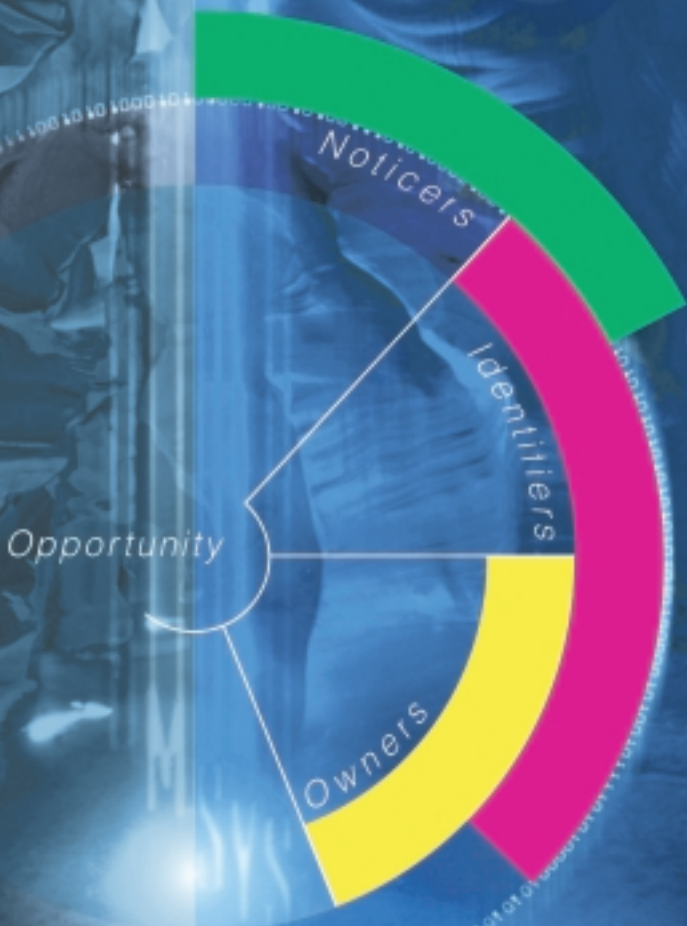




Handbuch für Opportunity Management



Vorwort



Opportunity Management ist das Herzstück des Vertriebs und wichtigster Teil von „Customer Relationship Management“.

Zwei Aufgaben kennzeichnen diesen Prozess.

Zum einen brauchen wir einen aktuellen Überblick über die Entwicklung unserer Marktposition: Wieviele Geschäftschancen haben wir identifiziert? Welchen Anteil haben Kundenkontakte, welchen die Produkteigenschaften? Gelingt es uns schnell genug, identifizierte Geschäftsideen zu validieren, zu konkretisieren und abzuschließen? Arbeiten wir an einer ausreichenden Zahl von Opportunities, um unsere Quartals- und Jahresziele zu erreichen? Warum gewinnen und warum verlieren wir?

Zum andern soll Opportunity Management auch Klarheit über die Verantwortlichkeiten und das Zusammenwirken aller am Vertrieb Beteiligten schaffen. Das ist die Grundlage für die Spezialisierung in Geschäftseinheiten und ihre wirkungsvolle Zusammenarbeit im Rahmen unserer Matrix-Organisation.

Wirklich erfolgreich sind wir, wenn es gelingt, die unvergleichliche Vielfalt unserer Produkte und Services schnell zu bündeln. Dann sind wir unschlagbar. Das ist der Wettbewerbsvorteil unserer Company.

Diese Broschüre soll Ihnen helfen, die Zusammenhänge und Verantwortlichkeiten der Beteiligten an diesem aufwendigen Prozess zu verstehen. Nur wenn jeder seine Rolle kennt und dann auch spielt, entsteht eine erfolgreiche Inszenierung und das Schauspiel macht Akteuren und Zuschauern Spaß.

Achim E. Leisewitz

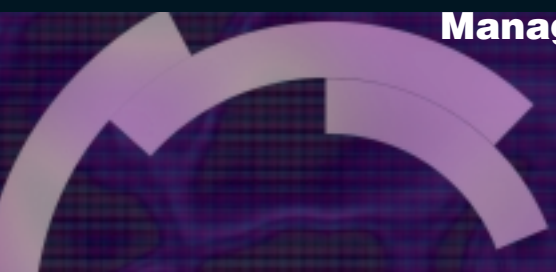
Inhaltsverzeichnis



Handbuch für Opportunity Management

• Zielgruppe	6
• Benutzung des Handbuchs	7
• Unterstützung	8
Der Opportunity Management Prozess	
• Übersicht	10
• Vorzüge des Prozesses	11
• Zentrale Rollen im Opportunity Management-Prozess	12
• Was ist eine Opportunity?	12
• Welche Opportunities sollten mit OMNOTES erfasst werden?	13
• Wie werden Business Partner Opportunities behandelt?	14
• Für wen wurde OMNOTES entwickelt?	15
Die Rolle des Opportunity Noticers	
• Welche Aufgaben hat der Opportunity Noticer?	17
Die Rolle des Opportunity Identifiers	
• Wer sollte die Rolle des Opportunity Identifiers übernehmen?	21
• Wann müssen die Aufgaben des Opportunity Identifiers wahrgenommen werden?	21
• Welche Aufgaben hat der Opportunity Identifiers?	21
Die Rolle des Opportunity Owners	
• Welche Aufgaben hat der OO?	27
Components erstellen	
• Was sind Components?	30
• Welche Informationen enthält ein Component Detail?	31
• Wer erstellt und pflegt ein Component Detail?	31
• Wie können Sie auf die Anzeigen für Komponenten zugreifen?	31
• Welche Informationen müssen in die Component eingegeben werden?	32
History erstellen	
• Was ist eine History?	34
• Welche Informationen enthält eine History?	35
• Wie können Sie auf die Anzeigen der History zugreifen?	35
OMNOTES verwenden	
• Das OMNOTES-System	36
• Ihr OMNOTES-Profil (OMNOTES Account Profile)	36
• Die OMNOTES-Datenbank	37
• Opportunity-Einträge	37
• Opportunity-Management und SMM	38
• Operational Edge	40
• Wie Sie Hilfe erhalten	40
• OMNOTES-Statuserklärung	41
• Abkürzungsverzeichnis	43

Handbuch für Opportunity Management



Zielgruppe

Diese Broschüre gibt einen allgemeinen Überblick über den Opportunity Management-Prozess. Sie wendet sich vor allem an diejenigen Mitarbeiter im Vertrieb, die die Rollen der Opportunity Noticer, der Opportunity Identifier und der Opportunity Owner übernehmen. Sie ist aber auch für Führungskräfte und Mitarbeiter hilfreich, die den Vertriebsprozess leiten, steuern oder auswerten, da sie das Verständnis für die Notwendigkeiten und Abhängigkeiten verbessert. Nicht zuletzt erleichtert sie neuen Mitarbeitern den Einstieg in das IBM Vertriebsgeschehen.

Benutzung des Handbuchs

Die ersten vier Abschnitte dieses Handbuchs beschreiben den Opportunity Management-Prozess und geben dann einen Einblick in die Aufgaben von Opportunity Noticer, Opportunity Identifier und Opportunity Owner. Die folgenden drei Kapitel erläutern den Einsatz von OMNOTES und die auszuführenden Prozessschritte. Sie dienen als Ergänzung zu den Online-Hilfetexten.



Unterstützung

Die formale Definition des OM-Prozesses, einschließlich einer Beschreibung der Sub-Prozesse und Arbeitsanweisungen, finden Sie in der Anwendung „work direct“ im Abschnitt *Opportunity Management*.

Bei technischen Fragen zu OMNOTES wenden Sie sich bitte an das

EMEA Customer Support Center (CSC), das Sie per Telefon intern unter *144, extern unter 00353/18156818 oder über das Intranet unter w3.ibm.com/help erreichen.

Bei Fragen zum Opportunity Management-Prozess oder zu Ihrer Rolle in diesem Prozess wenden Sie sich bitte im Opportunity Management Center (OMC) an den Opportunity Business Manager (OBM) Ihres Geschäftsbereichs.

