

HET BLOEMMODEL

Peter van Leeuwen
Directeur Instellingen
ING Mid Corporates

ING MID CORPORATES

Doelgroep

- Bedrijven met omzet > € 5 en < € 250 miljoen of > 50 werknemers
- Instellingen uit gezondheidszorg of Public Sector (m.u.v. de Staat)

Organisatie

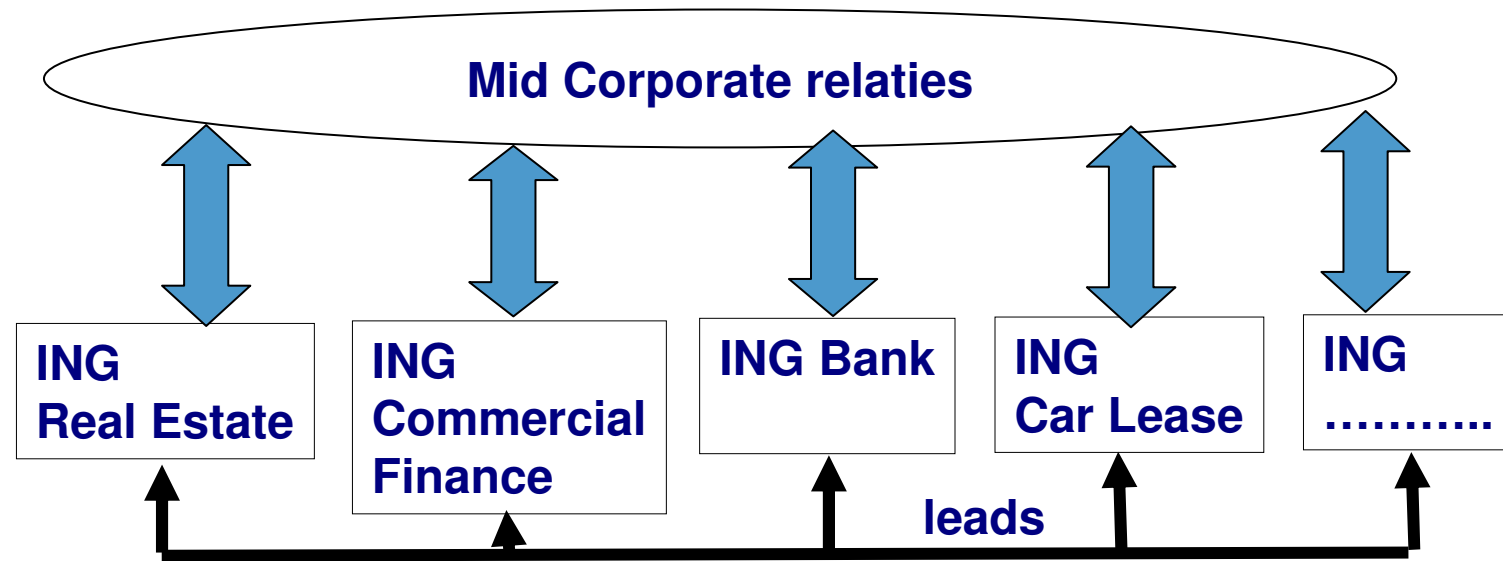
- Relationshipmanager met team (accountmanager en assistent) als vaste aanspreekpunt
- Ieder team heeft een specifieke branchefocus
- Directe toegang tot gespecialiseerde expertises (kredieten, cash management, lease, verzekeringen, creditgelden)
- Serviceteam op het districtskantoor met specialisten en branchemanagers

REGIONALE & BRANCHE INSTEEL



- Publieke sector
- Bouw, OG & hotellerie
- Industrie
- Handel
- Transport & logistiek
- Services & ict
- Gezondheidszorg

DE UITGANGS SITUATIE



- Afzonderlijke relatieregistratie en relatiebeheer
- In belangrijke mate productgerichte verkoop
- Verbetering performance voor relaties en ING mogelijk

