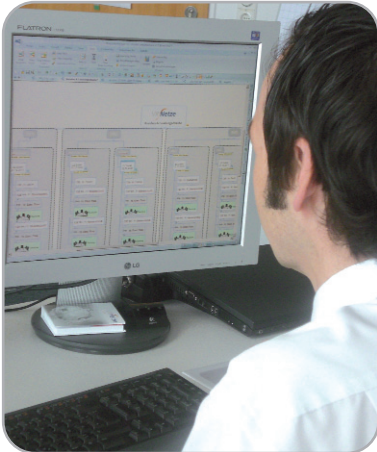




## Anwenderbericht: VR Netze GmbH



### Über VR Netze:

Seit August 2005 besteht die VR Netze GmbH als Kompetenzzentrum für Telekommunikations- und Netzwerkservices. In dieser Rolle betreut VR Netze Banken und Unternehmen des genossenschaftlichen Finanzverbundes mit einem umfassenden Produkt- und Dienstleistungsportfolio.

Dieses setzt sich sowohl aus zukunftsorientierten Services für die Daten- und Sprachkommunikation als auch aus innovativen Lösungen für die Bereiche Sicherheit und Mobilität zusammen.

Stephan Kiene ist Leiter des Vertriebes bei der VR Netze GmbH und schultert mit seinem fünfköpfigen Team eine Umsatzverantwortung in einem hohen zweistelligen Millionenbetrag. Der 31-Jährige lernt parallel zum stressigen Beruf für seinen MBA und meint schmunzelnd, er wisse selbst nicht, wie er alles unter einen Hut bringt. Eine Antwort könnte das überaus effiziente Informations- und Wissensmanagement in der Vertriebsorganisation bei VR Netze sein.

„Nahezu jede Information ist heute irgendwo im Unternehmen verfügbar, nur findet sie keiner“ bringt es Kiene auf den Punkt. In seiner Abteilung geht es dabei insbesondere um die teilweise sehr vielschichtigen kundenbezogenen Daten, die ein Account Manager benötigt, um auf Basis fundierten Wissens die nächsten Schritte planen zu können: welche Verträge laufen wann aus, wer ist der Ansprechpartner für die Technik, welche weiteren Personen beim Kunden sind an Entscheidungen beteiligt? Wie ist das Unternehmen strukturiert? Welche Dokumente gingen an den Kunden raus? Wann und mit wem waren die letzten Termine im Haus? Nur ein kleiner Teil dieser Information findet sich üblicherweise in zentralen CRM- oder Informationssystemen. Und vor allem, wenn Mitarbeiter aus unterschiedlichen Fachbereichen des eigenen Hauses mit dem Kunden Kontakt haben und Absprachen treffen, ist es noch schwerer, einen vollständigen Überblick über den Kunden zu gewinnen. Im März dieses Jahres begann Kiene daher mit der Einführung eines visuellen Informationssystems auf Basis der Mapping-Software Mindjet MindManager Pro. Den Einstieg hierzu bildet eine übersichtlich gegliederte Mind Map - einem Organigramm nicht unähnlich - die für jeden Mitarbeiter verfügbar im Intranet liegt.

Die Map bildet zunächst die vier Fachbereiche bei VR Netze ab und listet darunter sämtliche betreuten Kunden auf. Anders als in einer statischen Darstellung ist die Map ein organisches, dynamisches Dokument. Hier können alle Bereiche und Zweige beliebig aufgeklappt, mit Symbolen, internen Kriterien oder Statusbezeichnungen belegt, oder auch mit weiteren Dateien und Webseiten verlinkt werden.

### So entstand eine visuelle Abbildung aller Kundendaten, Aktivitäten und Zusammenhänge

Stephan Kiene hebt dazu die Bedeutung der Filtermöglichkeiten hervor: „Wenn ich mir einen Überblick verschaffen möchte, was mit einem Kunden im letzten Monat passiert ist, konfiguriere ich mit zwei Klicks eine Filterabfrage und die Map reduziert sich automatisch auf all jene Bereiche, die genau diesen Kunden betreffen.“ Der Charme dieses intuitiven Gesamtüberblicks liegt in der Zeiteinsparung und Effizienzsteigerung, die so gewonnen werden. Das für viele Menschen ungewohnte, weil nicht lineare Format, verlangte insbesondere von einigen Mitarbeitern eine Gewöhnungszeit. „Die anfängliche Skepsis und Zurückhaltung wich erst, als die Kollegen entdeckten, wieviel Zeit, Anrufe und Dokumentensuchen in verschachtelten Verzeichnisstrukturen sie sparen konnten“, stellt Kiene fest. Dabei liegt der betriebswirtschaftliche Nutzen auf der Hand. Wenn man die Bruttolohnkosten je Stunde mit der Zeiterparnis pro Woche und Mitarbeiter von realistisch einer Stunde für Recherchen und Abstimmungen multipliziert, so ergeben sich für VR Netze schnell Effizienzvorteile gegenüber Wettbewerbern im sechsstelligen Bereich. Dazu kommt die verbesserte Reaktionsfähigkeit des Unternehmens auf Personalveränderungen. „Wenn ich einen Mitarbeiter verlieren sollte, kann ich in die Bresche springen, denn Daten, Aktivitäten und Zusammenhänge bleiben nachvollziehbar erhalten.“