Leiter OMC
IBMDE(AEL)

Achim E. Leisewitz Tel.: *192-6364

Opportunity Business Manager

Sektoren: Heribert Schween Tel.: *129-2237
Banking, Insurance, IBMDE(D1SHWE)
Industrial, Public,
Communications,
Distribution

GMB, Wolfgang Pöschl Tel.: *192-6365
ibm.com/Telecoverage IBMDE(POESCHL)

ESG, PSD, BPO, Lutz Röhl Tel.: *192-6372
ibm.com/Telesales IBMDE(LROEHL)

IGS Heino Gerdtz Tel.: *192-6331
IBMDE(HGERDTZ)

SWG, PSG, PLM, Uwe Mardas Tel.: *192-6354
e-Bus-Solutions IBMDE(MARDAS)

OMNOTES Support

Administration

Irene Neumann Tel.: *192-6361
IBMDE(INEUMANN)

Technische
Unterstützung

EMEA CSC/Dublin Tel.: *144 oder
Tel.: 00353-18156818
Intranet: w3.ibm.com/help

Business Support

Operational
Edge EMEA

CO CRM Operations Tel.: *192-7177
IBMDE(HELPOEDGE)

Änderungen bezüglich der Ansprechpartner sind im
Sales-Navigator abfragbar.

Der Opportunity Management Prozess

Übersicht

Der Opportunity Management Prozess gliedert sich in folgende sechs Schritte:

1. Identifizierung einer IBM Geschäftschance beim Kunden/ Interessenten durch den Kunden VB: Der Kunde zeigt Interesse, mit der IBM zu arbeiten.
2. Prüfung (=Validierung) der Geschäftschance durch den Kunden VB: Der Kunde bestätigt seinen Bedarf, hat eine Kaufvision und ist bereit, der IBM zusätzliche Informationen zu geben.
3. Qualifizierung der Geschäftschance durch den zugeordneten Opportunity Owner: Der mit Entscheidungsvollmacht ausgestattete Kundenverantwortliche und IBM stimmen darin überein, gemeinsam weiter an der vorläufigen Lösung zu arbeiten.
4. Lösungsvorschlag: Der Kunde stimmt der vorgeschlagenen Lösung, dem Preis, dem Nutzen und dem Zeitrahmen zu. Vertragsverhandlungen beginnen. Der Kunde erklärt mündlich seine Absicht zum Abschluss des IBM Vertrages.
5. Vertragsabschluss: Letzte Punkte werden geklärt und endgültige Vertragselemente festgelegt. Kunde und IBM unterzeichnen den Vertrag.
6. Implementierung: Die vorgeschlagene Lösung wird beim Kunden implementiert. Der Opportunity Owner überwacht die Implementierung und stellt sicher, dass die Kundenerwartungen erfüllt werden.

Das OMC ist für die Einhaltung des OM Prozesses verantwortlich. Zur Unterstützung und Überwachung des Prozesses durch die Business Units wird nur die Anwendung OMNOTES verwendet (Ausnahme: **ibm.com** verwendet MSM).

Steuerungs-, Abfrage- und Berichtstools für die im Information Warehouse gesammelten Daten sind Executive Edge (EEdge, Geschäftsleitung) bzw. Operational Edge (OEdge, Geschäftssteuerung durch Business Units).

Vorzüge des Prozesses

Opportunity Management ist eigentlich nichts Neues in IBM, sondern war schon immer die wichtigste Aufgabe des Vertriebs. Neu ist, dass ein verbindlicher Standardprozess definiert wurde, der von einer einheitlichen Anwendung, OMNOTES, umfassend unterstützt wird. Das ist notwendig, um das Arbeiten verschiedener Geschäftsbereiche und Mitarbeiter an der gleichen Opportunity zu erleichtern oder überhaupt erst möglich zu machen.

OMNOTES vereinfacht für alle Geschäftsbereiche die Erstellung von Management-Berichten, die systematische Analyse von Geschäftsvorfällen sowie das Erkennen und Beseitigen von Schwachstellen. Außerdem kann sich IBM besser auf die gewünschten Geschäftschancen konzentrieren und dann die erforderlichen Ressourcen bereitstellen.

Diese eindrucksvollen Vorteile werden aber nur dann erreicht, wenn Geschäftsbereiche und Mitarbeiter zu arbeitsteiliger Zusammenarbeit bereit sind: Übergabe und Übernahme der Verantwortung für eine Geschäftschance und der Verzicht auf bereichsspezifische Tools erfordern Vertrauen, sind aber unabdingbare Voraussetzungen für das Funktionieren.

Auch für den Kunden ergeben sich wichtige Vorteile:

- Für jede Geschäftschance wird dem Kunden ein kompetenter, gesamtverantwortlicher Owner für die Konkretisierung und Realisierung der Lösung benannt.
- Wenn IBM keine geeignete Lösung anbieten kann, wird der Kunde frühzeitig informiert und spart so Zeit und Ressourcen.
- Geschäftschancen können unverzüglich an einen geeigneten IBM Geschäftspartner, an ein unabhängiges Softwarehaus oder an einen System-Integrator weitergeleitet werden.

- Kundenwünsche können durch Wiederverwendung vorhandener Lösungskomponenten schneller und kostengünstiger entwickelt und realisiert werden.
- Änderungen der Geschäftschance werden schnell und präzise zwischen allen Beteiligten kommuniziert. Dadurch hat auch der Kunde den gleichen Kenntnisstand über den Status der Opportunity.
- Der Ablauf stellt sicher, dass alle Phasen des Verkaufsprozesses und alle Verpflichtungen der Projektvereinbarungen eingehalten und erfüllt werden.
- Durch den Opportunity Management Prozess kann die Zufriedenheit der Kunden mit IBM Produkten und Services gezielt überwacht, beeinflusst und verbessert werden.

Zentrale Rollen im Opportunity Management Prozess

Im Opportunity Management Prozess kommt folgenden Rollen eine wichtige Bedeutung zu:

- Opportunity Noticer (ON)
- Opportunity Identifier (OI)
- Opportunity Owner (OO)
- Resource Deployment Manager (RDM)
- Opportunity Business Manager (OBM)

Die Rollen von ON, OI und OO werden in diesem Handbuch genauer beschrieben.

Als Mitarbeiter im Opportunity Management Center (OMC) ist der OBM für die Einhaltung und Funktionsfähigkeit des OM Prozesses verantwortlich. Er stellt sicher, dass Opportunity Owner und Ressourcen schnellstmöglich zugeordnet werden und eine prozesskonforme Einstufung und Auswahl der Opportunities durch die Business Units erfolgt. Der Resource Deployment Manager ordnet die für die Bearbeitung der Opportunity erforderlichen Ressourcen im Geschäftsbereich IBM Global Services zu. Wegen der Konzentration der Rollen im OMC und bei IBM Global Services soll auf diese beiden Rollen in dieser Broschüre nicht ausführlich eingegangen werden.

Was ist eine Opportunity?

Eine Opportunity ist eine Geschäftschance. Grundsätzlich sollen alle Geschäftschancen schnellstmöglich in das Tool OMNOTES eingegeben werden. Nur so entsteht ein zuverlässiges Bild über die Entwicklung des Marktes und die Wirksamkeit der für die Identifizierung von Opportunities verantwortlichen Geschäftsbereiche. Manchmal ist es schwierig zu entscheiden, ob es sich um eine komplexe Geschäftschance aus mehreren Komponenten oder um mehrere, voneinander unabhängige Geschäftschancen handelt. Diese Frage ist immer aus der Sicht des Kunden zu beantworten. Handelt es sich um ein Gesamtprojekt, über das er letztlich eine umfassende Kaufentscheidung trifft, ist sie als solche abzubilden. Natürlich kann sie trotzdem aus mehreren Komponenten bestehen, dem wird durch mehrere „Component Details“ in OMNOTES Rechnung getragen. Trifft der Kunde aber mehrere, voneinander unabhängige Kaufentscheidungen, sollten sie einzeln in OMNOTES eingegeben werden. Im Zweifelsfall ist der zuständige OBM im OMC zu Rate zu ziehen.

Welche Opportunities sollten mit OMNOTES erfasst werden?

- Grundsätzlich sollen alle Opportunities, unabhängig von ihrem Wert, erfasst werden. Eine finanzielle Untergrenze gibt es nicht, da diese produktspezifisch sein müsste.
- Um den erforderlichen Erfassungs- und Pflegeaufwand zu begrenzen, können die Geschäftsbereiche aber gemeinsam mit dem OMC solche Untergrenzen festlegen.
- In bestimmten Konstellationen kann es sinnvoll sein, einzelne sehr kleine Opportunities mit gleichem Prozessverlauf in einer (Sammel-) Opportunity zusammenzufassen.
- Für Opportunities, die von **ibm.com** bearbeitet werden, wird nicht OMNOTES sondern MSM als Tool verwendet.

