust
25.09.2010 Normal	Prolongation	281673800	Guthabenverzinsung Offen	31.12.2010		Fuhr, Reinhard (VMMFuhr)	Fuhr, Reinhard (VMMFuhr)	Grün -83,68
25.09.2010 Normal	Prolongation	5061209	Guthabenverzinsung Offen	31.12.2010		Krappmann, Cerstin (VMHHKrappmann)	Krappmann, Cerstin (VMHHKrappmann)	Grün -746,39
24.09.2010 Normal	Ersteinrichtung	13837605	Guthabenverzinsung Offen	31.12.2010		Essler, Volker (ZBNEssler)	Naumann, Ingo (VMFNaumann)	-5.992,51
24.09.2010 Normal	Ersteinrichtung	646262601	Guthabenverzinsung Offen	31.12.2010		Weber, Hubert (ZBNWeber)	Naumann, Ingo (VMFNaumann)	-946,50
24.09.2010 Normal	Ersteinrichtung	524187606	Guthabenverzinsung Offen	31.12.2010		GKS Dtmd	Naumann, Ingo (VMFNaumann)	-603,62
24.09.2010	Ersteinrichtung	54550602	Guthabenverzinsung	31.12.2010		Weber, Hubert	Naumann, Ingo	

Fertig www.mynessie.de

www.midcom

Sonderkonditionen online kalkulieren und unterschreiben

Postbank GESCHÄFTSKUNDEN

GK NeSSIE - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

https://www.mynessie.de/pbkdo/PBKDO_SokoKalkulation?u=pbGKB%FCttgen&s=2010-09-2516:57:13@pbGKB%FCttgen@5188734172693305154&FID=bearbeiten&AID=123718&backUR

Postbank

Letztes Login: 18.09.2010 12:21 Uhr Login | Logout

0 NACHRICHTEN 0 KONTAKTE 0 VORGÄNGE

Hauptmenue

- GK Home
- Persönlicher Bereich
- Alle Nachrichten
- Kunden
  - Kundensuche schnell
  - Kunden suchen
  - Ansprechpartner neu
  - Geschäftspartner neu
  - Interessent neu
- Vorgänge
  - Vorgänge schnell
  - Meine Vorgänge
  - Alle Vorgänge
    - Alle SoKos
  - Abteilungsvorgänge
  - Teamvorgänge
  - Auswertungen
- Wiedervorlagen
  - Wiedervorlagen schnell
  - Alle Wiedervorlagen
  - Team-Wiedervorlagen
- Administration
  - Konditionen-Referenz
  - Kompetenzstufen
  - Personal
  - Besuchsberichte
  - Kundenaffinität
  - Vorgangskategorien
  - Workflow-Definition
  - Mandantendaten
  - Wer ist online?
  - Benutzerverwaltung
  - Kennungen

Hauptmenue

Sonderkondition kalkulieren — Toni Büttgen

Kontonummern [ausblenden]

281673800

Zurück «

		Ist zur Prolongation	Kundenversprechen Prolongation	Ist zur Ersteinrichtung (17.08.2010)	Kundenversprechen Ersteinrichtung (17.08.2010)	Ist zur Prolongation (24.09.2010)	Kundenversprechen Prolongation (24.09.2010)	Ist zur Prolongation (23.09.2010)	Kundenversprechen Prolongation (23.09.2010)
			Calc >>						
max. Verlustrisiko			-83,68 €		-73,32 €		-83,68 €		-83,68 €
errechnete Kompetenzstufe			Stufe 4		Stufe 4		Stufe 4		Stufe 4
Sonderkondition für den Ausnahmefall			--		--		--		--
Marktergebnis (gesamt)	€	**518,20**	**451,59**	**513,42**	**451,59**	**518,20**	**451,59**	**518,20**	**451,59**
Volumen Aktiv (ÜZ)	€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Anzahl Konten	St	1	1	1	1	1	1	1	1
Zinsmarge Aktiv (Standard ÜZ 3,33%)	%	2,21	2,21	2,21	2,21	2,21	2,21	2,21	2,21
Zinsbeitrag Aktiv p. a.	€	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Volumen Passiv (SE)	€	16.736,10	14.663,23	14.663,23	14.663,23	16.736,10	14.663,23	16.736,10	14.663,23
Zinsmarge Passiv (Standard SE 4,39%)	%	3,81	3,81	4,31	3,81	3,81	3,81	3,81	3,81
Zinsbeitrag Passiv p. a.	€	**637,65**	**558,67**	**631,99**	**558,67**	**637,65**	**558,67**	**637,65**	**558,67**
Zinsüberschuss p. a.	€	**637,65**	**558,67**	**631,99**	**558,67**	**637,65**	**558,67**	**637,65**	**558,67**
KFE p. M. (Standard Bus. Giro 9,90 p.m.)	€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
KFE-Art		Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard
KFE p. a.	€	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
TA-Entgelte je TA beleghaft	€	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95
Anzahl beleghafte TA p. m.	St	0	0	0	0	0	0	0	0
Anzahl entgeltfreie beleghafte TA p.m.	St	0	0	0	0	0	0	0	0
Provisionsertrag beleghafte TA p. a.	€	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
TA-Entgelte je TA beleglos	€	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09
Anzahl beleglose TA p. m.	St	20	20	20	20	20	20	20	20

