



INNOVATIV:
Claus Logemann, OHB-Finanzleiter, setzt auf ausgefeiltes Projektcontrolling

7



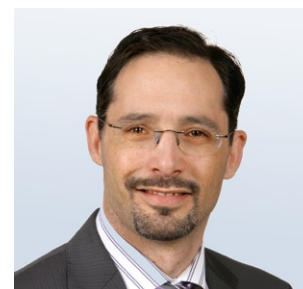
MASSIV:
Walter Berchtold, CEO Credit Suisse Private Banking, will Business Intelligence

24



INTEGRATIV:
Pascal Koradi, CFO Neue Aargauer Bank, macht Business Intelligence zur Chefsache

30



PRODUKTIV:
Andreas Salcher, Chef Firmenkunden bei Raiffeisen Schweiz, modernisiert mit CRM

32

3 EDITORIAL

BEST PRACTICE

- 6 **News:** Boom bei Business Intelligence / E-Mail Management / Beteiligungsmanagement
- 7 **Raumfahrt:** Wie die Bremer OHB Technology dem mächtigen Konkurrenten EADS die Zähne zeigt
- 8 **Energieversorgung:** Wie die Marketing Factory eines deutschen Stromversorgers funktioniert
- 10 **Tourismus:** Warum die Helmut Knaus KG nicht nur Controlling, sondern auch Cash Management computerisiert
- 12 **Jobvermittlung:** Wie die deutsche Bundesagentur für Arbeit ihre Planungsprozesse analytisch steuert
- 14 **Elektrohandel:** Wie die Schweden mit Business Intelligence besseren Kundenservice erzielen
- 15 **Bosch Thermotechnik:** Wie der Hightech-Anbieter den Produktionsausschuss um 40 Prozent senkt
- 16 **Börse:** Wie sich der größte chinesische Handelsplatz Shenzhen für die internationale Expansion rüstet



TITEL

- 18 **Dossier Financial Services:** Welche Pfeile die Gewinner der Weltfinanzkrise im Köcher haben

- 20 **Operational Excellence:** Wie Banken und Versicherungen ihre Wertschöpfungsprozesse verbessern
- 24 **Private Banking:** Wie sich Anbieter von Wealth Management für die neuen Zeiten rüsten müssen
- 29 **Compliance:** Warum ein kleiner Berliner Finanzdienstleister nachhaltige Benchmarks setzt
- 30 **Strategie:** Wie die Neue Aargauer Bank das Zusammenspiel von IT und Fachabteilungen gestaltet
- 32 **Kundenmanagement:** Wie Raiffeisen Schweiz das Firmenkundengeschäft vorantreibt
- 37 **Glosse:** Patricia van den Secheren über betriebliche Märchenstunden und sensible Kundendaten

MANAGEMENT

- 38 **Kostenkontrolle:** Welche Analysen, Methoden und Strategien sich für erfolgreiche Initiativen eignen
- 42 **Cashflowrechnung:** Wie Unternehmen von integriertem und automatisiertem Reporting profitieren
- 50 **Kolumne:** Andrew Mountfield über die Einbindung des Mittelmanagements in die Unternehmensstrategie

RUBRIKEN

- 43 **Unternehmensregister**
- 44 **Termine für Manager und Unternehmer**
- 45 **Impressum**
- 48 **Bücher**