Geht die Bearbeitung einer solchen Opportunity auf einen Mitarbeiter eines anderen IBM Geschäftsbereiches (z. B. Sektor/GMB oder Brands/IGS) über, wird sie zeitgleich aus MSM in OMNOTES übertragen. Zuständig dafür ist die „Relationship Data Entry Group“ (RDG) bei **ibm.com**.

Wie werden Business Partner Opportunities behandelt?

Die Übertragung von Geschäftschancen an IBM Business Partner (BP), unabhängige Softwarehäuser (ISV), System-Integratoren (SI) und Web-Integratoren (WI) ist eine strategische IBM Zielsetzung, um Ressourcen für die Bearbeitung großer, komplexer, strategischer oder auch taktischer Opportunities freizumachen. Der Transfer kann in zwei Variationen erfolgen.

Wenn die Geschäftsverantwortung vollständig an einen Business Partner übergeben werden soll, wird der BP zum Opportunity Owner. In diesem Fall ist der Name des BP in OMNOTES in der Funktion 3 „Qualify Opportunity“ einzutragen.

Arbeitet der BP (ISV, SI, WI) dagegen als Team-Member (= Ressource) an einer Opportunity mit, für die ein IBM OO verantwortlich ist, wird der Name des BP in den entsprechenden „Component Details“ hinterlegt.

Wird eine Opportunity durch **ibm.com** (Telecoverage, Telesales, Marketingkampagnen) generiert und als OO ein BP zugeordnet, wird sie in MSM erfasst und verfolgt. Eine Übertragung in OMNOTES erfolgt nicht.

Opportunities, bei denen ein BP Owner ist, werden durch HARTE HANKS per Datentransfer aus OMNOTES (und MSM) an den BP übertragen, regelmäßig verfolgt und in OMNOTES (und MSM) aktualisiert.

Details hierzu finden Sie in der

Quick Card „Business Partner Lead Management (BPLM) – Vorgehensweisen in OMNOTES“

(über die Germany Intranet Homepage: Infothek, Verkaufen, Sales Navigator, Vertriebsinformationen & Unterstützung, Business Partner & Channels oder über Notes R5: Server T12DB004, s_dir/SalesNav.nsf.).

Für wen wurde OMNOTES entwickelt?

OMNOTES wurde für die unmittelbar an der Bearbeitung von Opportunities Beteiligten entwickelt, also für Noticer, Identifier, Owner, RDM, OBM, aber auch für diejenigen, die Opportunity-Daten eingeben, einsehen und/oder aktualisieren müssen. Den Prozessbeteiligten, die Opportunities zwar einsehen aber nicht verändern müssen, steht „Operational Edge (OEdge)“ als Berichts-Tool zur Verfügung.

Weitere Informationen zu OEdge und seiner Nutzung finden Sie über die Germany Intranet Homepage: Infothek, Verkaufen, Sales Navigator, Vertriebsinformationen & Unterstützung, Business Partner & Channels oder über Notes R5: Server T12DB004, s_dir/SalesNav.nsf.

Die Rolle des Opportunity Noticers

IBM Mitarbeiter, die auf eine Opportunity bei einem Kunden oder Interessenten aufmerksam werden, übernehmen automatisch die Rolle des Opportunity Noticers, indem sie einen OMNOTES-Eintrag erstellen und, falls möglich, den zuständigen Opportunity Identifier informieren.

Welche Aufgaben hat der Opportunity Noticer?

Der ON erstellt einen OMNOTES-Eintrag mit den wichtigsten, ihm bekannten Informationen zur Opportunity. Ist dem Noticer der zuständige Opportunity Identifier (Client Representative) bekannt, benachrichtigt er diesen. Hat der Noticer noch keinen OMNOTES-Zugriff, informiert er über Lotus Notes das OMC (OMC Germany at IBMDE).

Nachfolgend werden die wichtigsten Schritte für den Opportunity Noticer beschrieben.

1. Erstellen eines neuen Eintrags –

Klicken Sie den Button „Open or Create“ in der OMNOTES-Hauptmenüleiste. Damit eröffnen Sie eine neue Opportunity.

2. Kundeninformation –

• Suchen eines Kunden mit Kundennummer

Sie finden über den „Select“ Button Ihren Kunden auf der Server- oder der lokalen Datenbank.

• Erstellen einer temporären Kundennummer

Wenn Sie den gewünschten Kunden auf der Server- oder lokalen Datenbank nicht finden können, bzw. für den Kunden noch keine Kundennummer existiert, gehen Sie wie nachfolgend beschrieben vor: Mit dem erneuten Drücken des „Select“ Buttons erhalten Sie die Funktion, mit der Sie eine temporäre Kundennummer anlegen können.

3. Ausfüllen der Kundenkontaktinformation –

Geben Sie den Namen des Kunden, Adresse, Ansprechpartner, Telefonnummer ein (wichtig für alle später an der Opportunity mitarbeitenden Kolleginnen und Kollegen).

4. Opportunity Überblick –

Geben Sie der Opportunity einen Namen. Dieser darf maximal 30 Zeichen beinhalten und sollte ein aussagekräftiges Identifikationsmerkmal für die Opportunity sein. In der Opportunity Description geben Sie die Informationen ein, die Sie über die Opportunity wissen. Im Feld „Source of Opportunity“ geben Sie die Quelle an, aus welchem Geschäftsbereich bzw. von welcher Personengruppe Sie die Opportunity erhalten haben.

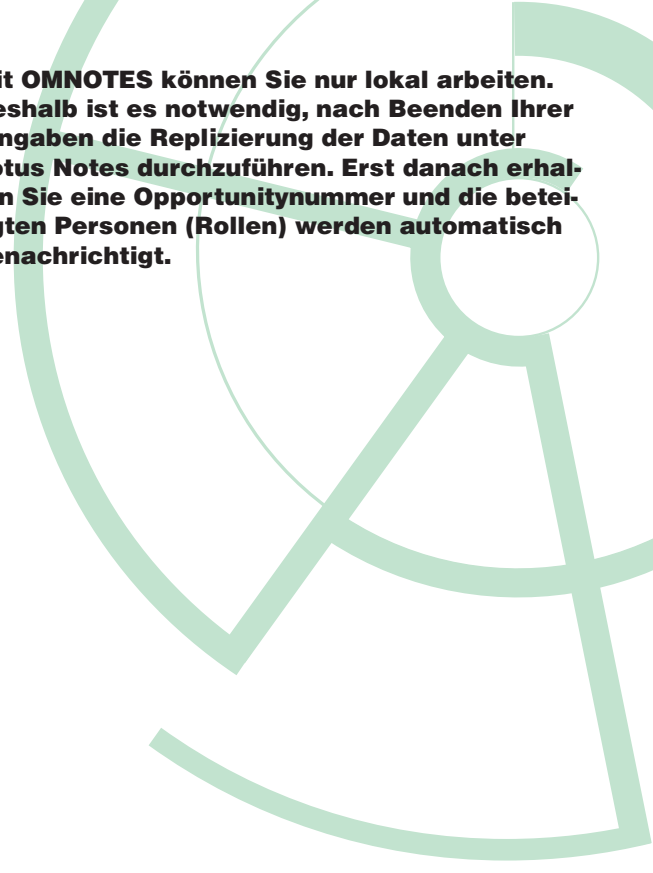
5. Zuweisen des Opportunity Identifiers –

In der Regel ist dies der kundenverantwortliche VB (SSU oder GMB). Wenn Sie das selbst sind, klicken Sie auf den „Select“ Button und tragen sich selbst als Opportunity Identifier ein. Beenden Sie die Eingabe mit „Record Opportunity“.

Wenn Sie für den Kunden nicht direkt verantwortlich sind, wählen Sie im Identifier-Feld mit Hilfe des „Select Buttons“ die richtige Person aus. Beenden Sie die Eingabe mit „Record Opportunity“. Das System erzeugt automatisch eine Nachricht an den ausgewählten Identifier.