Fertig www.mynessie.de

Verteilte digitale Unterschriften nach Kompetenzen

Postbank GESCHÄFTSKUNDEN

GK NeSSIE - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

https://www.mynessie.de/pbkdo/PBKDO_SokoVorgang?u=pbGKB%FCttgen&s=2010-09-2516:57:13@pbGKB%FCttgen@5188734172693305 1

Postbank

Letztes Login: 18.09.2010 12:21 Uhr Login | Logout

0 NACHRICHTEN 0 KONTAKTE 0 VORGÄNGE

Hauptmenue
- GK Home
- Persönlicher Bereich
- Alle Nachrichten
- Kunden
  - Kundensuche schnell
  - Kunden suchen
  - Ansprechpartner neu
  - Geschäftspartner neu
  - Interessent neu
- Vorgänge
  - Vorgänge schnell
  - Meine Vorgänge
  - Alle Vorgänge
    - Alle SoKos
  - Abteilungsvorgänge
  - Teamvorgänge
  - Auswertungen
- Wiedervorlagen
  - Wiedervorlagen schnell
  - Alle Wiedervorlagen
  - Team-Wiedervorlagen
- Administration
  - Konditionen-Referenz
  - Kompetenzstufen
  - Personal
  - Besuchsberichte
  - Kundenaffinität
  - Vorgangskategorien
  - Workflow-Definition
  - Mandantendaten
  - Wer ist online?
  - Benutzerverwaltung
  - Kennungen

Hauptmenue

Vorgang anlegen oder bearbeiten — Toni Büttgen

Soko-Daten | Votum | Vorgangsdaten | Beschreibung | Abbruch | Historie

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen * gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Soko-Daten

Kalkulation »»

Kontonummern*:	281673800		
Sonderkonditionen für den Ausnahmefall:	--		
Warnhinweis für den Ausnahmefall:			
Postenentgelt beleghaft:		Freiposten beleghaft:	
Postenentgelt beleglos:		Freiposten beleglos:	
Guthabenverzinsung %:	0,50		
Überziehungszins %:			
Bareinzahlungsentgelt:			
Bareinzahlungsfreiposten:			
KFE Wert:			
Sokostatus:	Prolongation	Kulanz-Soko:	Nein
Ziel-Kompetenzstufe:	4	max. Verlustrisiko:	-83,68
Eigentümer*:	Fuhr, Reinhard (VMMFuhr)	Ampelwert Prolo:	Grün
Beginn der Soko*:	01.10.2010	Ende der Soko*:	31.12.2010
Grund*:	Halten Geschäftsbeziehung	Sonstiges:	
Adressat:	Fuhr, Reinhard (VMMFuhr)		
Unterschrift 1:		Unterschrift 1 am:	
Zweitunterschrift 1:		Zweitunterschrift 1 am:	
Unterschrift 2:		Unterschrift 2 am:	
Zweitunterschrift 2:		Zweitunterschrift 2 am:	
Unterschrift 3:		Unterschrift 3 am:	
Zweitunterschrift 3:		Zweitunterschrift 3 am:	
Unterschrift 4:		Unterschrift 4 am:	
Zweitunterschrift 4:		Zweitunterschrift 4 am:	
Unterschrift 5:		Unterschrift 5 am:	
Zweitunterschrift 5:		Zweitunterschrift 5 am:	
GKS SAP Anlage durch:		GKS SAP Anlage am:	

Fertig www.mynessie.de

www.midcom.de

Vordefinierte Auswertungen zu Vorgängen

Postbank GESCHÄFTSKUNDEN

GK NeSSIE - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

https://www.mynessie.de/pbkdo/PBKDO_AuswertungVorgangListe?s=2010-09-2516:57:13@pbGKB%FCttgen@5188734172693305154&u=pb

