

Schön, dass Sie hier sind ...



ships, ...  
are with older ...  
sage communicates with ...  
**communication** noun  
2 something that commu  
... letter or message



## **ERNST & YOUNG**



- 1994 Gründung der Aktiengesellschaft
- 30 Mitarbeiterinnen +
  - Projekt 20+ / 14 Lehrlinge
- Applikationsentwicklerin für Software im Gesundheitswesen
  - 260 Applikationen in 16 Kantonen
- Applikationsentwicklerin für Software der Unternehmensbewertung
  - Ernst&Young, Schweiz
  - Frango AG, Baar
- Kommunikationsplattformen





„Das funktioniert so nicht!“\*

M. T. aus Kreuzlingen

„Flugzeugturbinen funktionieren nach dem gleichen Prinzip!“\*\*

Ein müder Ingenieur

„Wir brauchen einen Pilotbetrieb!“

Alle Auditfirmen

„Das kann ich mit einem Taschenrechner auch!“

Zwei

„Das ist viel zu kompliziert!“

Viele

„Das gibt's schon lange!“

Ein Ingenieur

\* Anm. GRO: stimmt! (Version 2000)

\*\* Anm. GRO: beruhigend!

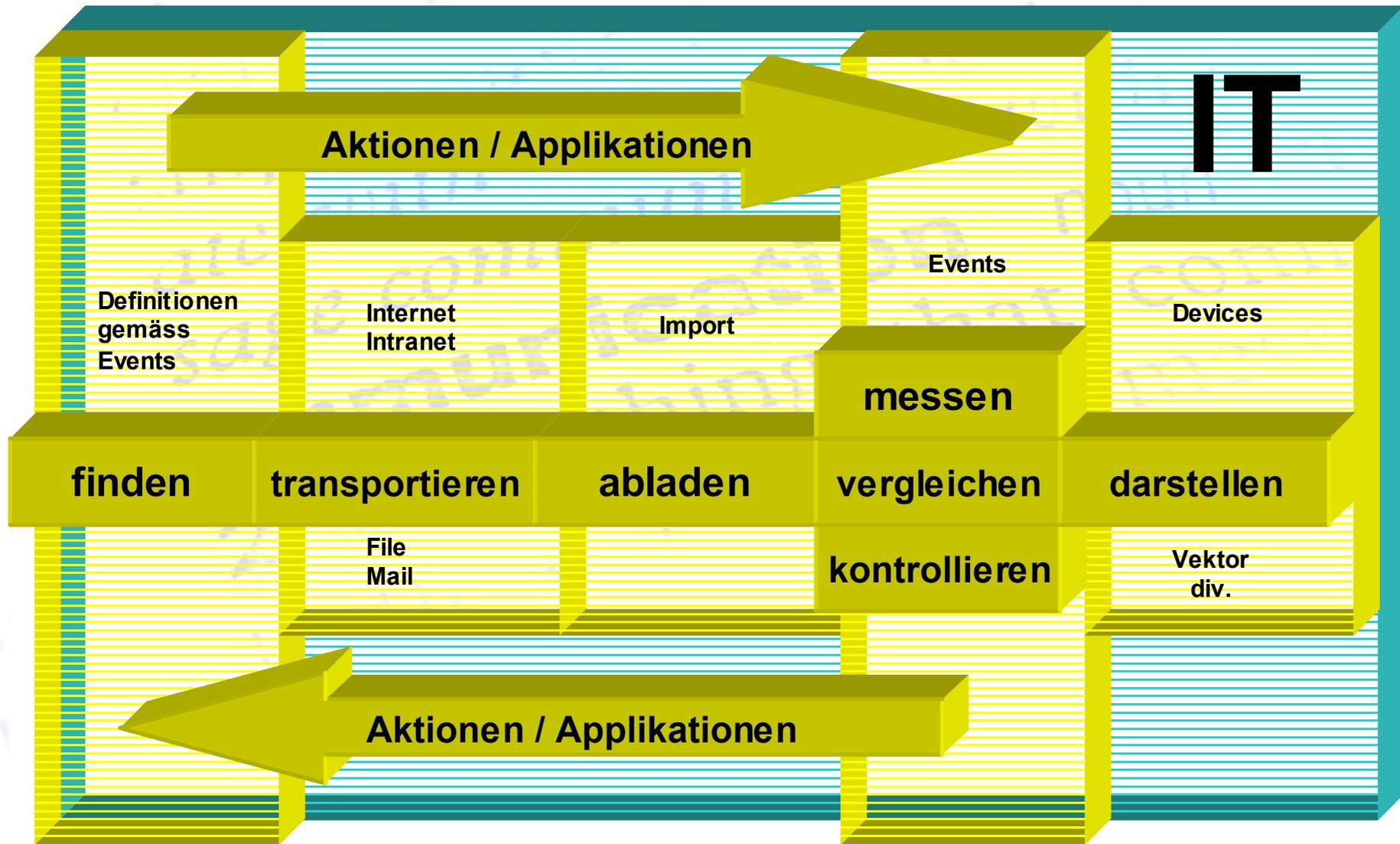
**rocsy – your data machine!**



**Die Daten Ihrer Unternehmung  
- Ihre Daten!**

**root-service ag, bürglen**

***your data company!***



# rocsy – your data machine! II



Microsoft Internet Explorer - Aufgaben - rocsy Home >> Aufgaben  
 Version: 1.00.10 - angemeldet: Otto Mayer

Produktivität mit Überzeitkontrolle <Administration> - Nachricht (HTML)  
 Gesendet: Mo 15.04.2002 12:31

Von: ROCSY@root.ch  
 An: GRO@root.ch  
 Cc: grpGL@root.ch  
 Betreff: Produktivität mit Überzeitkontrolle <Administration>

Hallo Roger!

Ich habe die Produktivitätszahlen provisorisch berechnet:

**Wochenauswertung in Prozent**

	01.04.2002	25.03.2002	18.03.2002	11.03.2002	04.03.2002	25.02.2002
bda	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
iai	0 %	0 %	20 %	0 %	68 %	0 %
wdo	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
sra	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
ffr	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
ema	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