Wenn Ihnen die für den Kunden zuständige Person nicht bekannt ist, wählen Sie die Funktion „Submit a Resource Request“ aus. Selektieren Sie ausgehend von dem für Sie erkennbaren Opportunity-Schwerpunkt (Brands, Sektoren, GMB, Global Services) den zuständigen OBM (Brands, Sektoren). Geben Sie darüber hinaus an, für welche Rolle (in diesem Fall Opportunity Identifier) Sie eine Ressource anfordern. Beenden Sie den Ressource Request über den „Close Button“ und die Eingabe über „Record Opportunity“.

Ihre Aufgaben als Opportunity Noticer sind damit abgeschlossen.



Mit OMNOTES können Sie nur lokal arbeiten. Deshalb ist es notwendig, nach Beenden Ihrer Eingaben die Replizierung der Daten unter Lotus Notes durchzuführen. Erst danach erhalten Sie eine Opportunitynummer und die beteiligten Personen (Rollen) werden automatisch benachrichtigt.

Die Rolle des Opportunity Identifiers

Nachdem eine Opportunity erkannt und in OMNOTES erfasst wurde, ist es Aufgabe des Opportunity Identifiers, weitere Informationen hierzu zusammenzustellen und zu erfassen. Der Identifier bewertet die Haltung des Kunden und stellt sicher, dass ein Opportunity Owner zugeordnet wird.

Wer sollte die Rolle des Opportunity Identifiers übernehmen?

Die Person, welche die Rolle des Identifiers übernimmt, muss mit dem Kunden, seinen geschäftlichen Aktivitäten und seiner IT-Umgebung vertraut sein. Dies ist standardmäßig der kundenverantwortliche VB einer SSU oder von GMB. Dies gilt jedoch nicht, wenn die Kundenbeziehung kontinuierlich an einen Produkt- oder Servicebereich delegiert wurde.

Wann müssen die Aufgaben des OI wahrgenommen werden?

Nach dem Registrieren einer neuen Opportunity in OMNOTES wird ein Opportunity Identifier benannt (Abschnitt: „Die Rolle des Opportunity Noticers“). Der OI ergänzt die vorliegenden Informationen und nimmt eine erste Bewertung der Kundensituation vor.

In den meisten Fällen hat der OI bereits auch die Aufgaben des Opportunity Noticer erfüllt und weiß daher, dass er eine Opportunity bearbeiten muss. Ein neu ernannter OI wird in jedem Fall durch eine vom System automatisch generierte Mitteilung benachrichtigt.

Welche Aufgaben hat der OI?

Die Aufgaben des OI bestehen hauptsächlich darin, Informationen zusammenzustellen und einzugeben. Einige der gewünschten Informationen stammen direkt vom Kunden und einige sind dem OI in seiner Eigenschaft als Ansprechpartner des Kunden bereits bekannt. Der Umfang der zu diesem Zeitpunkt erforderlichen Informationen ist sehr unterschiedlich. So können die Aufgaben des OI bei einer einfachen Opportunity bereits in wenigen Minuten nach einem Gespräch mit dem Kunden abgeschlossen sein. Bei komplexeren Situationen können mehrere Gespräche mit dem Kunden erforderlich werden. Die gesammelten Informationen werden in die im OMNOTES definierten Felder eingegeben. Nicht standardisierbare Informationen können in die Kommentarfelder eingegeben werden.

Nachfolgend werden die wichtigsten Schritte für den Opportunity Identifier beschrieben.

1. Zugreifen auf die Identifier-Informationen in OMNOTES – Öffnen Sie die entsprechende Opportunity und wählen Sie „2 Validate Opportunity“.

2. Prüfen der Noticer-Informationen – Prüfen Sie die bereits eingegebenen Informationen, korrigieren und vervollständigen Sie diese gegebenenfalls. Insbesondere ist im „Opportunity Überblick“ die Opportunity detailliert zu beschreiben, damit die später an der Opportunity arbeitenden Kolleginnen und Kollegen Sinn und Zweck der Opportunity verstehen. Die Opportunity-Beschreibung darf maximal 100 Zeilen umfassen. Darüber hinaus überprüfen Sie die Opportunity-Quelle, die anzeigt, aus welchem Geschäftsbereich bzw. von welcher Personengruppe die Opportunity kommt. Achten Sie darauf, dass die korrekte Kundennummer verwendet wurde. Wurde der Opportunity eine temporäre Kundennummer zugewiesen, so erkennen Sie das an der alphanumerischen Kundennummer.

3. Vorgehen bei Einträgen mit einer temporären Kundennummer – Wenn eine Opportunity zum Zeitpunkt der Bearbeitung eine temporäre Kundennummer enthält, so gibt es hierfür zwei mögliche Ursachen. Handelt es sich um einen neuen IBM Kunden, werden die üblichen Verfahren für die Zuordnung einer permanenten Kundennummer befolgt. Es kann jedoch auch sein, dass der Opportunity Noticer die korrekte Kundennummer nicht ermitteln konnte. In jedem Fall bitten Sie das OMC, die temporäre Kundennummer des Eintrags durch eine gültige permanente Kundennummer zu ersetzen. Sie können aber auch in der Kommentarzeile der Opportunity unter der Funktion „3 Qualify Opportunity“ die richtige Kundennummer eintragen. Beachten Sie, dass Sie die temporäre Kundennummer nicht mit einer permanenten Kundennummer selbst überschreiben können.

4. Ergänzen von erforderlichen Feldern – Der OI füllt zahlreiche Felder aus, damit die Opportunity richtig klassifiziert werden kann.

Bedenken Sie beim Ausfüllen dieser Felder, dass die eingegebenen Informationen für Kolleginnen und Kollegen von Bedeutung sind, die zu einem späteren Zeitpunkt mit dieser Opportunity arbeiten.

5. ISA / Brand Content / Solution type

- **Industry Solution Area** – Eine weltweit gültige Tabelle, die den Lösungsbereich (oder das Marktsegment beim Kunden) für diese Opportunity definiert.
- **Brand Content** – Wählen Sie über „Select“ eine Brand und dann den Brand Content. Diese Funktion wird für Berichte genutzt und kann für den RDM bei der Zuordnung von Ressourcen eine wertvolle Information sein.
- **Solution type** – Gibt an welche Lösung dem Kunden angeboten werden soll. Man erhält eine Liste von Lösungen indem man auf den Pfeilbalken klickt.

6. Dates zum Erfassen wichtiger Datumsangaben

- Geben Sie das Datum ein, wann der Kunde von IBM eine Reaktion bzw. ein Angebot erwartet (proposal due date) und wann der Kunde voraussichtlich die erwartete Kaufentscheidung trifft (decision date). Sofern der Kunde Ihnen bekannt ist, können Sie auch das Datum eintragen, an dem der Kunde die Lösung in Betrieb nehmen will (up-and-running date). Dieser Termin ist gleichzeitig das Erfüllungsdatum für den zu erwartenden Auftrag.
- Proposal due date – Sehr wichtig für OO, BP, SPC, damit rechtzeitig (wie vom Kunden verlangt) eine Lösung angeboten werden kann.
- Decision date – Gibt an, wann sich der Kunde entscheidet. Up and running date – Zeigt wann die Lösung implementiert sein soll.

7. Miscellaneous

- **How much is the customer planning to spend?**
 - Tragen Sie hier das Budget des Kunden ein, das er bereit ist auszugeben. Es gibt hier keine Verbindung zu den Component Details. Dieses Feld hilft dem RDM die Opportunity-Größe und den Arbeitsaufwand einzuschätzen.
- **Currency** – Hängt von der Einstellung ab, die bei der Installation gewählt wurde. In der Regel wählen Sie Mark (Germany) aus.
- **Win Probability %** – Damit bestimmen Sie die Gewinnwahrscheinlichkeit. Durch klicken auf den Pfeilbalken erhalten Sie eine Reihe von Auswahlmöglichkeiten. Dieser Wert wird in den Component Detail übernommen und kann dort, für die einzelnen Komponenten geändert werden.
- **Customer Conditions of Satisfaction zur Erfassung der Voraussetzungen für die Zufriedenheit des Kunden** – In dieser Zeile sollen Informationen

darüber eingegeben werden, warum der Kunde eine Kaufentscheidung treffen will und welche Anforderungen er an ein IBM-Angebot stellt. So soll ermittelt werden, welche Schritte erforderlich sind, um die Zufriedenheit dieses Kunden zu gewährleisten. Zum Zeitpunkt der Bearbeitung muss mindestens eine Anforderung eingegeben werden. Die Anforderungen können jederzeit geändert oder ergänzt werden.