Postbank

Letztes Login: 18.09.2010 12:21 Uhr Login | Logout

0 NACHRICHTEN 0 KONTAKTE 0 VORGÄNGE

Hauptmenue

- GK Home
- Persönlicher Bereich
- Alle Nachrichten
- Kunden
  - Kundensuche schnell
  - Kunden suchen
  - Ansprechpartner neu
  - Geschäftspartner neu
  - Interessent neu
- Vorgänge
  - Vorgänge schnell
  - Meine Vorgänge
  - Alle Vorgänge
    - Alle SoKos
  - Abteilungsvorgänge
  - Teamvorgänge
  - Auswertungen
- Wiedervorlagen
  - Wiedervorlagen schnell
  - Alle Wiedervorlagen
  - Team-Wiedervorlagen
- Administration
  - Konditionen-Referenz
  - Kompetenzstufen
  - Personal
  - Besuchsberichte
  - Kundenaffinität
  - Vorgangskategorien
  - Workflow-Definition
  - Mandantendaten
  - Wer ist online?
  - Benutzerverwaltung
  - Kennungen

Hauptmenue

Auswertungen zum Vorgang listen und suchen Toni Büttgen

Vorgangsauswertung Neu

Name: Beschreibung: Suchen

GESAMTANZAHL: 24 1

Name	Beschreibung	Gruppierung
Abteilungen - akt. Jahr	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des aktuellen Jahres.	nach Abteilung
Abteilungen - akt. Monat	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des aktuellen Monats.	nach Abteilung
Abteilungen - akt. Quartal	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des aktuellen Quartals.	nach Abteilung
Abteilungen - letztes Quartal	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des letzten Quartals.	nach Abteilung
Abteilungen - Vorjahr	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des Vorjahres.	nach Abteilung
Abteilungen - Vormonat	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des Vormonats.	nach Abteilung
Alle Teams - akt. Jahr	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des aktuellen Jahres.	nach Team
Alle Teams - akt. Monat	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des aktuellen Monats.	nach Team
Alle Teams - akt. Quartal	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des aktuellen Quartals.	nach Team
Alle Teams - letztes Quartal	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des Vorquartals.	nach Team

Name	Beschreibung	Gruppierung
Alle Teams - Vorjahr	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des Vorjahres.	nach Team
Alle Teams - Vormonat	Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des Vormonates.	nach Team
BC - akt. Jahr	BC Auswertung. Nur Vorgänge Bedarfsfelder, Erstkontakte, Jahresgespräche	nach Team
BC - akt. Monat	BC Auswertung. Nur Vorgänge Bedarfsfelder, Erstkontakte, Jahresgespräche	nach Team

Fertig www.mynessie.de

www.midcom.de

Vordefinierte Auswertungen zu Vorgängen

Postbank GESCHÄFTSKUNDEN

GK NeSSIE - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

https://www.mynessie.de/pbkdo/PBKDO_AuswertungVorgangGrafikListe?&u=pbGKB%FCttgen&s=2010-09-2516:57:13@pbGKB%FCttgen@518

Postbank

Letztes Login: 18.09.2010 12:21 Uhr Login | Logout

0 NACHRICHTEN 0 KONTAKTE 0 VORGÄNGE

Hauptmenue

- GK Home
- Persönlicher Bereich
- Alle Nachrichten
- Kunden
  - Kundensuche schnell
  - Kunden suchen
  - Ansprechpartner neu
  - Geschäftspartner neu
  - Interessent neu
- Vorgänge
  - Vorgänge schnell
  - Meine Vorgänge
  - Alle Vorgänge
    - Alle SoKos
  - Abteilungsvorgänge
  - Teamvorgänge
  - Auswertungen
- Wiedervorlagen
  - Wiedervorlagen schnell
  - Alle Wiedervorlagen
  - Team-Wiedervorlagen
- Administration
  - Konditionen-Referenz
  - Kompetenzstufen
  - Personal
  - Besuchsberichte
  - Kundenaffinität
  - Vorgangskategorien
  - Workflow-Definition
  - Mandantendaten
  - Wer ist online?
  - Benutzerverwaltung
  - Kennungen