hel	0 %	0 %	7 %	16 %	14 %	29 %
<b>Total</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>4 %</b>	<b>3 %</b>	<b>11 %</b>	<b>7 %</b>

**Monatsauswertung in Prozent**

	01.04.2002	01.03.2002	01.02.2002	01.01.2002	01.12.2001	01.11.2001
bda	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
iai	0 %	21 %	1 %	0 %	0 %	0 %
wdo	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
dev	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
sra	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
ffr	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
ema	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %



Beredsam ist, wer, selbst  
ohne es zu wollen, mit  
seiner Überzeugung oder  
Leidenschaft Geist und  
Herz anderer erfüllt.

*Luc Marquis de Vauvenargues, (1715 - 1747),  
französischer Philosoph und Schriftsteller*

# rocsy – your communication machine! I



Telefon - Microsoft Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten Medien

Adresse [http://10.1.1.74:8080/sia/servlet/ch.sia\\_abrasives.SIA/Welcome](http://10.1.1.74:8080/sia/servlet/ch.sia_abrasives.SIA/Welcome) Wechseln zu Links >>

**sia**  
ABRASIVES

**Abschnitt: Mensch**

**Telefon**

Datum   -

Kunde

Telefonart

Mitarbeiter

Dienstleistung

Interne Notizen

OK

Fertig Internet

Zurfr. 73% Firma Prod. MA 63% Prod.

root-service ag, bürglen

your data company!

# rocsy – your communication machine! II



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window displaying a web page for 'sia abrasives'. The browser's address bar shows the URL: `http://10.1.1.74:8080/sia/servlet/ch.sia_abrasives.SIA/Kunde_5`. The page content includes the 'sia ABRASIVES' logo and a form for customer service. The form fields are:

- Kunde: Ernst&Young
- Dienstleistung vom: 19.04.2002
- Dienstleistungstext: Bereinigung Non-Financial Statement
- Kosten: Fr:300.00
- Behandler Mitarbeiter: GRO

Below the form, there is a question: "Akzeptieren Sie die Rechnung?" with radio buttons for "ja" (selected) and "nein".