- **Competitors** – Wählen Sie vorhandene Mitbewerber aus der Liste aus.
- **Customer decision maker** – Tragen Sie hier den Entscheidungsträger auf Seiten des Kunden ein.
- **Message Identifier** – Dieses Feld wird von ibm.com zur Aufzeichnung von Kampagneninformationen verwendet. Es ist frei belegbar und gegebenenfalls zur Kennzeichnung oder Klassifizierung für die Beteiligten nutzbar. Hier können Sie beispielsweise den DRM Code eintragen.
- **Geographic organisation** – Definiert den für den Kunden zuständigen Vertriebsbereich (SSU, GMB) und wird über den „Select“ Button ausgewählt.
- **Marketing Support** – Definiert die Geschäftseinheit, die voraussichtlich den Owner dieser Opportunity stellt. Umfasst eine Opportunity mehrere Komponenten, oder kann der Identifier nicht definieren, welcher Geschäftsbereich den Opportunity Owner stellen soll, wird der Code GOMC verwendet. Dadurch wird diese Opportunity dem zuständigen OBM im OMC zugewiesen, der die richtige „owning unit“ und damit den korrekten Marketing Support Key ermittelt. Die Auswahl erfolgt über den „Select“ Button.
- **Ausfüllen des Fragebogens zur Kundenbewertung (Validierung)** – Um die Bewertung schnell abzuschließen, belassen Sie die Voreinstellung auf „NO“. Damit sind alle Fragen automatisch mit „YES“ beantwortet. Wenn Sie den Standpunkt des Kunden bezüglich dieser Opportunity individuell bewerten wollen, klicken Sie auf den YES Button und beantworten die vier Fragen mit ja oder nein. Klicken Sie anschließend auf den „Validate Opportunity“ Button.

8. Anfordern eines Opportunity Owners

- **IBM Opportunity Owner** – Wenn Sie ausnahmsweise selbst für die Opportunity der richtige Opportunity Owner sind, klicken Sie auf den „Select“ Button und tragen sich als Opportunity Owner ein. Sie können nun mit den Aufgaben des Opportunity Owners fortfahren. Wenn Sie einen Opportunity Owner aus einem anderen Bereich benötigen und Ihnen dieser bekannt ist, wählen Sie seine Kennung entweder aus der lokalen oder der Serverdatenbank aus. Das System erzeugt automatisch eine Nachricht an den Owner. Ihre Aufgabe als Opportunity Identifier ist damit abgeschlossen.

Falls Ihnen der Owner nicht bekannt sein sollte, wählen Sie die Funktion „Submit a Resource Request“ aus. Selektieren Sie – ausgehend von dem Ihnen erkennbaren Opportunity-Schwerpunkt (Brands, Sektoren, GMB, Global Services) – den zuständigen OBM (Brands, Sektoren) bzw. den zuständigen RDM (Global Services). Geben Sie darüber hinaus an, für welche Rolle (in diesem Fall Opportunity Owner) Sie eine Ressource anfordern. Beenden Sie den Resource Request über den „Close“ Button.

- **BP Owner** – In der Regel wählt der IBM Opportunity Owner einen Business Partner aus. Dieser übernimmt von ihm die Rolle des Opportunity Owners. Sieht jedoch die Coverage Strategie Ihrer Business Unit die Zusammenarbeit mit einem Business Partner vor, dann können Sie auch als Opportunity Identifier einen Business Partner als Opportunity Owner eintragen. Gehen Sie über den „Select“ Button in die Datenbank und wählen den in Frage kommenden BP dazu aus. Wenn Sie den richtigen Namen des BP gefunden haben, werden automatisch auch BP Identifikation und BP type von OMNOTES ausgefüllt.

Details hierzu finden Sie in der **Quick Card „Business Partner Lead Management (BPLM) – Vorgehensweisen in OMNOTES“**. (über die Germany Intranet Homepage: Infothek, Verkaufen, Sales Navigator, Vertriebsinformationen & Unterstützung, Business Partner & Channels oder über Notes R5: Server T12DB004, s_dir/SalesNav.nsf.).

Die Rolle des Opportunity Owners

Der Opportunity Owner ist von nun an im weiteren Verlauf des Prozesses für die gesamte Abwicklung der Opportunity und damit auch für die Kundenzufriedenheit und Rentabilität der Opportunity verantwortlich. In diesem Handbuch werden die Aufgaben des OO beschrieben. Die Opportunity tritt später in den SDD-Prozess (Solution Design and Delivery) ein, der an anderer Stelle beschrieben wird. Der Eintrag im OMNOTES-System wird weiterhin vom OO aktualisiert, auch wenn die Opportunity in den SDD-Prozess übergegangen ist.

Die Hauptaufgabe des Opportunity Owners im Opportunity Management Prozess ist die Vorbereitung einer Lösung und das Qualifizieren der Opportunity. Der OO ist außerdem dafür verantwortlich, dass alle Umsatzinformationen zu Prognosezwecken aufgezeichnet werden (füllen der Component Details).

Welche Aufgaben hat der OO?

Die generelle Aufgabe des OO im OM-Prozess besteht darin, zu entscheiden, ob IBM eine Lösung für die Anforderung des Kunden bereitstellen kann, die die Zufriedenheit des Kunden erhöht und die für IBM rentabel ist.

Wie bereits beim OI kann auch beim OO der erforderliche Arbeitsaufwand je nach Art und Umfang der Opportunity sehr unterschiedlich sein. Die benötigten Informationen sind teilweise bereits in OMNOTES gespeichert, sowohl in der Beschreibung als auch in den Components. Die OMNOTES-Kommentarfunktion kann ebenfalls für Informationstexte zu einer Opportunity verwendet werden. Es wird eine automatische History mitgeführt.

Nachfolgend werden die wichtigsten Schritte für den Opportunity Owner beschrieben:

- 1. Zugreifen auf die Opportunity** – Öffnen Sie die entsprechende Opportunity und wählen Sie die Funktion „3 Qualify Opportunity“ aus.
- 2. Überprüfen der Informationen von Noticer und Identifier** – Überprüfen Sie die bereits eingegebenen Informationen und korrigieren oder ergänzen Sie bei Bedarf.
- 3. BP Owner** – Wenn ein Business Partner Opportunity Owner werden soll, gehen Sie über den „Select“ Button in die Datenbank und wählen einen geeigneten BP aus. Wenn Sie den richtigen Namen des BP gefunden haben, werden automatisch auch BP Identifikation und BP type von OMNOTES ausgefüllt.

Arbeitet hingegen ein BP als Team Member (Ressource) an einer Opportunity mit, dann muss er bei den entsprechenden Komponenten in den Component Details der vorgeschlagenen Lösung eingegeben werden.

Details hierzu finden Sie in der **Quick Card „Business Partner Lead Management (BPLM) – Vorgehensweisen in OMNOTES“** (über die Germany Intranet Homepage: Infothek, Verkaufen, Sales Navigator, Vertriebsinformationen & Unterstützung, Business Partner & Channels oder über Notes R5: Server T12DB004, s_dir/SalesNav.nsf.).

4. Ausfüllen des Fragebogens zur Qualifizierung der Opportunity

– Um schnell die Bewertung abzuschließen, belassen Sie die Voreinstellung auf „NO“. Damit sind alle Fragen automatisch mit „YES“ beantwortet. Wenn Sie den Standpunkt des Kunden bezüglich dieser Opportunity individuell bewerten wollen, klicken Sie auf den „YES“ Button und beantworten die fünf Fragen mit ja oder nein. Klicken Sie anschließend auf den „Qualify Opportunity“ Button.

5. Vorbereitung der Qualifizierung der Opportunity

– Sie haben zusätzlich noch die Möglichkeit einen Kommentar von maximal 60 Zeichen einzufügen. Anschließend klicken Sie auf „Qualify Opportunity“.

6. Vervollständigen der Rentabilitätsprognose (Revenue Forecast)

– Erstellen Sie nun eine Rentabilitätsprognose für die Opportunity, indem Sie detaillierte Informationen zu jeder Komponente der vorgeschlagenen Lösung für die Opportunity eingeben. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Components erstellen“. Die detaillierten Informationen werden in einer Übersicht in der Funktion „4 Build Solution proposal -Management Components“ angezeigt.

