



■ Vertriebssteuerung & Kundenmanagement bei Finanzinstituten

Ihre IBM Veranstaltung am 1.12.2010 in Frankfurt a.M. und am 2.12.2010 in München

Bessere Einsichten. Bessere Entscheidungen. Zufriedenere Kunden.

Kundenerwartungen zu erkennen und zu nutzen, sind grundlegende Faktoren auf dem Weg zur Optimierung der Kundenzufriedenheit und zum Verkaufsabschluss. Mithilfe welcher Lösungen Sie diese Ziele erreichen können, präsentieren wir Ihnen gerne am **1. Dezember in Frankfurt am Main** und am **2. Dezember in München**.

Besuchen Sie unsere IBM Veranstaltung „Vertriebssteuerung & Kundenmanagement bei Finanzinstituten“ – und lernen Sie in **spannenden Vorträgen** die **integrierten Business-Intelligence-Lösungen von IBM Cognos** kennen. Erfahrene **IBM Experten und Kundensprecher** zeigen Ihnen anschaulich, wie Sie damit:

- Ihre Vertriebsleistungen verbessern, nachverfolgen und kontrollieren – unter Beachtung vorgesehener laufender und bereits abgeschlossener Projekte,
- genauere Prognosen und tiefere Einblicke in Umsatzeinbrüche erhalten,
- ein einheitliches Portal mit einem zentralen Zugriff auf alle Vertriebs- und Marketing-Informationssysteme bekommen,
- genaue Einblicke in sämtliche Verkaufsprozesse gewinnen und so eine fundierte operative, finanzielle sowie strategische Planung erreichen und
- Kunden ganzheitlich betrachten können, um gezielte und erfolgsversprechende Marketing- und Vertriebsmaßnahmen einzuleiten.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!



Ihre Agenda für beide Termine.

8.45 Uhr Registrierung der Teilnehmer

9.15 Uhr Begrüßung, Einführung und Moderation

Jean-Henrik Zitterbart, Associate Partner, Financial Services, IBM Global Business Services

9.25 Uhr Vertriebsmonitoring für Banken

Stefan Herbert, Team Leader Solution Advisors, Business Analytics / Cognos Software, IBM Deutschland

IBM Lösungen ermöglichen Ihnen auf Vertriebsmanager- und Mitarbeiterebene ein perfektes Vertriebsmonitoring – zum Beispiel das Messen des Zielerreichungsgrades pro Kundenberater, Top-Ten-Listen für Kundenberater und Produkte, Planung von Vertriebszielen auf Filialebene sowie Performancevergleiche zwischen Filialen oder Vertriebsgebieten, Vertriebscoaching durch Hinweise auf aktuelle Marketingaktionen und vieles mehr.

In diesem Vortrag wird anschaulich beschrieben und live gezeigt, welche Möglichkeiten sich Ihnen mit IBM Lösungen bieten.

10.05 Uhr 360°-Kundensicht zur Steigerung von Qualität und Erfolg Ihrer Marketingmaßnahmen

Dr. Jan-Rainer Lahmann, Business Analytics & Optimization (BAO), Member of the IBM Technical Expert Council, IBM Deutschland

In einem zunehmend schnelllebigem und umkämpften Marktumfeld wird die gezielte Kundenansprache und -bindung zum zentralen Erfolgsfaktor. Eine ganzheitliche Betrachtung des Kunden ist Voraussetzung, um gezielt Marketingmaßnahmen gestalten zu können. Die benötigten Kundeninformationen sind oft vorhanden, allerdings häufig über das gesamte Unternehmen verteilt. Die Lösung von IBM führt relevante Informationen aus der vorhandenen Datenbasis zusammen: Mithilfe von intelligenten Auswertungen erhalten Sie einen umfassenden und aktuellen Blick auf sämtliche Kundenaktivitäten und -präferenzen. So können Sie zielgerichtet auf Kundenbedürfnisse reagieren, Cross- und Upsell-Potenziale nutzen sowie Qualität und Erfolg Ihrer Marketingmaßnahmen deutlich steigern.

10.45 Uhr Kaffeepause

11.00 Uhr Vertriebsplanung und Forecasting

Stefan Sander, Leader Competence Center Analytical CRM, Business Analytics, IBM Deutschland

Deutsche Banken sind in der Vertriebsplanung und beim Forecasting der Geschäftskunden laut der Kienbaum Studie „Vertriebssteuerung in Banken“ nur Mittelmaß. Die Planungslösungen von IBM schaffen hier Verbesserungen. Vorgaben aus dem Marketing können mithilfe der Top-down-Planung bis auf Produkt und Kunde heruntergebrochen werden. Verlässliche Forecasts werden dank Bottom-up durch die Vertriebsmitarbeiter selbst vorgenommen und können damit auf kundenindividuelle Gegebenheiten angepasst werden.