There are three rows of feedback questions, each with a 10-point rating scale (represented by circles):

- ➔ Wurde Ihre Anfrage zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet?
- ➔ War die Auskunft kompetent?
- ➔ Ist der in Rechnung gestellte Betrag gerechtfertigt?

At the bottom of the form is a button labeled "senden >>".

The browser's status bar at the bottom shows "Fertig" and "Internet".

root-service ag, bürglen

your data company!

# rocsy – your communication machine! III



sia Abrasives | Kundenbefragung - Microsoft Internet Explorer

Adresse [http://10.1.1.74:8080/sia/servlet/ch.sia\\_abrasives.SIA/Welcome](http://10.1.1.74:8080/sia/servlet/ch.sia_abrasives.SIA/Welcome)



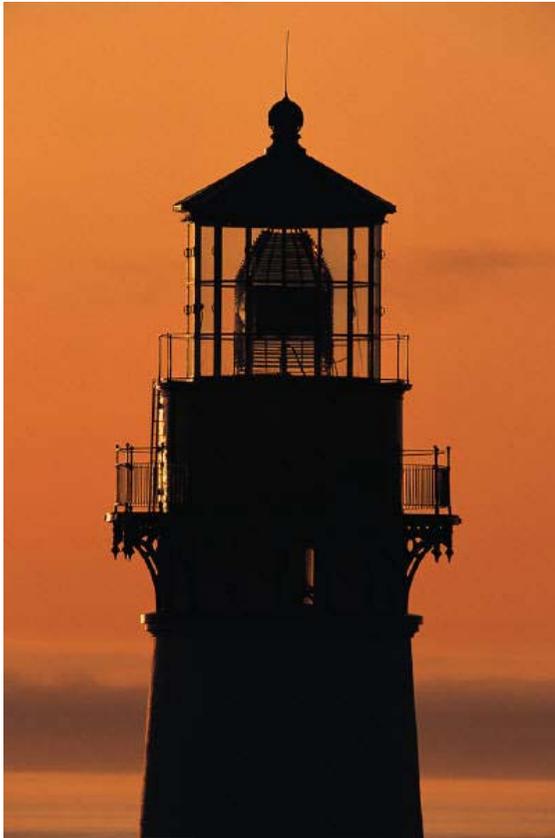
**Abschnitt: Markt**

- ➔ Expandieren wir über eine gezielte Marktabdeckung in Ländern und Anwendungsbereiche, in denen wir unsere stärken aufbauen und ausbauen können? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- ➔ Verfolgen wir eine konsequente Kundengruppenpolitik im Fachhandel?
- ➔ Verfolgen wir eine konsequente Kundengruppenpolitik im Direktgeschäft?
- ➔ Haben wir den direkten Kontakt zu unseren Marktpartnern über lokal tätige Gruppengesellschaften?
- ➔ Haben wir den direkten Kontakt zu unseren Marktpartnern über lokal tätige Exklusivvertretungen?
- ➔ Haben wir den direkten Kontakt zu unseren Marktpartnern über lokal tätige Key-Account-Management?

