

Erfolgsfaktoren beim Einsatz von CRM-Systemen zur Optimierung von Kundenkontakten bei Banken

Nürnberg, den 08.09.2009



Hubert Weber

Funktion:

Leiter Marketing Bereich Geschäftskunden der Postbank

Aufgabengebiete:

- Koordination Zentralaufgaben
- Betreuung von IT Projekten
- Bereich-Reporting / Controlling
- Zielgruppenmanagement
- Kundensteuerung
- Vertriebsplanung / Vertriebsunterstützung
- Kooperationsgeschäft Geschäftskunden



- **Postbank Bereich Geschäftskunden**

- **Ist- und Soll-Zustand vor der Einführung**

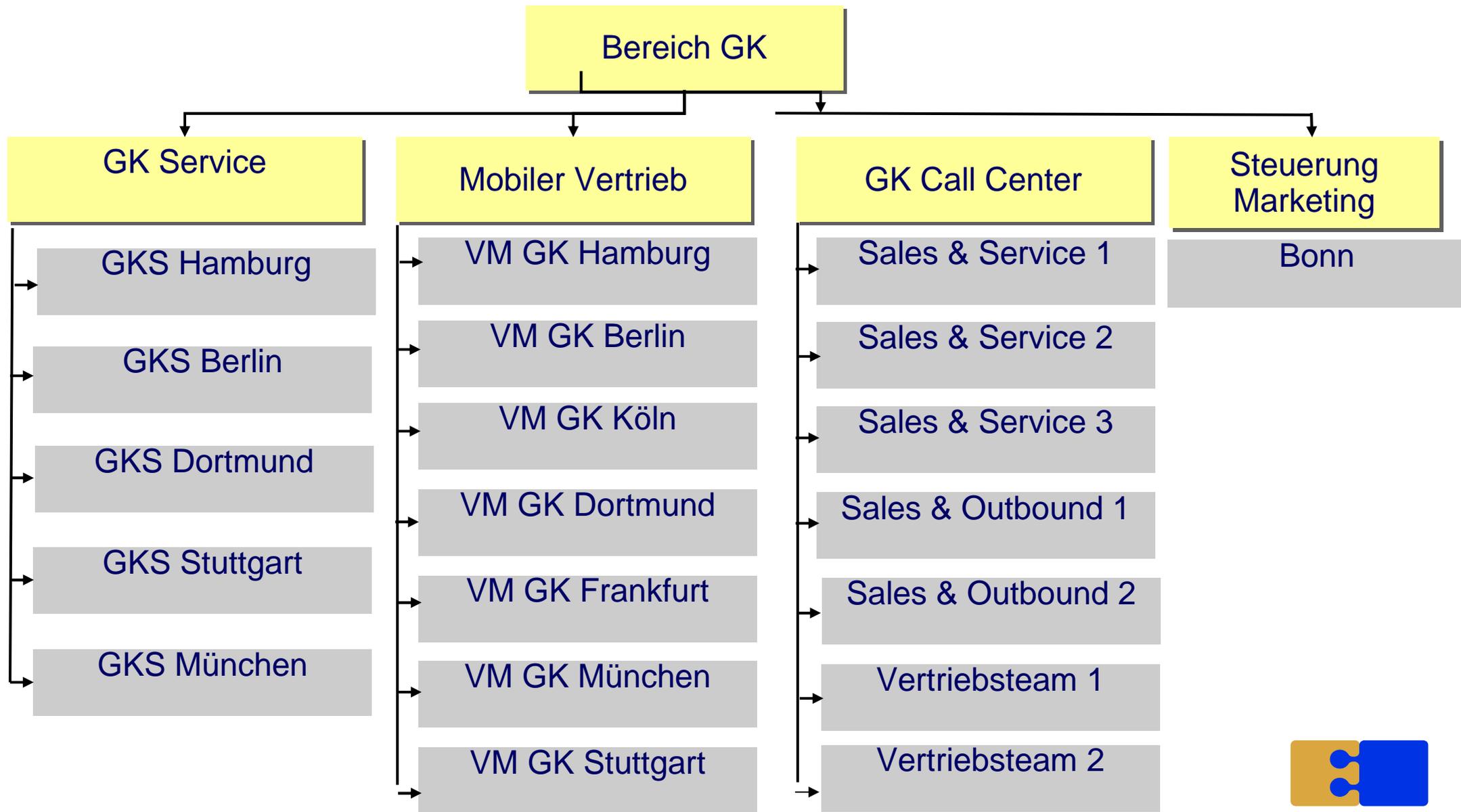
- **Die Ziele der NeSSIE Einführung**

- **Die Wirtschaftlichkeit**