In vielen Fällen wird der Opportunity Owner andere Mitglieder des Teams bei der Eingabe und Pflege von Informationen zu bestimmten Lösungskomponenten zur Unterstützung benötigen. Hierzu muss er die betreffenden Personen über die Funktion „Manage Participants“ der History der Opportunity hinzufügen. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „History erstellen“.

Die Rolle des Opportunity Owner bleibt im Solution Design and Delivery-Prozess erhalten. Wenn Sie die Opportunity abschließen, gehen Sie in die Funktion „6 Close Opportunity Record“ und drücken Sie den Button. Sie wählen den entsprechenden „Beenden“ Status aus. Mit Ausnahme von Status „6 – Completed“ ist ein Grund erforderlich, weshalb die Opportunity geschlossen wird. Damit die Kundenbefragung durchgeführt werden kann, tragen Sie den Customer Contact, -Title und -Telefon ein. Zusätzlich können Sie noch bestimmen, ob eine Befragung überhaupt durchgeführt werden soll. Die Opportunity wird nach der Replikation archiviert. Als Opportunity Owner sind Sie während des gesamten SDD-Prozesses für die Aktualisierung des Status verantwortlich.

Components erstellen

Was sind Components?

Components enthalten Informationen zu einzelnen Komponenten und Produkten einer vorgeschlagenen Lösung sowie Angaben zur Rentabilität dieser Komponenten. Diese Informationen werden zu Prognosezwecken verwendet.

Welche Informationen enthält ein Component Detail?

Es enthält für jede Komponente einer Lösung Informationen zur Produktkategorie, zur Rentabilität (Summe), zur Art des Umsatzes (beispielsweise einmalig oder monatlich), zum Abrechnungsdatum, zur Vertragsdauer und zu den Voraussetzungen für einen erfolgreichen Projektverlauf (Component Win%).

Wer erstellt und pflegt Component Details?

Es ist in erster Linie Aufgabe des Opportunity Owners, für eine Opportunity Components zu erstellen und zu pflegen. Diese Aufgabe kann jedoch auch bereits von einem OI vor der Benennung des OO wahrgenommen werden. In jedem Fall sollte die Eingabe der Components und damit des erwarteten Umsatzes so früh wie irgend möglich geschehen.

Bei Opportunities, die mehrere Komponenten umfassen, kann der OO unter der Funktion „Manage Participants“ eine entsprechende History erstellen, in der participants, team-members aus anderen Geschäftsbereichen aufgeführt sind, die ebenfalls zum Proposal /Delivery-Team gehören. Dadurch erhalten diese Personen ebenfalls Zugriff auf die Informationen zu dieser Opportunity und können sie so aktualisieren und Components für jene Komponenten erstellen und aktualisieren, für die sie direkt verantwortlich sind.

Wie können Sie auf die Anzeigen für Komponenten zugreifen?

Sie haben folgende Möglichkeit um auf Components einer Opportunity zuzugreifen:

1. Wählen Sie die Funktion „4 Build Solution Proposal-Management Components“ aus und Sie können die bereits angelegten Components anschauen.
2. Um einen neuen Component zu erstellen, drücken Sie auf den Button „Add“ und das Fenster Component Details öffnet sich. Um vorhandene Components zu ändern drücken Sie auf „Modify“ oder um sie zu löschen auf „Delete“. Mit dem Button „Copy“ können Sie eine vorhandene Komponente kopieren. Mit dem Button „Edit Table“ können Sie schnell Änderungen an allen Components gleichzeitig vornehmen (beispielsweise bei Änderung des bill-dates).

Welche Informationen müssen in die Component eingegeben werden?

1. Details

- **Component category (Produktkategorie)**
Drücken Sie auf den „Select“ Button und wählen Sie eine Produktkategorie aus.
- **Maschine/Model** Obligatorisch, wenn „Upgrade“ später auf „YES“ gesetzt wird. Tragen Sie Maschinen-Type und -Modell ein.
- **Upgrade** Tragen Sie „YES“ ein, wenn es sich um ein Upgrade handelt.
- **From Machine/Model** Auszufüllen wenn es sich um ein Upgrade handelt.
- **Component win probability (Gewinnwahrscheinlichkeit)**. Geben Sie hier die geschätzte Erfolgschance für eine Komponente ein. Bei einer Erfolgsaussicht von mehr als 50% wird die Komponente in die Prognose miteinbezogen. Ist die Erfolgsaussicht geringer als 50%, wird die Komponente als Ausweichlösung behandelt.

2. Billing/Revenue Information

- **Payment type** wird automatisch vom System mit der Produktkategorie eingetragen, kann aber auch manuell geändert werden.
- **Will the Revenue be split across multiple dates?** Wenn der Revenue auf mehrere Perioden verteilt werden soll, tragen Sie „YES“ ein. Ansonsten belassen Sie den voreingestellten Wert „NO“.
- **Total number of Units** Anzahl der Einheiten zum Beispiel mehrere AS/400.
- **Payment amount per Unit** Preis für eine Einheit (Revenue) des Produktes.
- **Total Revenue (Umsatz)** wird automatisch berechnet durch die „Anzahl der Units“ und „Betrag pro Unit“
- **Bill Date (Rechnungsdatum)** Geben Sie hier das **zu erwartende Umsatzdatum** ein (muss später als das Decision Date sein).
- **Ship Date (Lieferdatum)** Geben Sie hier das Lieferdatum ein, wenn Sie annehmen, dass es mehr als drei Monate vor der Rechnungsstellung liegt. Dieses Datum wird für logistische Zwecke verwendet.

3 IBM oder Business Partner Specialist

- **IBM component specialist (Komponentenspezialist)** Hier können Sie über den „Select“ Button sich selbst oder jemand anderen eintragen, oder einen Resource Request stellen. Die Kennung des Team-Mitglieds, das für die Komponente verantwortlich ist.
- **BP Specialist Name** Über den „Select“ Button wählen Sie einen BP aus der Datenbank aus. Business Partner Identification und Business Partner Type werden dann automatisch von der BP-Datenbank übernommen.

4 Financing Information and General Comments

- **Odds of financing with IBM (Finanzierungen)**
Wählen Sie zwischen 0%–100% aus
- **Component Comments** Kann für kurze Kommentare zu den Komponenten verwendet werden (maximal 50 Zeichen).

Für Software und Stream Components beachten Sie bitte die zusätzlichen Felder.

History erstellen

Was ist eine History?

In der History einer Opportunity werden die autorisierten Benutzer aufgeführt, die zum Zugriff auf und zum Ändern von Opportunity-Informationen berechtigt sind. Alle in der History aufgeführten Benutzer (Participants) können alle Einträge der Opportunity-Informationen verändern. Noticer, Identifier, Kundenbetreuer (sofern erfasst), Owner und jeder angegebene Komponentenspezialist werden automatisch in der History aufgeführt. Jeder dieser Benutzer kann der History einen weiteren Teilnehmer oder ein Team-Mitglied hinzufügen.

Welche Informationen enthält eine History?

Die History enthält den Namen, die Rolle und das Datum der Eintragung, jeder aufgeführten Person.

Wie können Sie auf die Anzeigen der History zugreifen?

Sie haben folgende Möglichkeiten, um auf die History einer Opportunity zuzugreifen:

Klicken Sie auf die Funktion „Manage Participants“. Hier finden Sie alle IBM Personen die an einer Opportunity beteiligt sind.

Durch Drücken des „Add“ Buttons können Sie neue Personen hinzufügen oder – sofern vom System erlaubt – durch Klicken des „Delete“ Buttons, einen vorhandenen Eintrag löschen.

Um einen Eintrag zu verändern klicken sie auf „Re-Assign“. Es können nur Owner, Identifier, Client Representative, Team-member verändert werden. In einer weiteren Tabelle sehen Sie alle Business Partner die mit dieser Opportunity zu tun haben.

Das OMNOTES-System

OMNOTES ist ein System zur Erfassung und Bearbeitung von Opportunities auf Lotus Notes-Basis, das den Opportunity Management-Prozess unterstützt. Es handelt sich hierbei um ein weltweites System. Hierfür benötigen sie eine Lotus Notes-ID, EHONE-ID (solange OMNOTES und OMSYS parallel zur Verfügung stehen), und eine Zugangsberechtigung für OMNOTES. Wenn Sie OMNOTES noch nicht nutzen, müssen Sie im VM-System ASO aufrufen „Auswahl 3, Select EHONE, Select APPL, Select OMSYS/ OMNOTES Ihre Zugriffsberechtigung anfordern. Ihre OMNOTES-Registrierung bietet Ihnen Zugriffs- und Änderungsmöglichkeiten für alle Opportunities, bei denen Sie in einer Opportunity Rolle oder als Teammitglied aufgeführt sind. Um auf das System zuzugreifen, klicken Sie einfach auf die OMNOTES Kachel und wählen Sie die zu bearbeitende Opportunity aus.