Senden >>

Fertig Internet

**rocsy – your cockpit machine!**

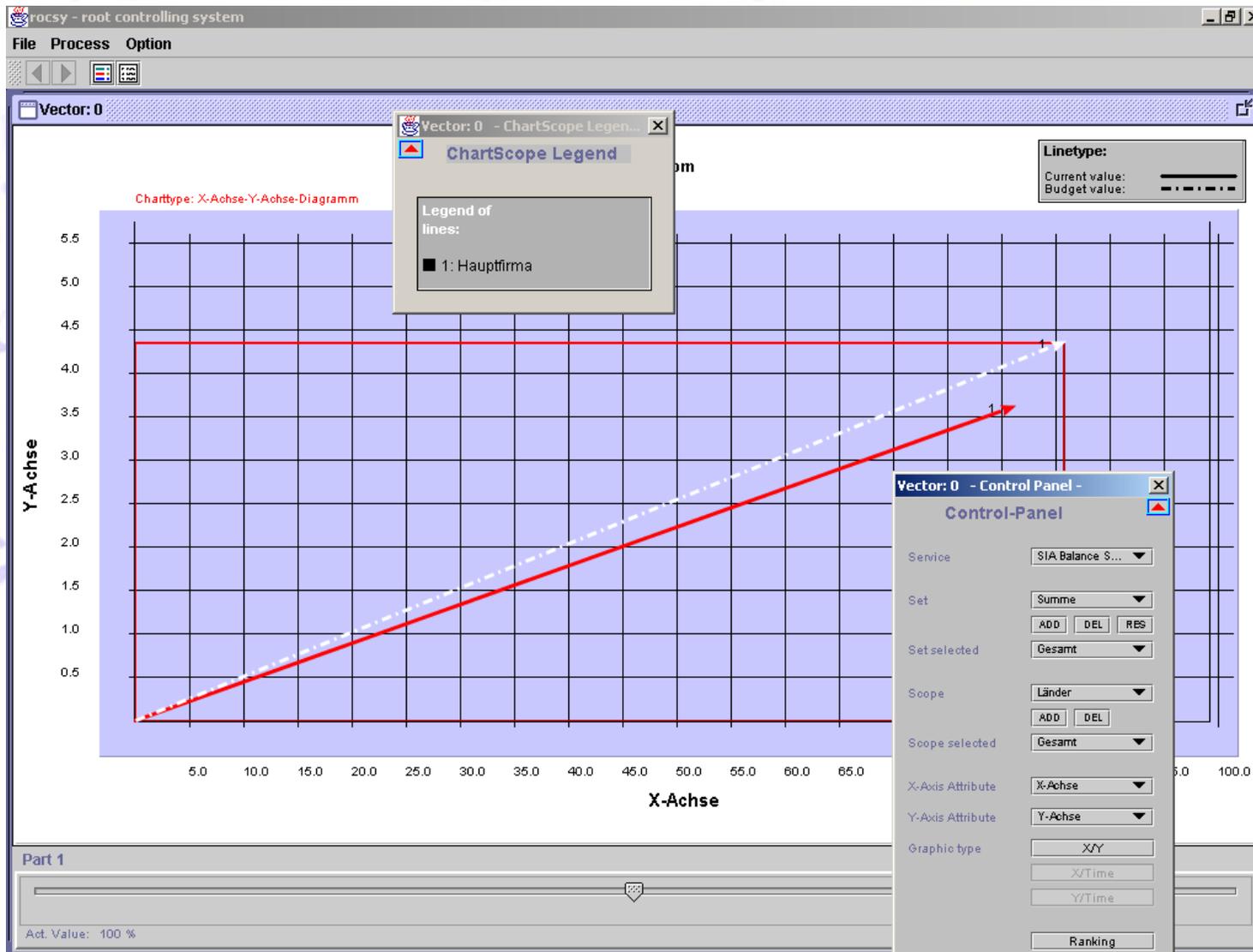


**Sie bestimmen den Kurs!**

**root-service