- **Der Weg und die Meilensteine**

- **Die Erfolgsfaktoren**

- **Das Fazit**



über 250.000 Kunden und 300 Mitarbeiter im Bereich



■ Beschreibung der Aufgabe

- Bundesweite Verfügbarkeit
- Verschiedene Abteilungsinteressen abdecken
- Neue Funktionen und Prozesse
- Erhöhung der Ertragsziele
- Schnelle Einführung – Budget / Ressourcen schonen
- Konzentration der heterogenen IT-Landschaft
- Sicher, verfügbar, schnell



Istzustand:

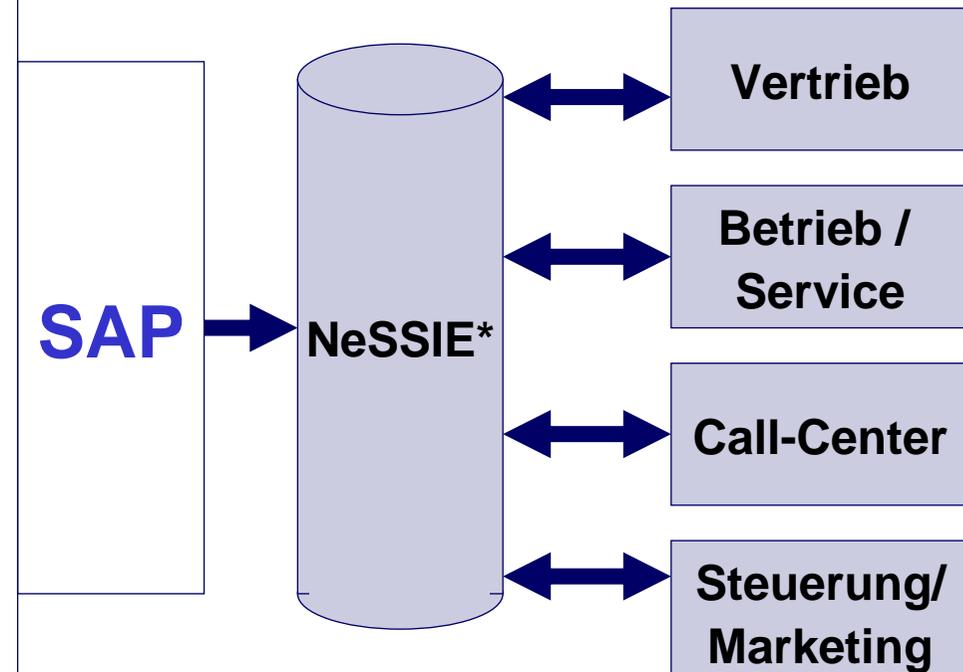
▪ Damalige Datenbanken und Tools

- Access
- Excel
- Papier

▪ Zentrale Kern-Systeme wie z.B.:

- SAP DM, FCIM, CML
- Datawarehouse
- Multikanal Architektur (MKA)
- ...