Ihr OMNOTES-Profil (OMNOTES Account Profile)

Ihr OMNOTES-Profil enthält Informationen zur Ihrer Benutzerregistrierung und kann lediglich vom Administrator des jeweiligen Landes verändert werden. Aus diesem Grund sollten Sie Ihm etwaige Änderungen rechtzeitig melden, wie z.B: Ihrer Lotus Notes Mail-Adresse. Die Mail-Adresse wird für die automatische Benachrichtigung durch das OMNOTES-System benötigt.

Die OMNOTES-Datenbank

Die OMNOTES-Datenbank enthält für jede registrierte Opportunity einen Eintrag. Eine Opportunity verbleibt von der Erstellung bis zu ihrem Abschluss im aktiven Teil der Datenbank. Wird die Opportunity geschlossen, so wechselt sie automatisch in den archivierten Teil der Datenbank. Sie sehen also alle aktiven und archivierten (geschlossenen) Opportunities auf Ihrer Arbeitsoberfläche. Eine Opportunity wird geschlossen, weil der Auftrag ausgeführt wurde, oder weil die Opportunity nicht weiterverfolgt wird. Die archivierten Opportunities werden 60 Tage nach Abschluss aus der View des Benutzers genommen und im IW aufbewahrt. Sie sind nur noch über Oedge aufrufbar, aber nicht mehr zu verändern. Wird eine Opportunity für längere Zeit (60 Tage) nicht aktualisiert, ändert das OMNOTES-System den Status in Expired (abgelaufen) und archiviert die Opportunity. Owner oder Identifier dieser Opportunity werden durch automatisch erzeugte Meldungen 15 bzw. 7 Tage vor der Archivierung von diesem Schritt in Kenntnis gesetzt. Bleibt die Opportunity länger als 60 Tage im Status „5 – Won“ ausgehend vom Up and running date, wird die Opportunity automatisch vom System auf „6 – Completed“ gesetzt und archiviert.

Opportunity-Einträge

Jede Opportunity in der Datenbank verfügt über eine **Beschreibung** mit einer eindeutigen Opportunity-Nummer, die vom System vergeben wird. Eine Opportunity kann außerdem über einen oder mehrere der folgenden Informationsblöcke verfügen:

- **Components** – Dieser Bereich enthält die komplette Lösung für eine Komponente der Lösung. Die Informationen werden zu Prognosezwecken verwendet. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt *Components erstellen*.
- **Comments** – Dies ist ein optionales Feld, in dem Sie weitere Anmerkungen zur Opportunity in Textform eingeben können z. B. die permanente Kundennummer. Jeder Eintrag wird mit dem Autor und dem Datum des Eintrags dokumentiert.

- **History** – In diesem Bereich werden die Teilnehmer (oder Team-Mitglieder) angegeben, die gemeinsam eine Opportunity bearbeiten. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt *History erstellen*.
- **Resource Request** – Ein Resource Request kann in jedem Status der Opportunity gestellt werden. Insbesondere, wenn Sie Unterstützung benötigen, falls Ihnen z. B. der Name des Kollegen nicht bekannt ist, der eine Rolle in dieser Opportunity übernommen hat. Wählen Sie im Resource Request einen RDM im OMC oder bei IGS aus, der Ihnen bei der Wahl der richtigen Ressourcen behilflich ist.

Opportunity Management und SSM

Die SSM (Signature Selling Method) ist sowohl ein verkaufsmethodischer Ansatz als auch ein Prozess mit genau definierten Milestones. Der bereits vor drei Jahren bei der Software Group eingeführte SSP (Solution Selling Process) ist weitestgehend deckungsgleich mit der SSM und wird von dieser abgelöst. Die Methodik basiert auf der Idee, zusätzliches Geschäft („latent buyers“) zu generieren, indem die „probability of a high value sale“ schrittweise erhöht wird. Dazu gibt es verschiedene methodische Hilfsmittel wie den „Cold Call“, die „Pain Chain“, den „(Power) Sponsor Letter“, das „9 Block Model“, die „Buying Vision“, etc. In der neuen Version von OMNOTES sind diese „SSM-Aids“ als Muster (Templates) hinterlegt.

Die Bezeichnung der SSM-Milestones entspricht dem „Status“ in OMNOTES (in OMSYS früher Sell-Cycles). Die Anzahl und der Wert der Opportunities in den einzelnen Stati wird gemäß SSM als „Pipeline“ bezeichnet. Eine „balanced“ Pipeline sichert genügend Umsatz ohne Einbrüche zu bestimmten Zeiten (z. B. Jahreswechsel – 1. Quartal). Um rechtzeitig solche Einbrüche zu erkennen und ggf. gegensteuern zu können, ist es besonders wichtig, Opportunities frühzeitig (i. d. R. schon während der Identifizierungsphase) in OMNOTES einzugeben und mit dem möglichen Umsatz zu versehen.

Nicht bei jeder Opportunity ist es sinnvoll, nach SSM vorzugehen. Die Business Units haben Kriterien definiert, welche Opportunities nach SSM bearbeitet werden sollen. Für alle anderen Opportunities gelten nach wie vor die Validierungskriterien (BANT-Kriterien und CoS) und Qualifizierungsfragen. Nur nach einer präzisen Beantwortung dieser Fragen dürfen Sie die Opportunities in den nächsten „Status“ überführen: Validierung und Qualifizierung von Opportunities sind wichtige Voraussetzungen für die nachfolgenden Prozess-

schritte, vor allem wenn zusätzliche Ressourcen (Opportunity Owner, Proposal Team Leader, Business Partner, etc.) einbezogen werden.

Arbeiten Sie produktiv mit OMNOTES

OMNOTES darf und soll keine zusätzliche Belastung für Sie sein. Pflegen Sie Ihre Opportunities in OMNOTES möglichst tagesaktuell so, dass Sie keine weiteren Tools und Hilfsmittel für Ihre Aktivitäten benötigen.

Fordert Ihr Management z. B. zusätzliche Listen/Auswertungen von Ihnen, so verweisen Sie es bitte auf OpEdge, denn Sie haben ja schließlich alle relevanten Informationen in OMNOTES eingetragen. Weiß Ihr Management nicht, wie mit OpEdge Auswertungen erstellt werden können, verweisen Sie es bitte an den für Ihre Business Unit zuständigen OBM.

Halten Sie wichtige Issues und Meilensteine der Opportunity auch in den Kommentaren („Create Comment“) fest, um das Opportunity Team auf dem aktuellen Stand zu halten. Planen Sie z. B. einen weiteren Kundenbesuch mit Hilfe der Funktionalität von Lotus Notes und OMNOTES: Erzeugen Sie sich einen DocumentLink auf die Opportunity und generieren Sie sich eine Wiedervorlage oder ein ToDo mit einem kurzen Text und dem Link auf diese Opportunity. Sie werden sehen, wenn Sie die Möglichkeiten nutzen, die unsere LotusNotes-Plattform bietet, brauchen Sie wirklich kein zusätzliches Vertriebs-Tool neben OMNOTES.

Auch für die elementaren Vertriebsaktivitäten kommen Sie nicht um OMNOTES herum. Das Opportunity Management Center möchte Sie bei der Beschaffung von Ressourcen unterstützen, kann das aber nur tun, wenn Sie einen „Resource Request“ korrekt abgesetzt haben. Ihr Resource Deployment Manager ist immer Ihr OBM, den Sie mit Namen kennen sollten. Haben Sie Eskalationsfälle, so werden diese nur dann im SectorOpportunityBoard behandelt, wenn Ihre Opportunity korrekt in OMNOTES abgebildet ist.

Auch Sie werden bei der Nutzung von OMNOTES feststellen, dass es sich um ein ausgezeichnetes Tool zur Unterstützung Ihrer Vertriebsaktivitäten handelt!

Attachment-Datenbank

In dieser Datenbank, finden Sie alle Opportunities, die Sie mit einem Anhang (Attachment) versehen haben. Dies können vorgefertigte Briefe aber auch andere Anhänge

aus Ihren gespeicherten Dateien sein, wie z. B. Präsentationen, Konfigurationen usw.