ag, bürglen**

***your data company!***

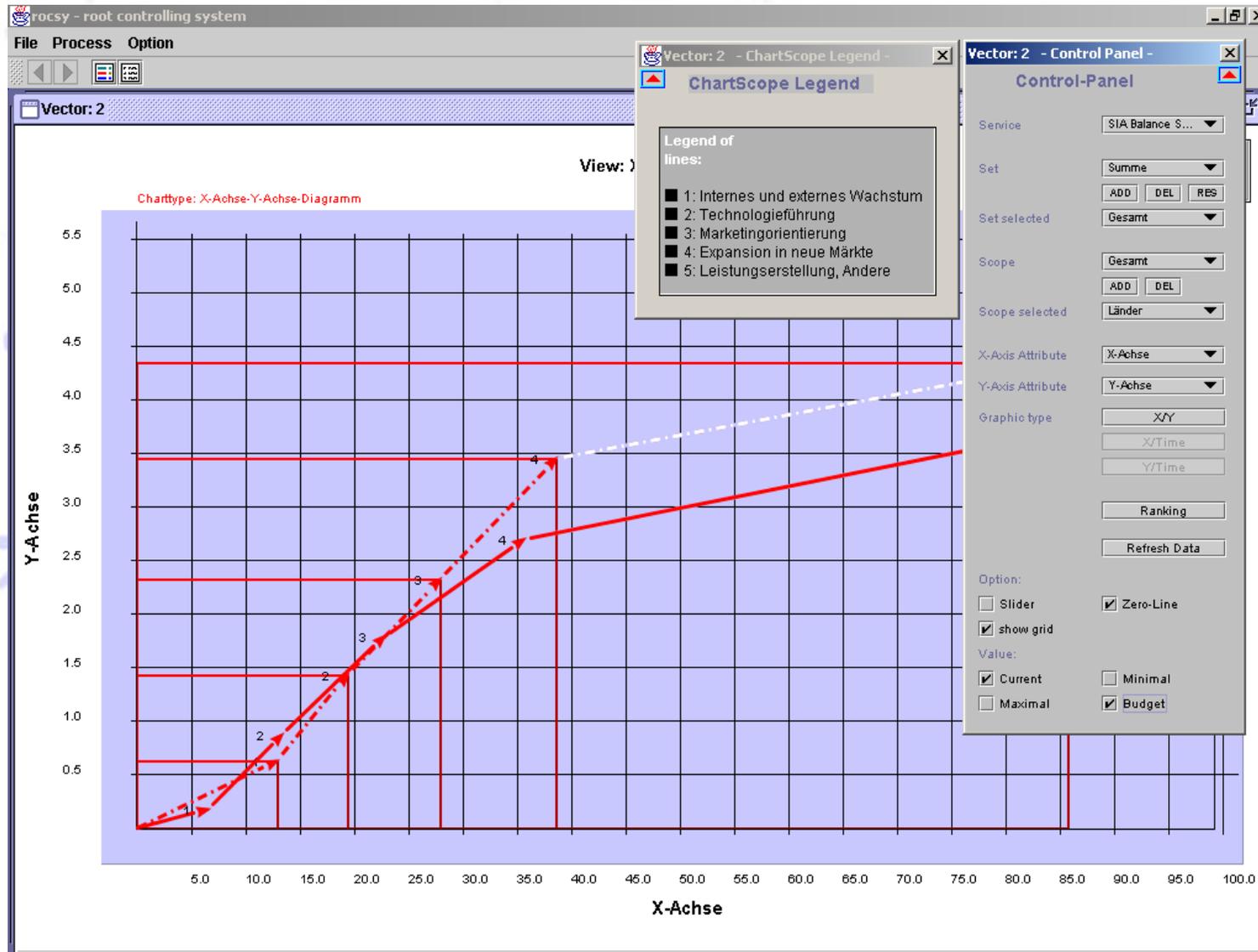
# rocsy – your cockpit machine!



root-service ag, bürglen

your data company!