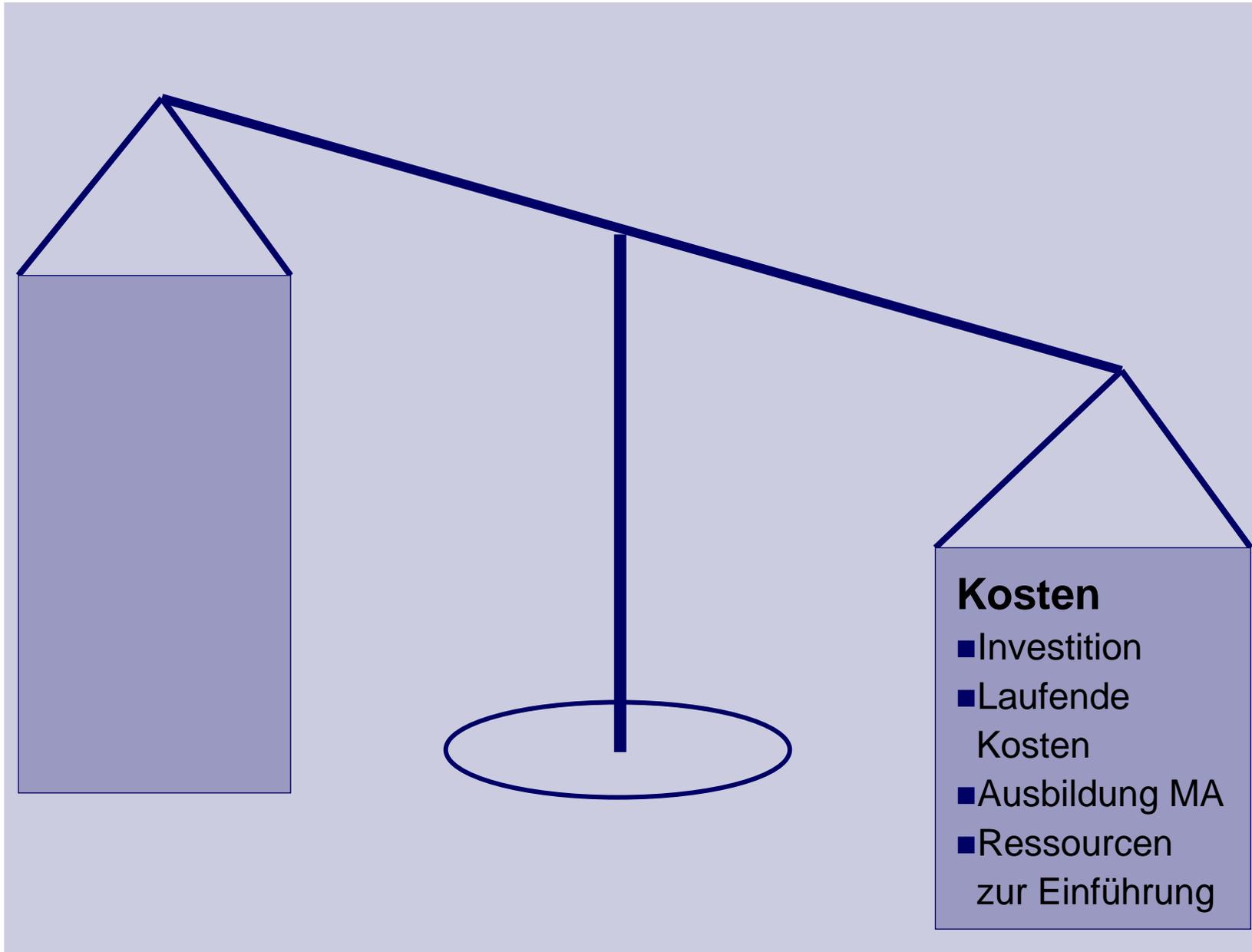
Sollzustand:

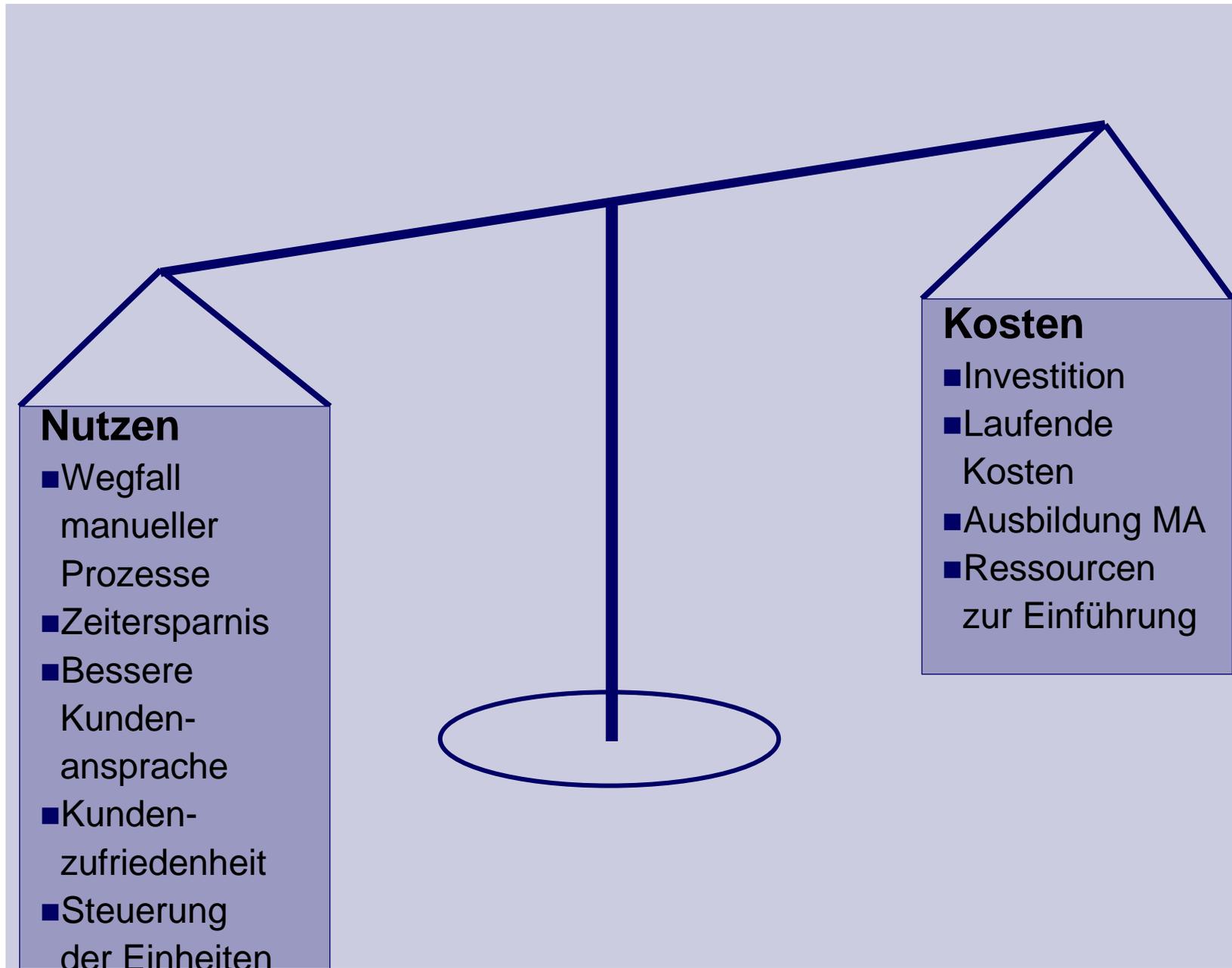


* Neues elektronisches System für Statistik, Information und Erfassung

- Lösung des Problems der verteilten Datenhaltung
- Konsistente und aktuelle Kundenkontakt- / Kontodaten
- Eine einfache und schnelle Handhabung
- Interne Prozesse – optimieren und vereinheitlichen
- Zentrales Controlling-Instrument
- Implementieren von Sonderthemen
- Standortübergreifender Zugriff
- Wirtschaftlichkeit

„Was sich nicht rechnet, gehen wir nicht an!“





- Interaktives Projektmanagement
- Übergreifende Projektplanung
- Meilensteindefinition
- Aktives Projektcontrolling
- Realisierung und Abnahme



- Lastenhefterstellung
- Pflichtenhefterstellung
- Anbieterauswahl
- Feinspezifikation
- Releasedefinition

- Schulungen
- Mitarbeitermotivation
- Abstimmung
- Pilotierung
- Feedback der Mitarbeiter

Weiche Faktoren

Partner

Betrieb

System

Time - Scope - Budget

Time

- Organisation und Erfahrung der Projektleitung
- Kommunikation und Abstimmung
- Pilotierung
- Bedarfsgerechte Schulungen

Scope

- Investition in Spezifikation lohnt sich mehrfach
- Langfristiges Release-Management

Budget

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



Partner

- Offener Kontakt zum Anbieter
- Interaktives Projektmanagement
- Einführungskonzept

Betrieb

- Verfügbarkeit und Schnelligkeit der Anwendung
- On Demand - weniger Fehler
- ASP - mehr Flexibilität
- Outsourcing - schnelle Projektumsetzung

System

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



GK NeSSIE - Mozilla Firefox

https://www2.midcom-service.de/pbkdo/PBKDO_CallCenterIn?&s=2009-10-0213:48:33@pbGKB%FCtgen@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: Name: Konto-Nr.: Flagging: >>>

59981	Pohl	Thomas	53 308	Bonn	53 308 308 308	+49 (177) 308 308 308
-------	------	--------	--------	------	----------------	-----------------------

Details zum Partner Ansprechpartner Neu >>>

Warnhinweis Bearbeitungen

Allgemein

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

Vorgänge zum Partner

Vorgänge auswählen Vorgangsart: >>> Kontakte zu den Vorgängen >>>

Sehr geehrter Benutzer,
 zu diesem Suchbegriff sind leider keine Einträge vorhanden!
 Wählen Sie andere Suchbegriffe und versuchen Sie es noch einmal!

