

Herzlich Willkommen

zum



Autocluster GmbH

- Controllerkreis

07. Oktober 2004,
Graz-Raaba

Mag. Johann Jauk

Kommerzkundengeschäft
Mitglied des Vorstandes



Kommerzkunden

Intellektuelles Kapital

- die Herausforderung für die Praxis

Themenbereiche aus Bankensicht:

- Balanced Scorecard (BSC)
- Innovationsmanagement
- IFRS/US-GAAP/HGB
- Risikomanagement
- Basel II – Soft Facts
- Experten („Helle Köpfe“)



Nürnberg - Trichter

Balanced Scorecard (BSC)

Volumensziele

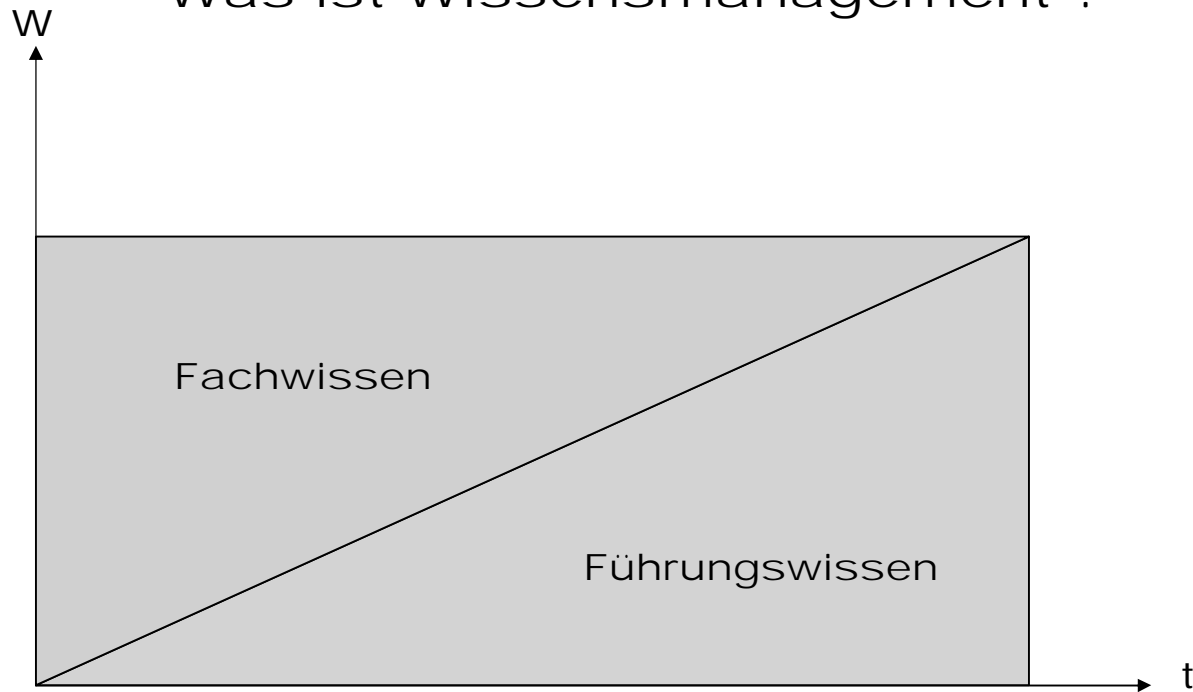
Ertragsziele

Risikomanagement

Beziehungsmanagement

Intellektuelles Kapital - die Herausforderung für die Praxis

Was ist Wissensmanagement ?



Intellektuelles Kapital

- die Herausforderung für die Praxis

Berufsbild „Kommerzkundenbetreuer“

Ein Kommerzkundenbetreuer betreibt ein effizientes Informationsmanagement, wenn

- er sich aktiv alle notwendigen und aktuellen Informationen besorgt
- er alle Informationen von Kundenseite wahrnimmt (sowohl interne als auch externe Kunden)
- er die erhaltenen Informationen in entsprechender Form dokumentiert
- er die Informationen auf ihren Aussagegehalt selektiert
- er die Informationen an die relevanten Personen weiterleitet

Intellektuelles Kapital

- die Herausforderung für die Praxis

Praxisbeispiele:

- Raiffeisen Business Talks - Informationsplattform für Kunden
- Raiffeisen Intranet - Informationsplattform für RB'en
- Kundenbetreuerklausur - Informationsplattform für Kundenbetreuer
- Kommerz Jour-fixe - Informationsplattform für Führungskräfte