

Ertrag Plus

Ertragssteigerungen im
Firmenkundengeschäft mit der
Potenzialwertsteuerung

Christian Engell, Hoffmann & Company
Uwe Hilzenbecher, Innovategy



ERTRAG PLUS

Das innovative Ertragssteigerungs- programm für Ihr Firmenkundengeschäft



Die überraschend hohen Wachstumsraten der Wirtschaft 2010 und die gute Ertragslage der meisten Banken und Sparkassen im selben Geschäftsjahr dürfen weder über anhaltende Marktunsicherheiten hinweg täuschen, noch vergessen machen, dass ausgerechnet im Kundengeschäft gerade mittelgroßer Finanzinstitute strukturelle Ertragsschwächen bestehen.

Dies gilt auch für das Geschäft mit Firmenkunden. Oftmals werden Geschäftspotenziale von Bestandskunden ungenügend identifiziert ebenso wie Geschäftspotenziale von Zielkunden nicht er- sondern verkannt werden.

„Ertrag Plus“ steht für dauerhafte strategische Ertragssteigerungen. Diese sind dann möglich, wenn es gelingt nachhaltige Ertragspotenziale bei Kunden und Zielkunden zu identifizieren und zu gewinnen (Modul 1), wenn die Gewinnung von Ertragspotenzialen auf einer pragmatisch ausgerichteten Geschäftsfeldstrategie aufsetzt (Modul 2), die konsequent umgesetzt wird (Modul 3). Zur konsequenten Umsetzung des strategischen Zieles der Ertragssteigerung bedarf es der Vertriebssteuerung/CRM (Modul 4).

ERTRAG PLUS – Modul 1

Potentialwertanalyse



Die Herausforderung für Banken und Sparkassen besteht darin, Potenziale besser als der Wettbewerber zu identifizieren und in Erträge umzuwandeln. Der „Potentialwert–Steuerungs-Ansatz“ (PW-Steuerung) ist die passende Antwort auf diese Herausforderung und der analytische Kern unseres Verfahrens.

Der PW-Steuerungs-Ansatz identifiziert erstens mit einem strukturierten Verfahren Geschäftspotenziale auf Basis der Jahresabschlüsse der Unternehmen sowohl bei Ihren Bestands- als auch bei den Zielkunden. Mit dem standardisierten Prozess der „Firmenkunden-Betreuung-Strategie“ wird dann die Gewinnung dieser Potenziale ermöglicht.

Es handelt sich um ein Verfahren, das die automatisierte Datenanalyse und die dialogische Validierung kombiniert. Die Informationsquellen sind unstrittig und das Verfahren ist transparent. Auf Kunden, die mit einem besonderen Risiko behaftet sind, wird dieser Ansatz nicht angewendet.

Unser PW-Steuerungs-Ansatz optimiert zweitens die Nutzung der Vertriebsressourcen, indem er den Aufwand für die Kundenbetreuung an den identifizierten Geschäftspotenzialen der Kunden und Zielkunden ausrichtet, die Kundenbetreuung verschlankt und die Prozesse der Zielvereinbarung mit denen der Identifizierung von Geschäftspotenzialen vereinheitlicht und synchronisiert.

Unser Steuerungsinstrument „Portfolio-Matrix“ informiert Sie drittens präzise und übersichtlich über Ihr Firmenkundenportfolio hinsichtlich Ertragsposition, Geschäftspotenzial, Ausschöpfungsgrad des identifizierten Geschäftspotenzials oder Branchenzugehörigkeit - grafisch und in Dateiform.

ERTRAG PLUS – Modul 2

Strategieentwicklung



Aufbauend auf den Ergebnissen des PW-Steuerungs-Ansatzes (Modul 1) identifizieren wir im Rahmen einer strategischen Analyse des Geschäftsfeldes Firmenkunden und Ihres Firmenkundenmarktes die Stärken, Schwächen, Chancen und Gefahren Ihres Geschäftes. Aus der Analyse leiten wir mit Ihnen strategische Ziele in den Perspektiven Finanzen, Markt, Kunde, Segment, Region, Produkte, Preise, Vertriebskanäle, Wettbewerb, Organisationseinheiten und Risikoklasse ab.

Auf dieser Basis erarbeiten wir mit Ihnen mittels eigens entwickelter und bewährter Strategietools Ihre Geschäftsfeldstrategie mit den Schwerpunkten Segmentstrategie, Kundenstrategie (Bestandskunde, Neukunden), Produktstrategie, Preisstrategie, Wettbewerbsstrategie, Vertriebsstrategie, Standardisierte Betreuungsstrategie und Vertriebskanalstrategie.

Dabei gestalten und optimieren wir Ihr Produkt-Marktportfolio und Ihre Sales Pipeline vom identifizierten Marktpotenzial bis zur Akquisitionsinitiative. Wir erarbeiten Ihre Strategie nach den Prinzipien des profitablen Wachstums. Der resultierende erwartete zukünftige Geschäftsverlauf wird vom Markt über die Sales Pipeline bis zu Plan GuV Rechnung und Planbilanz abgebildet.