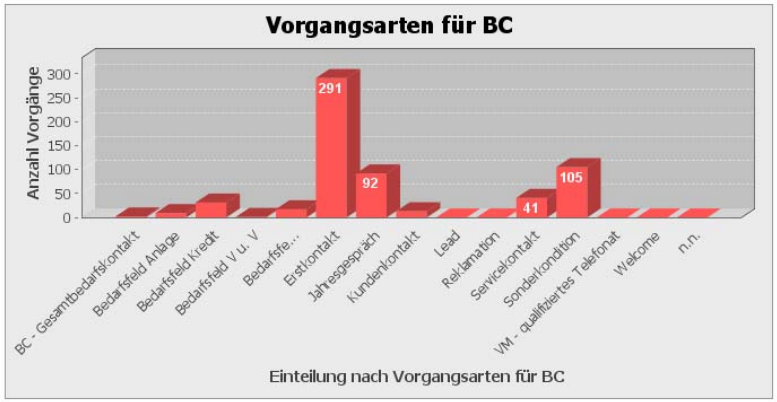
Hauptmenue

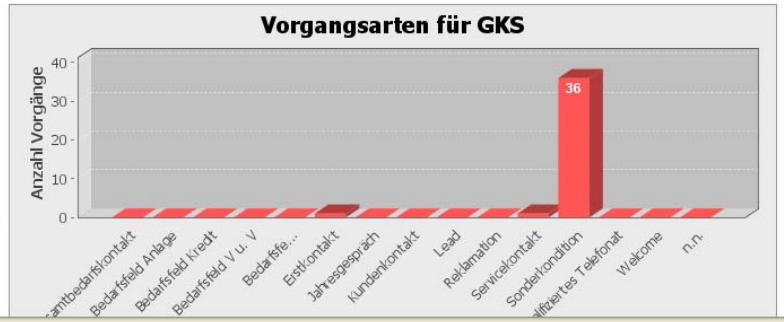
Auswertung zum Vorgang - Grafische Version Toni Büttgen

Auswertung: Abteilungen - akt. Jahr

Zurück ‹‹‹ Suchen ›››

Abteilungen - akt. Jahr
Komplett-Auswertung über alle Vorgänge des aktuellen Jahres.
Flagging: keines
Gruppierung: nach Abteilung





Fertig www.mynessie.de

www.midcom

Der Weg und die Erfolgsfaktoren - Projektvorgehen

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

- Interaktives Projektmanagement
- Meilensteindefinition
- Mehrfache Vortests
- Realisierung und Abnahme

Projektvorbereitung → **Projektdurchführung** → **Einführung**

- Lastenhefterstellung
- Pflichtenhefterstellung
- Anbieterauswahl
- Fachspezifikation

- Schulungen
- Mitarbeitermotivation
- Pilotierung
- Feedback der Mitarbeiter
- Nachkorrektur

Der Weg und die Erfolgsfaktoren - Erfolgsfaktoren

Postbank GESCHÄFTSKUNDEN

Weiche Faktoren

Partner

Betrieb

System

Time - Scope - Budget

www.midcom.d

Der Weg und die Erfolgsfaktoren

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

Time

- Organisation und Erfahrung der Projektleitung
- Offene Kommunikation und direkte Abstimmung
- Pilot/Vortest zeigt Abstimmungsfehler auf
- Testvorbereitung und Schulungen sind Zeitkiller

Scope

- Investition in Spezifikation lohnt sich mehrfach
- Frühzeitige interne Abstimmung bei neuen Prozessen

Budget

- Puffer im Budget
- Puffer in der Zeit
- Puffer in den Ressourcen

www.
midcom
.d

Der Weg und die Erfolgsfaktoren

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

Partner

- Offener direkter Kontakt zum Anbieter
- Interaktives Projektmanagement
- Gemeinsame Erarbeitung d. Einführungskonzepts

Betrieb

- Verfügbarkeit und Schnelligkeit der Anwendung
- Bestehendes Nutzen
- Auswirkungen der Erweiterung beachten (Last)
- Outsourcing - schnelle Projektumsetzung

System

- Customizing eines ausgereiften Produktes
- Web-Technologie zur einfachen Integration
- Logische einfache Handhabung

www.midcom.d

Der Weg und die Erfolgsfaktoren

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

- Weiche Faktoren
  - Darstellung des Mehrwerts bei den Nutzern
  - Motivation der Projektmitarbeiter
  - Klare Verantwortliche benennen und beibehalten
  - Zustimmung aller beteiligten Führungskräfte
  - Mix aus erfahrenen und ideenreichen Mitarbeitern
  - Frühzeitige Abstimmung mit Recht, Sicherheit, Betriebsrat

www.
midcom
.d

Fazit

Postbank
GESCHÄFTSKUNDEN

- **Kombination aus Standardsystem und individueller Anpassung reduzierte Projektrisiko**

- **Interaktives Projektmanagement war sehr erfolgreich**

- **Die wesentlichen Erfolgsfaktoren sind nicht technisch**
  - Auf das Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter vertrauen und diese mit ins Boot holen
  - Dienstleister mit Erfahrung
  - Investition in detaillierte Spezifikation

- **Wir würden wieder so vorgehen und so entscheiden!**

www.
midcom
.d

Vielen Dank