STRATEGIE ING: CUSTOMER CENTRICITY

ING Bank streeft er naar de **beste bank** te zijn

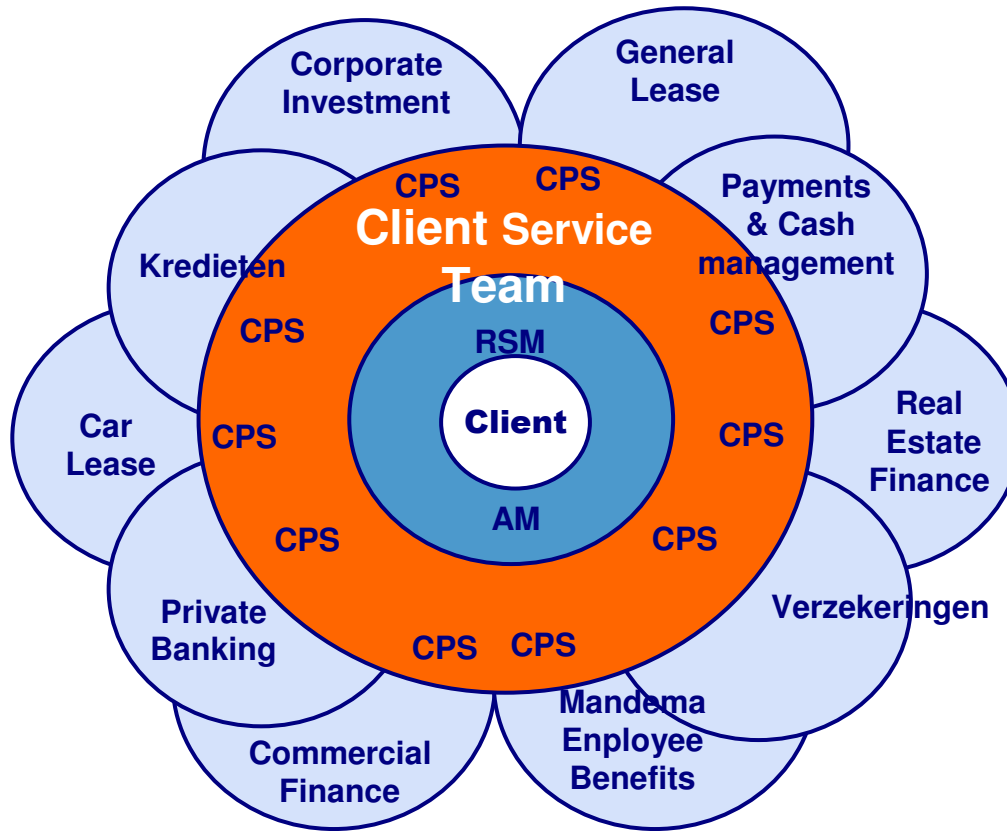
- ❑ **Kennis** over klanten en prospects:
 - Branche gerichte verkooporganisatie en branchemanagement
 - Face to face concept: klantbezoeken en vaste aanspreekpunten
 - Gedeeld klantbeeld

- ❑ Verkoopmethode gericht op het leveren van **totaaloplossingen**

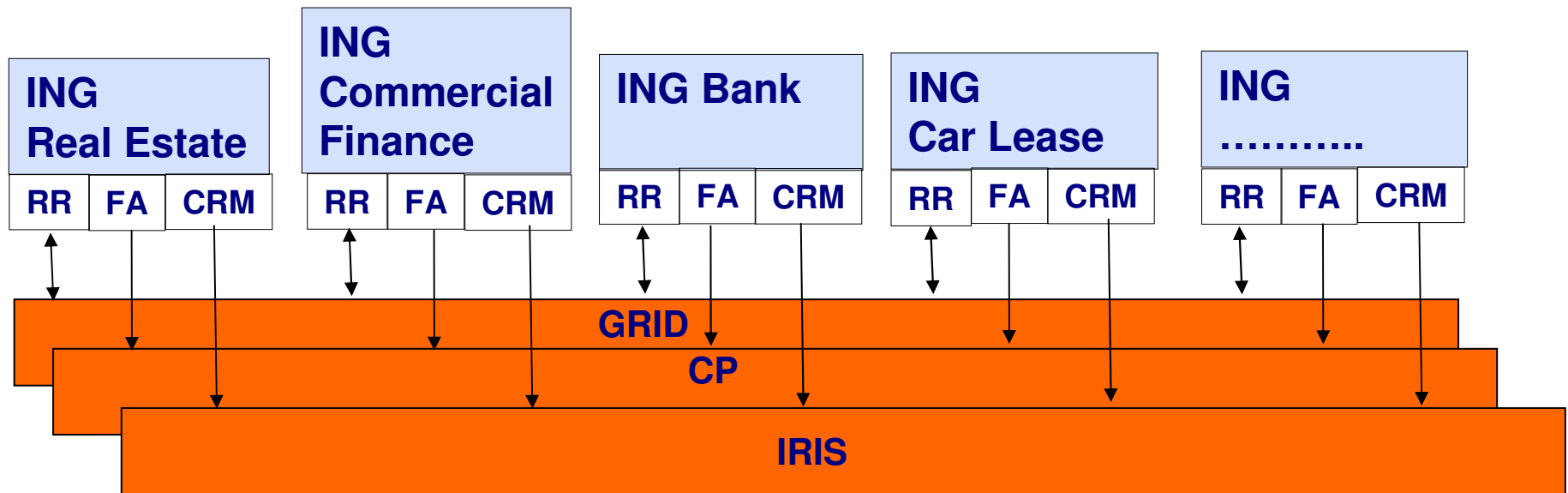
- ❑ Samenwerking onder een duidelijke regie, gericht op een goede performance voor de **relatie**