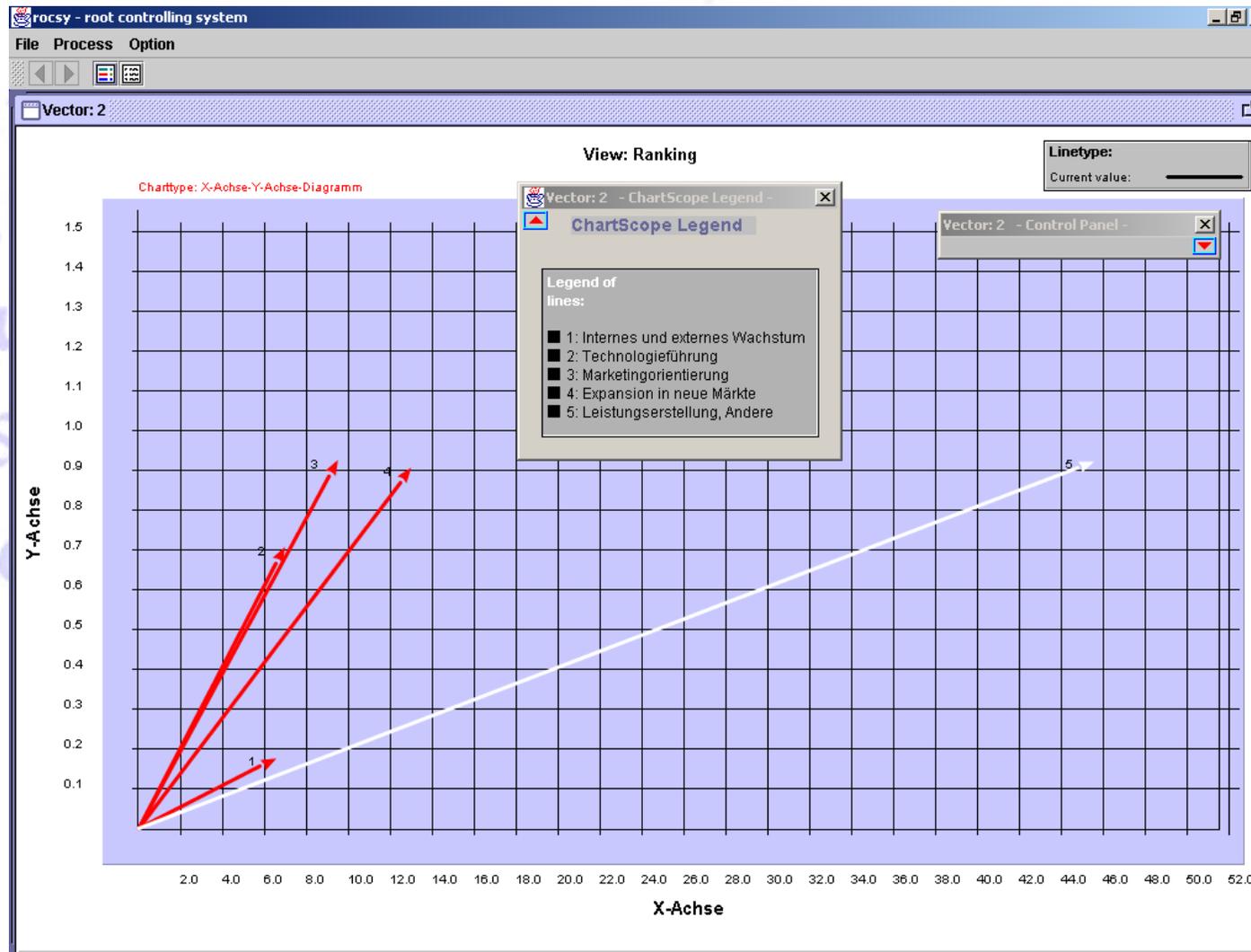
# rocsy – your cockpit machine! II