11.40 Uhr Das IBM Banking Framework: bessere Infrastrukturen und verminderte Risiken

Rainer Gimnich, Executive IT Architect, The Open Group Distinguished IT Architect, IBM Deutschland

Das IBM Banking Framework ist eine Softwareplattform, die Banken aktuell dabei unterstützt, sich an geänderte Geschäftsanforderungen und regulatorische Auflagen leichter anpassen zu können. Gleichzeitig hilft das Framework, den IT-Betrieb künftig flexibler und kostengünstiger zu gestalten.

Im Vortrag werden Ihnen die Kernbereiche anhand von Praxisbeispielen vorgestellt. Speziell der Bereich „Kundenbetreuung und -analyse“ wird in seiner Struktur und seinem Potenzial detaillierter besprochen.

12.20 Uhr Mittagsbuffet und Get-together

Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihre individuellen Anforderungen mit den Experten von IBM zu besprechen.

13.00 Uhr Umfassende IT-Unterstützung der Vertriebsprozesse bei 800 Banken*

Markus Bayha, Produktmanagement Analysesysteme, FIDUCIA IT AG

Die FIDUCIA IT AG, IT-Dienstleister und IT-Competence-Center im genossenschaftlichen FinanzVerbund und für Privatbanken, bietet u. a. eine umfassende IT-Unterstützung der Bankenvertriebsprozesse über ihr Bankensystem *agree*. Dieser Vortrag gibt Ihnen einen Einblick, wie Banken mit *agree* in den einzelnen Prozessschritten ihren Vertrieb planen und steuern, Vertriebs- und Marktpotenziale identifizieren sowie Vertriebsaktivitäten auslösen, steuern und gezielt unterstützen. Der Fokus der Präsentation liegt auf den analytischen CRM-Komponenten von *agree*, insbesondere auf den IBM Cognos Produkten für Reporting, Online-Analyse und Planung.

13.40 Uhr Erweitern Sie Ihre Analyse auch um unstrukturierte Daten: mehr Einblicke, bessere Entscheidungen!

Frank Hartmann, Technical Sales Enterprise Content Management, IBM Deutschland

Wolfgang Jung, Search & Discovery Sales Leader, IMT Germany, IBM Deutschland

Informationen in Unternehmen bilden zwei generelle Gruppen: strukturierte und unstrukturierte Daten. Unstrukturierte Daten wie Briefe, E-Mails und Berichte nehmen dabei bis zu 80 % der Datenmenge von Informationen im Finanzwesen ein.

Erfahren Sie in diesem Vortrag, wie Sie diese Daten, unabhängig oder in Verbindung mit existierenden Analysen, auswerten und damit zur besseren Entscheidungsfindung nutzen können. Wir zeigen Ihnen Anwendungsmöglichkeiten der unstrukturierten Datenanalyse und demonstrieren die Anwendung mit konkreten Beispielen.

14.20 Uhr Zusammenfassung und Verabschiedung

Jean-Henrik Zitterbart

Änderungen vorbehalten.

*Dieser Vortrag findet nur in Frankfurt am Main statt.

- *«Wenn Sie mit dem Verkaufspersonal, das Sie aktuell haben, nicht die gewünschten Ergebnisse erzielen, wird sich das nicht zwingend ändern, wenn Sie neue Mitarbeiter einstellen. Es geht darum, zu sehen, wie effektiv die Verkaufszyklen, Prozesse und die Informationsversorgung der Mitarbeiter im Augenblick sind. Wenn es hier Optimierungspotenzial gibt, dann ist die Suche nach neuen Verkäufern nicht der richtige Ansatz.»**

Anwin Joselyn, Regional Manager, Ostfold Software

Die wichtigsten Informationen für Sie im Überblick.



Wer teilnehmen sollte:

Mitarbeiter von Finanzinstituten in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Finanzen, Controlling & IT

Ihre Termine und Veranstaltungsorte:

- 1. Dezember 2010
Hotel Steigenberger Frankfurter Hof, Am Kaiserplatz, 60311 Frankfurt am Main

- 2. Dezember 2010
Hotel Königshof, Karlsplatz 25, 80335 München

Ihre Ansprechpartnerin bei Rückfragen:

Tanja Gerisch

- Telefon: +49 (0)69 6645-7325
- E-Mail: tanja.gerisch@de.ibm.com

Melden Sie sich am besten heute noch an!

Online unter **ibm.com/cognos/de/banking2010** oder per Fax.