CRM moet op ING Groep-niveau worden ingericht

BLOEMMODEL



INTEGRATIE SYSTEMEN



- GRID** = **G**lobal **R**elation **I**dentifier **D**atabase, Unieke klant identificatie
- CP** = **C**ustomer **P**rofitability, Management Accounting systeem
- IRIS** = **I**NG **R**elation **I**nformation **S**ystem, gebaseerd op Siebel

UITDAGINGEN

- ❑ **Samenwerkingsmodel** loopt dwars door de hiërarchische organisatie
- ❑ **Definities en werkprocessen** op elkaar afstemmen
- ❑ **Datakwaliteit** op orde brengen en houden
- ❑ Realiseren **gedragsverandering** bij ca. 1200 medewerkers
 - Toepassing afgesproken spelregels voor de samenwerking
 - Gebruik CRM systeem, discipline
 - Meer planmatig werken en focus aanbrengen
 - Wennen aan grotere transparantie m.b.t. performance en activiteiten
- ❑ Respecteren van **vertrouwelijkheid gegevens** en “Chinese Walls”

VERANDER MANAGEMENT



- Brede scope: Closed loops**
- Betrokkenheid management**
- Training en nazorg**
- Communicatie** zoveel mogelijk via presentaties
- Sterk programmamanagement** en een strak implementatieplan

VERANKERING WERKWIJZE



Elkaar aanspreken op de samenwerking en de werkwijze

- Periodiek worden de **meningen** geïnterviewd over de samenwerking
- Uit **Analyse** van de IRIS database kunnen feitelijke conclusies worden getrokken over de toepassing van de werkwijze
- In de reguliere overleggen worden de meningen en analyses besproken om gezamenlijk tot **verbeterpunten** te komen
- Cross sell** ratio is een **performance indicator** voor variabele beloning

RESULTATEN



- ❑ Ruim **3 jaar** geleden gestart en deze maand afgerond. Mijlpalen zijn conform planning en binnen budget gerealiseerd
- ❑ **Samenwerking** is aanzienlijk verbeterd
- ❑ IRIS wordt goed gebruikt en er is een **stijgende lijn**
- ❑ Het **bloemmodel** heeft veel **succesvolle** deals opgeleverd
- ❑ Bij districten en product units worden de resultaten al zichtbaar in het **financiële resultaat**
- ❑ De wijze van implementatie is **voorbeeld voor andere projecten** binnen ING

VOORDELEN VOOR DE KLANT!

- ❑ **Eén overall aanspreekpunt** die goed op de hoogte is van de lopende zaken: de RSM van het ING Bank districtkantoor

- ❑ De **kwaliteit van de dienstverlening** is verder verbeterd.
 - De ING medewerkers kennen de relatie nog beter en daardoor kunnen ze beter inspelen op de wensen
 - De regie van de RSM over alle betrokken medewerkers is gericht op het verhogen van de klanttevredenheid

- ❑ ING zal **beste oplossing en advies** hebben
 - Door de bundeling van de kennis over de relatie en de kennis over alle vormen van financiële dienstverlening, kan de meest optimale match worden bereikt

- ❑ ING Mid Corporates wordt als **partner in business** ervaren

ING  **BANK**

DENKT MET U MEE