Das von Kiene initiierte Map-basierte Informationssystem geht jedoch noch zwei Stufen weiter. Aus der zentralen Map im Intranet gelangt der Mitarbeiter bei Bedarf in die Detail-Maps zu jedem Kunden. Hier findet sich in aller Tiefe jegliche Information zum Kunden und eine Dokumentation der bisher erfolgten Zusammenarbeit.

Zurzeit betreut VR Netze etwa 470 Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie über 30 weitere Kunden - beispielsweise die DZ BANK-Gruppe und andere Verbundunternehmen. Damit nutzen über 90.000 Mitarbeiter an ihren Arbeitsplätzen die verschiedenen Telekommunikations- und Netzwerkservices des Dienstleisters. Das Unternehmen teilt sich in vier Fachbereiche auf und beschäftigt an den Standpunkten Münster und Frankfurt ca. 130 Mitarbeiter.

#### Die Fachbereiche

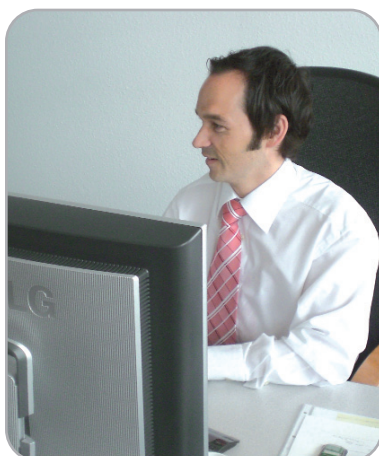
Managed Data Network Services

Managed Voice Network Services

Secure Access Services

Remote Access Services

<http://www.vrnetze.de>



Vervollständigt wird die Informationsbasis durch eine monatlich gegliederte Ansicht, die To Do's, Termine, Fortschritte in den Accounts übersichtlich darstellt. Begonnen hat alles damit, dass die wöchentlichen Jour Fixes mit den Account Managern anhand einer Map standardisiert und besser vorbereitet wurden.

#### **Maps eignen sich hervorragend dazu, redundante Abläufe zu standardisieren, zu vermitteln und zu implementieren**

Regelmäßig anfallende Events, wie die wöchentliche Besprechung im Vertriebsteam laufen bei VR Netze deutlich effizienter ab, seit Kiene mit einer speziellen Map die Kollegen dazu bringt, ihre Statusmeldungen und Informationen zu Accounts standardisiert vorzubereiten. Man spricht inzwischen die „gleiche Sprache“ und auch der Wertschöpfungsprozess, vom Erstgespräch bis zum Vertragsabschluss, konnte transparent gemacht und systematisch analysiert werden. Und eben diese Transparenz über eigene interne Bottlenecks im Vertriebsprozess hält Stephan Kiene für enorm wichtig, um die Produktivität des Unternehmens weiter steigern zu können.

Selber nutzt er die Methode des Mappings am PC schon seit Jahren und hat sie stetig weiterentwickelt. Kienes eigene Arbeitsorganisation kumuliert sich in einer zentralen Map, die sowohl alle Termine, Projekte und Verlinkungen enthält und sich darüber hinaus mit der hausinternen Lotus Notes Datenbank abgleicht.

Bei seinem MBA-Studium geht der 31-jährige Manager sogar noch weiter. Alle Inhalte, Fallstudien und sogar relevante Kapitel von Büchern sind in einem System intelligent verknüpfter Maps organisiert und ermöglichen ihm die Suche nach Stichworten. Denn im Grunde dreht es sich nur um eines: „Man muss sich so organisieren, dass man aus Information das Meiste rausbekommt. Nur so kann man alles mitnehmen, was ein solches Studium bietet.“ Wahr gesprochen. Und umso beeindruckender, wenn man sieht, wie ein solches System erfolgreich in der Praxis implementiert wurde.

#### **Mindjet GmbH European Headquarters**

Siemensstraße 30, 63755 Alzenau/Deutschland, Tel.:+49 (0) 60 23-96 45-0  
Fax: +49 (0) 60 23-96 45-19, [info@mindjet.de](mailto:info@mindjet.de), [www.mindjet.de](http://www.mindjet.de)

**Erfahren Sie, wie Sie Mindjet MindManager auch in Ihrem Unternehmen einsetzen können. Mehr unter [www.mindjet.com/casestudies](http://www.mindjet.com/casestudies)**