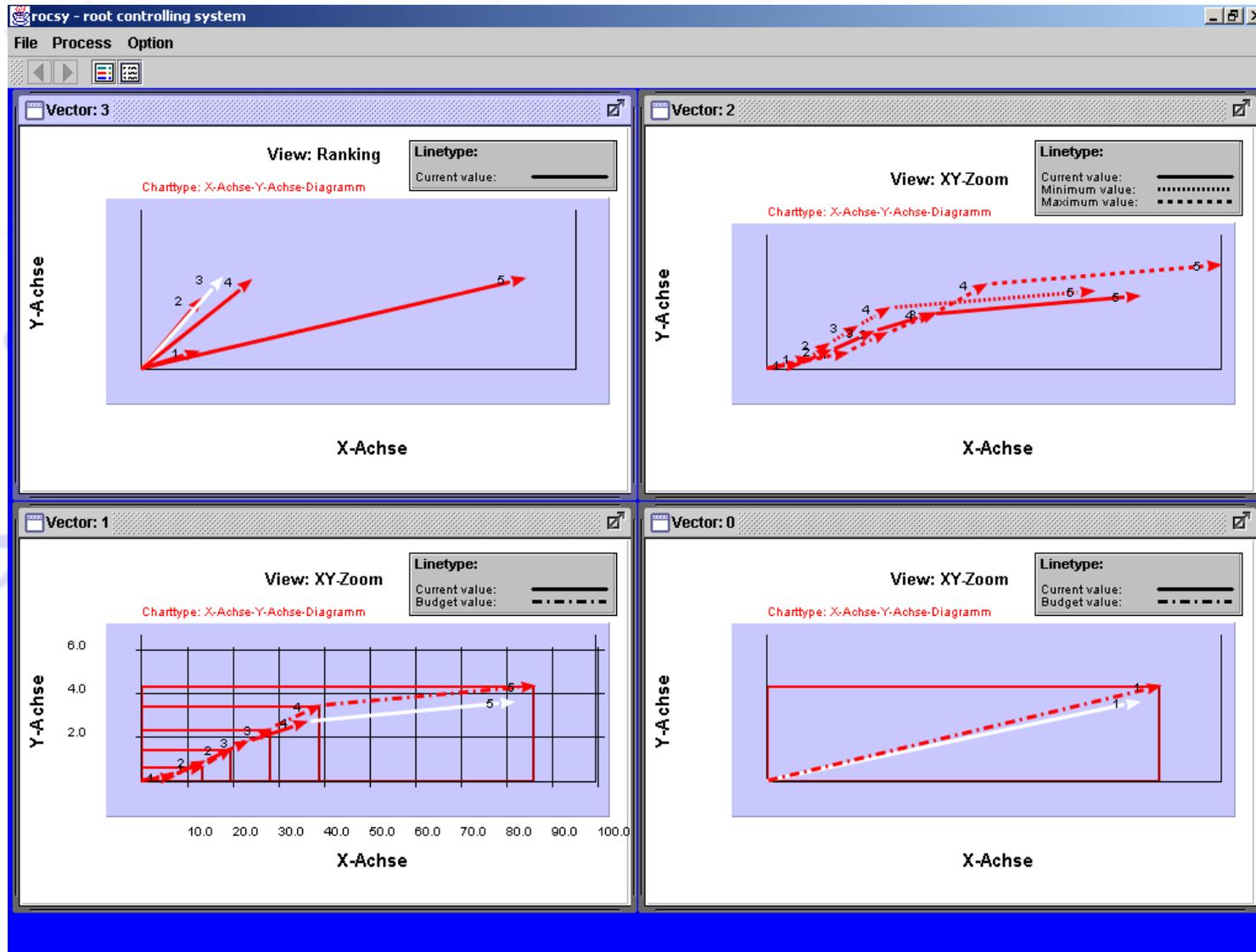
root-service ag, bürglen

your data company!