Die Strategie bilden wir in einer Scorecard mit maßgeblichen Performanceparametern und Metriken ab. Ihr Bestand und die Neuzugänge an strategischen Initiativen werden harmonisiert. Der Strategieprozess wird kompatibel zu den bestehenden Planungs- und Controllinginstrumenten Ihres Institutes durchgeführt, nach jeder Stufe des Prozesses erfolgt ein Kompatibilitätstest mit den Ergebnissen der vorhergehenden Stufen.

ERTRAG PLUS – Modul 3

Strategieumsetzung



Zur wirksamen praktischen Umsetzung der aus dem Modul 2 resultierenden Geschäftsfeldstrategie definieren wir mit Ihnen im Detail alle notwendigen strategischen Initiativen, d.h. Aktivitätengruppen, Arbeitspakete, Projekte, Programme, Prozesse, Prozeduren und Standards. Dabei erfolgt ein Abgleich mit schon bestehenden Initiativen.

Die für Ihr Institut bestehenden spezifischen Hürden der Strategieumsetzung werden identifiziert und zum Gegenstand eines maßgeschneiderten Change Management Ansatzes. Wir setzen dabei ein Anreiz- und Motivationssystem für Ihre Mitarbeiter auf (oder passen Ihr bestehendes System an) und binden die strategischen Initiativen darin ein. Ein Kommunikationskonzept für die Steuerung der Strategieumsetzung rundet den Ansatz ab. Zur Kontrolle der Ergebnisse der Strategieumsetzung passen wir Ihr bestehendes Controllingssystem an und verknüpfen es mit der Umsetzungsplanung. Ein Performance Management System wird aufgebaut.

Strategische Ziele werden in operative Ziele auf die Ebenen von Vertriebsseinheiten und Mitarbeiter herunter gebrochen. Dies gilt auch für „weiche Faktoren“ wie Kundenloyalität und Mitarbeiterzufriedenheit.

Auf Wunsch begleiten und betreuen wir die laufende Strategieumsetzung in Ihrem Hause.

ERTRAG PLUS

Wir legen den

Schlüssel zum Erfolg

in Ihre Hand



Ihr Kundennutzen - unmittelbar

Steigerung der Erträge: Bereits bei konservativen Annahmen lässt sich ein signifikantes Ertragswachstum generieren. Die Investitionskosten sind nach angemessener Zeit amortisiert. Keine unbekanntenen und weniger fremdbesetzte Potenziale!

Erhöhung von Planungs- und Steuerungskompetenz: Das Verfahren der Potenzialwert-Steuerung ist die einheitliche Basis für die kontinuierliche operative und Mittelfristplanung. Kein jährliches Planungsgetriebe, sondern ganzjährige kontinuierliche Planung! Der Ressourceneinsatz – Betreuer, Produkte, Vertriebswege, Marketing-Budgets – wird gemäß des Kundenertragspotenzials gesteuert. Keine Fehlallokation von Ressourcen!

Standardisierung der Prozesse: Im Rahmen der Einführung der Potenzialwert-Steuerung wird der Kundenbetreuungsprozess gestrafft. Keine Umwege zum Kunden!

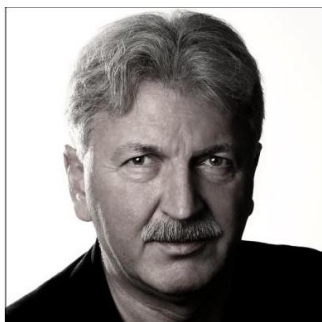
Ihr Kundennutzen - mittelbar

Steigerung der Kundenzufriedenheit: Erkannte Potenziale sind gleichzeitig auch erkannte Kundenbedarfslagen!

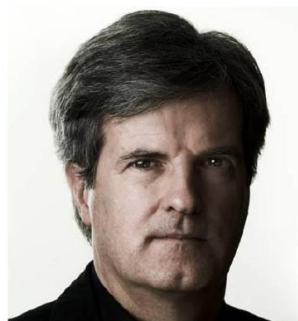
Verbesserte Marktposition: Hohe Steuerungskompetenz, frühzeitige Absicherung gegen Marktveränderungen!

Warum sollten Sie auf **Ertrag Plus** von Hoffmann und Company setzen ?

- Wir haben jahrzehntelange praktische Erfahrung im Banking
- Wir haben die harten Daten für die Ermittlung Ihres Ertragspotenziales
- Wir haben die professionellen Methoden
- Wir haben die „cutting edge“ IT-Tools
- Wir können die Erfolge nachweisen
- Wir haben das Know-how für Ihre individuelle Lösung
- Wir sind echte Experten



Dr. Christian Engell



Prof. Dr. Uwe Hilzenbecher

Kontakt Daten Hoffmann & Company OHG

Andreas Budich

Christian Engell

Uwe Hilzenbecher

Tivoliplatz 1

10965 Berlin

Fon: +49.30.30 12 96-0

Fax: +49.30.30 12 96-14

a.budich@hoffmann-company.de

c.engell@hoffmann-company.de

u.hilzenbecher@hoffmann-company.de

potenzial@hoffmann-company.de