Innerhalb einer Opportunity haben Sie die Möglichkeit, in jeder der Sektionen 1 bis 5 aus vorgefertigten Briefen (Templates) ein Attachment hinzuzufügen. Drücken Sie dazu den Button „Select System Aids“. Sie erhalten eine Auswahl an Briefen, die unterschiedlichsten Kundensituationen gerecht werden. Treffen Sie Ihre Wahl, speichern den Brief in einem Verzeichnis und bearbeiten ihn so, dass er Ihrer Opportunity angepasst ist. Mit dem Button „Attach Sales Aid“ fügen Sie Ihren modifizierten Brief der Opportunity hinzu. Über diese Funktion können Sie auch eigene Dateien, wie beispielsweise Konfigurationen hinzufügen. Die mit * markierten Felder müssen gefüllt werden.

Eine Übersicht Ihrer beigefügten Anhänge finden Sie sowohl in der Sektion 7. „Manage Attachments“ innerhalb der Opportunity, als auch in der Attachment-Datenbank. Sie können diese jederzeit bearbeiten, verändern oder neue Anhänge dazugeben.

Operational Edge

Operational Edge ist eine separate Anwendung, die den Zugriff auf Daten des Opportunity-Managements über das Information Warehouse ermöglicht. Sie ist das Reporting-Tool für das Opportunity Management. Mit Hilfe dieser Anwendung können alle Benutzer (einschließlich derer, die nicht aktiv an einer Opportunity beteiligt sind) Daten und Management-Berichte einsehen. Nähere Informationen zum Operational Edge finden Sie im EMEA CRM Workroom auf D07DBF01, directory w_DIR unter Notes unter der Rubrik „D. Education“ sowie über den Sales Navigator und unter <http://9.164.2.81> über den Button „IM Information“ und „Users Guides“.

Wie Sie Hilfe erhalten

Wenn Ihnen dieses Handbuch oder Ihre Kollegen nicht weiterhelfen können, gibt es für Sie weitere Quellen für Unterstützung:

- **OMNOTES-Online-Hilfe.** Wenn Sie beim Ausfüllen von Feldern in OMNOTES-Unterstützung benötigen, erhalten Sie feldbezogene Hilfe in der letzten Bildschirmzeile oder klicken Sie mit der Maus auf den „Help“ Button. Der Hilfetext besteht aus einer umfassenden Erklärung der Felder.

- **OMNOTES-Helpdatenbank.** Hier finden Sie Basisinformationen und Step-by-Step Informationen, die Sie auch ausdrucken können.
- **EMEA Customer Support Center (CSC)** Wählen Sie intern die Rufnummer *144, extern 00353-18156818 oder geben Sie im Intranet die Adresse w3.ibm.com/help ein.
- **Work direct.** Die formelle Prozess-Dokumentation und die Arbeitsanweisungen für Opportunity Management können unter w3.emea.ibm.com/workdirect abgerufen werden

OMNOTES-Statuserklärung

Jede Opportunity in der OMNOTES-Datenbank enthält das Feld Status. In diesem Feld wird der aktuelle Status einer Opportunity beim Durchlaufen des OM- und SDD-Prozesses angezeigt. Bei allen wichtigen Änderungen wird dieses Feld in der Regel automatisch vom OMNOTES-System aktualisiert. Sie können jedoch auch manuelle Änderungen vornehmen.

Eine Opportunity kann während der gesamten Laufzeit nacheinander folgende Geschäftszyklen aufweisen:

- 0 – Identifying Opportunity** Dies ist der Anfangscode für eine neue Opportunity. Er wird automatisch bei Erstellung eines neuen Eintrags vergeben.
- 1 – Identified, Validating** Nach dem Betätigen des „Record Opportunity“ Buttons durch den Opportunity Noticer.
- 2 – Validated, Qualifying** Nach dem Betätigen des „Validate Opportunity“ Buttons durch den Opportunity Identifier. Der Opportunity Owner ist noch nicht unbedingt zugewiesen/Opportunity wird qualifiziert. Wenn sich der Opportunity Owner mit dem zuständigen OBM darüber einig ist, dass die Opportunity an den SDD-Prozess übergeben werden sollte, kann er die Opportunity weiter qualifizieren. Anforderung des Proposal-Teams.
- 3 – Qualified Proposing** Nach dem Betätigen des „Qualify Opportunity“ Buttons. Opportunity Owner muss zugewiesen sein. Leiter des Proposal-Teams noch nicht unbedingt zugeordnet, Proposal/Solution Design wird erstellt.
- 4 – Proposal Submitted** Nach dem Betätigen des „Opportunity Proposed“ Buttons. Anforderung des Proposal Team Leaders und des Solution Design-Teams. Kunde hat Vertrag unterschrieben.
- 5 – Won, Implementing** Nach dem Betätigen des „Opportunity Won“ Buttons. Anforderung des Projektleiters, der dem Solution-Teams zugeordnet wird. Lösung wird

implementiert. Die Opportunity verbleibt in diesem Status, bis die Lieferung abgeschlossen und die Rechnungen bezahlt sind. Bei langfristigen Aktivitäten (beispielsweise bei Auslagerungsverträgen) kann diese Zeitspanne mehrere Jahre dauern. Maßgebend dafür ist das Implementierungsdatum (Up and Running date).

Close Opportunity Record

Folgende Stati können ebenfalls manuell vom Opportunity Owner vergeben werden, um den Abschluss der Opportunity anzugeben (über „Opportunity close“). Bei Bedarf fordert das System den Benutzer zur Eingabe einer Begründung für die Archivierung auf.

6 – Completed Nach dem Betätigen des „Close Opportunity Record“ Buttons und der Auswahl „Completed“. Projekt ist beendet, die Lösung beim Kunden implementiert und abgerechnet.

7 – IBM no Bid Nach dem Betätigen des „Close Opportunity Record“ Buttons und der Auswahl „IBM NO BID“. Kunde erhält kein Angebot. IBM hat die Opportunity nicht weiter verfolgt.

8 – Customer Cancelled Nach dem Betätigen des „Close Opportunity Record“ Buttons und der Auswahl „Consumer Cancelled“. Der Kunde hat die Opportunity nicht weiter verfolgt.

9 – Lost to Competition Nach dem Betätigen des „Close Opportunity Record“ Buttons und der Auswahl „Lost Competition“. Opportunity wurde an einen Wettbewerber verloren.

Vom System vergebener Status:

E – Expired Kann nur vom System gesetzt werden. Ist die Opportunity länger als 60 Tage nicht aktualisiert worden, geschieht dies automatisch.

Wir hoffen, Ihnen mit diesem Nachschlagewerk einen hilfreichen Überblick über den Opportunity Management-Prozess und das dazugehörige Werkzeug, OMNOTES, geben zu haben.

Sollten Sie darüber hinaus Fragen zum Opportunity Management Prozess haben, können Sie sich jederzeit an das OMC wenden.

Abkürzungsverzeichnis

ASO	Automated Security Operator
BANT	Budget, Authority, Need and Timeframe
BP	Business Partner
BPO	Business Partner Organization
CO	Customer Operation
CoS	Conditions of Satisfaction
CRM	Customer Relationship Management
CSC	Customer Support Center
DB	Datenbank
EMEA	Europe Middle East Africa
ESG	Enterprise Server Group
GMB	Global Midmarket Business
IGS	IBM Global Services
ISA	Industry Solution Area
ISV	Independent Software Vendor
IT	Information Technology
IW	Information Warehouse
KD	Kundennummer
MSM	Marketing and Sales Management System
OBM	Opportunity Business Manger
OEDGE	Operational Enabling Decisions for Global Execution
OI	Opportunity Identifier
OM	Opportunity Management
OMC	Opportunity Mangement Center
ON	Opportunity Noticer
OO	Opportunity Owner
PLM	Product Lifecycle Management
PSD	Printer System Division
PSG	Personal System Group
RDG	Relationship Data Entry Group
RDM	Resource Deployment Manager
RR	Resource Request
SDD	Solution Design and Delivery
SI	System Integrator
SSM	Signature Selling Method
SSP	Solution Sales Process
SSU	Sector Solution Unit
SWG	Software Group
VB	Vertriebsbeauftragter
WI	Web Integrator



© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im
Internet unter:
ibm.com

IBM und das IBM Logo sind eingetragene
Marken der International Business
Machines Corporation.