



I-CON

# INFO SERVICE

Notes-Anwendung

In Kooperation  
mit der GenoConsult GmbH

 GenoConsult GmbH

**Prozessoptimierung  
in der Bearbeitung von  
Standard-Vorgängen  
schafft Freiraum**

**Mehr Zeit für Ver-  
triebsaufgaben  
durch optimierte  
Prozessgestaltung**

## TMS – das Ticket-Management-System für mehr Freiraum im offensiven Vertrieb

Effektive Kundenbindung, offensive Neukunden-Gewinnung durch gezielte Angebotsplatzierung – das sind elementare Bausteine einer nach vorn gerichteten Vertriebsstrategie in der Kreditwirtschaft.

Herkömmliche Strukturen, die den Vertriebsmitarbeiter in umfangreichem Maße durch die Bearbeitung von Standard- und Routinevorgängen binden, müssen durch eine verkaufsorientierte

Organisation abgelöst werden. Das ist nicht zuletzt eine Frage der Wettbewerbsfähigkeit.

Einen effizienten Weg weist hier das Konzept »Vertriebs-Service-Center«. Dieses sieht vor, dass sich die Bearbeitung von Standardvorgängen durch Vertriebsmitarbeiter auf die reine Erfassung des Kundenauftrags beschränkt. Die Detailbearbeitung wird an das Vertriebs-Service-Center delegiert.

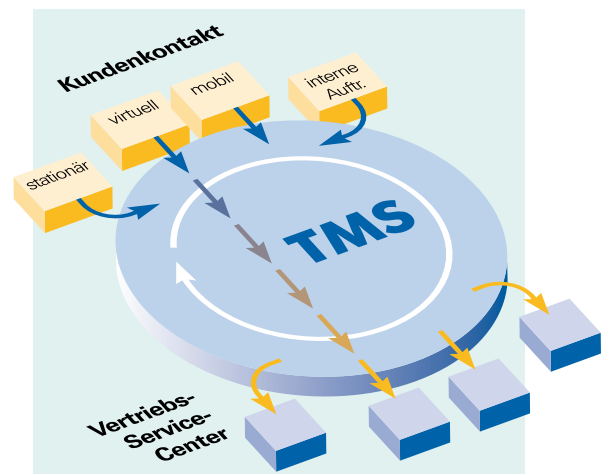
### TMS: IT-Unterstützung für das Konzept »Vertriebs-Service-Center«

Innerhalb des Vertriebs-Service-Center-Konzeptes übernimmt das Ticket-Management-System, TMS, die gezielte Steuerung und Zuordnung der Aufträge des Kundenberaters zu seinem Service-Center (Back Office).

TMS orientiert sich bereits heute an Strukturen, die künftig in **bank 21** integriert sein werden. Das Ticket-Management-System ist bankindividuell konfigurierbar und somit offen für die Integration in vorhandene Organisationsstrukturen. Ein Muster-Szenario für die Bearbeitung eines Standardvorgangs – zum Beispiel die Eröffnung eines weiteren Kontos für einen Bestandskunden – kann unter Einbindung von TMS wie folgt verlaufen:

- Auf Eingabe der Kundennummer stellt TMS dem Vertriebsmitarbeiter eine Maske bereit, die bereits alle relevanten Daten des Kunden enthält. Integriert ist eine Eingabemaske für den aktuellen Auftrag. Hier gibt der Berater den Kundenauftrag (Auswahl aus einem begleitenden Menü) und die entsprechenden Workflow-Informationen ein.

- Mit dem Befehl »senden« wird der Auftrag in das Ticketsystem übermittelt. Dabei kann der Berater zwischen dem »Standardweg« mit Stapelzustellung oder dem »Eilbrief«, der sofortigen direkten Übermittlung wählen.
- Das TMS verteilt die Aufträge automatisch gemäß der im Workflow hinterlegten Adressen. Im Vertriebs-Service-Center erfolgt die Detailbearbeitung.



### Plattform / weitere Informationen

TMS bedarf folgender Systemvoraussetzungen: Lotus Notes/Domino ab Version 4.5, Betriebssystem: 32-bit Windows.

**Nähere Informationen** erhalten Sie bei der I-CON GmbH, Telefon: +49 5136 97353-0.



I-CON

# INFO SERVICE

Fax-Antwort an I-CON: +49 5136 97353-33

**Die IT-Lösung TMS – Ticket-Management-System – interessiert mich.  
Informieren Sie mich bitte näher ...**

**... telefonisch**

**... im Rahmen eines unverbindlichen Beratungsgesprächs in unserem Hause**

**Absender:**

Name \_\_\_\_\_

Firma/Institut \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Verbandszugehörigkeit \_\_\_\_\_ Bilanzsumme \_\_\_\_\_

Besonders interessieren mich folgende Punkte:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

I-CON Gesellschaft für  
Informationstechnologien und  
Unternehmensberatung für die  
Finanzwirtschaft mbH

Nordstraße 1 · 31303 Burgdorf  
Phone: +49 5136 97353-0  
Fax: +49 5136 97353-33  
info@i-con-gmbh.de  
www.i-con-gmbh.de

Amtsgericht Hildesheim  
HRB 22496

Geschäftsführer: Mario Gawlik

Ort, Datum

Unterschrift, Stempel

Fax-Antwort an I-CON: +49 5136 97353-33