Bitte wählen Sie eine(n) Vorgang aus...

Fertig www2.midcom-service.de



GK NeSSIE - Mozilla Firefox

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
 - Interessant neu
- Vorgänge
 - Vorgänge schnell
 - Meine Vorgänge
 - Alle Vorgänge
 - Abteilungsvorgänge
 - Teamvorgänge
- Wiedervorlagen
- Administration

Geschäftspartner-Cockpit Toni Büttgen

GP-Nummer: 27.0000

Name: **Hochsauerland**

Telefon: +49 (291) 94 1987

Telefax: +49 291 941 980

VM-Flagging: D9K

Adresse:
Steinstraße 27
59872 Meschede

Vorgänge (1)

01.10.09 B20091002-01	Allgemein
Kundenkontakt	Offen

VSS-Konten (3)

GP-Nr.: 27.0000	Hochsauerland	DB: 640,35
Konto: 11.0000	Hochsauerland	DB: 80657,42
GP-Nr.: 27.0000	Hochsauerland	DB: 12654,01

Kontenliste (3)

Kto: 11.0000	DB: 640,35
BLZ: 44010048	GKBUSIGIRO
Kto: 3015.0000	DB: 80657,42
BLZ: 0	GKBUSI SC
Kto: 3015.0000	DB: 12654,01
BLZ: 0	GKBUSI SC

Kontakte (1)

02.10.09 07:55	Vorgang B20091002-01
persönlich	angelegt

Vorgänge

1 gesamt
1 Kundenkontakt

Ansprechpartner (0)

keine Daten vorhanden

GK NeSSIE - Mozilla Firefox

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
Bankleitzahl: 440
GP-Nummer: 590
Name: Post
Telefon: +49 (177)
Telefax:
Adresse: Versandadresse
Rheinweg 140
53129 Bonn

Haben / Soll Salden (>12)

Jun 09	235,17	Jun 09	0,00
Mai 09	44,86	Mai 09	0,00
Apr 09	36,56	Apr 09	0,00
Mär 09	36,87	Mär 09	0,00
Feb 09	76,11	Feb 09	0,00
Jan 09	25,17	Jan 09	0,00
Dez 08	24,18	Dez 08	0,00
Nov 08	42,82	Nov 08	0,00
Okt 08	34,47	Okt 08	0,00
Sep 08	42,23	Sep 08	0,00
Aug 08	37,15	Aug 08	0,00
Jul 08	4.227,84	Jul 08	0,00

Haben / Soll Umsätze (>10)

Jun 09	2.007,38	Jun 09	420,27
Mai 09	4.881,38	Mai 09	4852,59
Apr 09	5.612,81	Apr 09	3503,74
Mär 09	3.817,75	Mär 09	7.008,97
Feb 09	11.911,48	Feb 09	8499,88
Jan 09	6.616,38	Jan 09	5.275,80
Dez 08	5.718,78	Dez 08	8.248,88
Nov 08	4.928,88	Nov 08	4.676,18
Okt 08	6.011,38	Okt 08	41.13,85
Sep 08	4.373,05	Sep 08	6.384,87

Ansprechpartner (0)
keine Daten vorhanden

Kontoausstattung (1)

- Onlinebanking
- Lastschriftinzug
- Telefonbanking

Bonileistungen (4)

- Anzahl Kreditkarten: 1
- Kreditkartenlimit: 3000
- Lastschriftobligo: -20
- Schufa: Score T

Deckungsbeitrag p. Monat (> 12)

Juni 09	6,73
Mai 09	12,85
April 09	10,73
März 09	11,88
Februar 09	23,89
Januar 09	7,73
Dezember 08	11,48
November 08	17,78
Oktober 08	14,38
September 08	18,38
August 08	16,27
Juli 08	17,78

Deckungsbeitrag p. Jahr (2)

Fertig

www2.midcom-service.de



■ Weiche Faktoren

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

■ Geschwindigkeit durch Outsourcing

■ Interaktives Projektmanagement

■ Die wesentlichen Erfolgsfaktoren sind nicht technisch

- Mitarbeiter ins Boot holen
- Zustimmung aller beteiligten Führungskräfte
- Investition in detaillierte Spezifikation

■ Wir würden wieder so vorgehen und so entscheiden!

Vielen Dank