# rocsy – your cockpit machine! III



# rocsy – your cockpit machine! IV

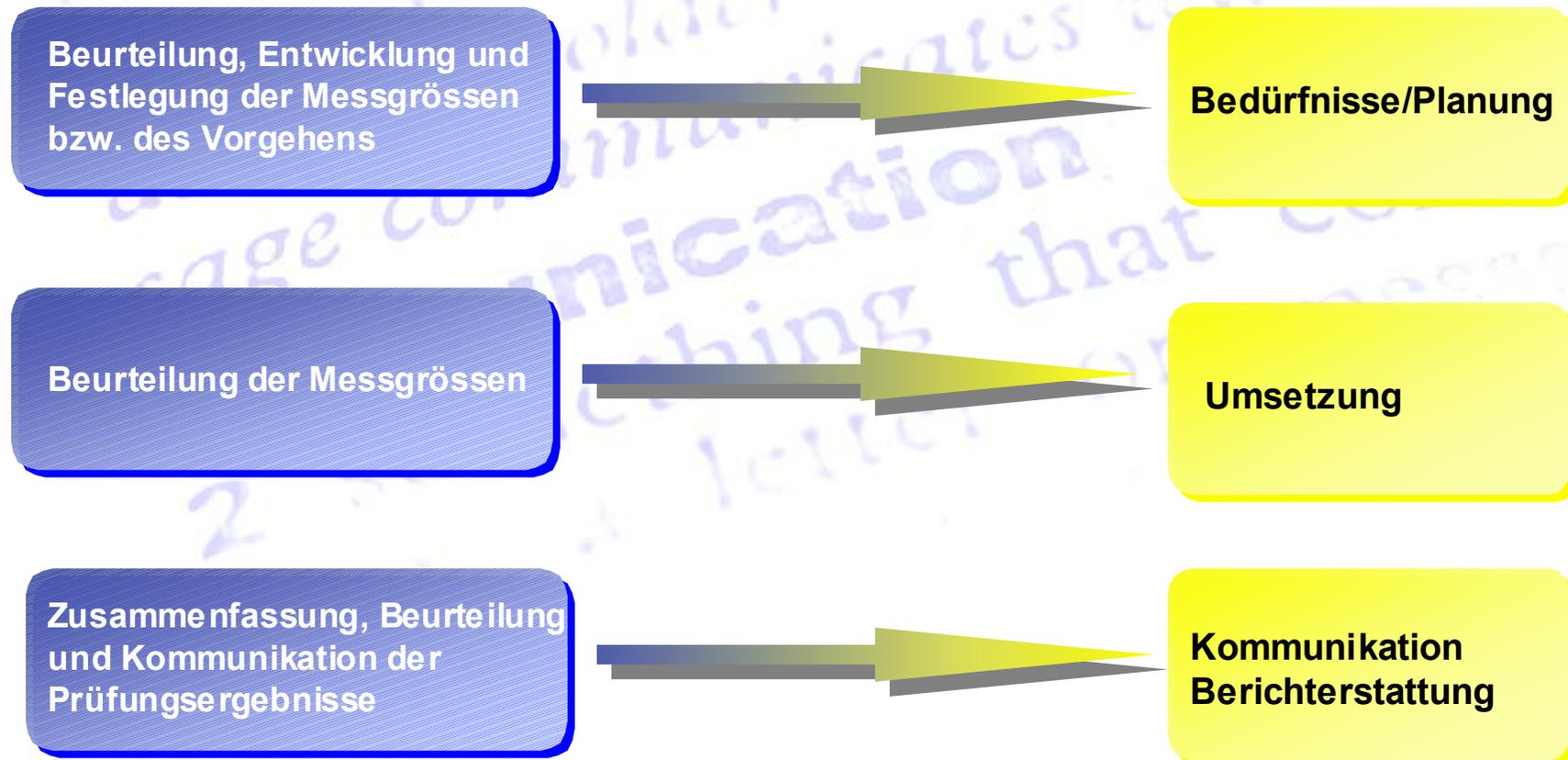




Alles gemeldet, von nichts gewusst.

*Manfred Hinrich (\*1926), Dr. phil., deutscher Philosoph, Lehrer, Journalist,  
Kinderliederautor, Aphoristiker und Schriftsteller*

# Non-Financial Audit (Ernst&Young) I





## Werttreiber

## Geplantes Vorgehen

### 1. Wachstum

- Systemprüfung Rechnungswesen / Leistungserfassungs-System
- Kritische Durchsicht der Erhebungen „Wettbewerb“ / „Zielkunden“
- Begleitung / Auswertung Kundenbefragung
- Prüfung der Berechnungen

### 2. Innovation

- Systemprüfung Rechnungswesen / Weisungen
- Leistungserfassungs-System
- Begleitung / Auswertung Kundenbefragung
- Begleitung / Auswertung Managementbefragung
- Prüfung der Berechnungen



**Werttreiber**

**Geplantes Vorgehen**

**3. Wissen**

- Prüfung Qualitäts-System
- Prüfung Mitarbeiterqualifikationsdatenbank
- Prüfung Stammdaten-Datenbanken
- Prüfung Knowledge Management
- Systemprüfung Rechnungswesen

**4. Kooperationen**

- Begleitung / Auswertung Managementbefragung
- Konkurrenzbeurteilung

# Non-Financial Audit (Ernst&Young) IV



**Werttreiber**

**Geplantes Vorgehen**

**5. Positionierung**

- Begleitung / Auswertung Mitarbeiterbefragung
- Beurteilung und Prüfung System / Zuweisung Zielkundensegment
- Systemprüfung Rechnungswesen

**6. Kundenbeziehungen**

- Begleitung / Auswertung Kundenbefragung
- Beurteilung und Prüfung LE-System

**7. Profitabilität**

- Systemprüfung Rechnungswesen
- Beurteilung und Prüfung LE-System
- Prüfung Auswertungen

Danke

