

Prozessworkshop: Systematische Prozessoptimierung mit SYCAT im Sparkassen- und Bankenbereich

Die Entwicklung eines Best Practice-Prozesses im Bankenbereich mit der von Prof. Binner entwickelten SYCAT-Methode zeigt die schematische Darstellung der Ist- und Sollprozessabläufe für den Beispielprozess „Produktverkauf mit Kreditvertrag“. In Abbildung 1 sind die Ergebnisse des am ersten Tages durchgeführten Prozess-Ist-Analyse- und Schwachstellenworkshops in Form des mit der SYCAT-Swimlane dokumentierten Ist-Prozesses dargestellt. Die Schwachstellen sind farblich markiert. Zu jeder Schwachstelle ist im System eine detaillierte Schwachstellenbeschreibung zusammen mit den Maßnahmenverantwortlichkeiten und Terminen für die systematische Schwachstellenbeseitigung hinterlegt.

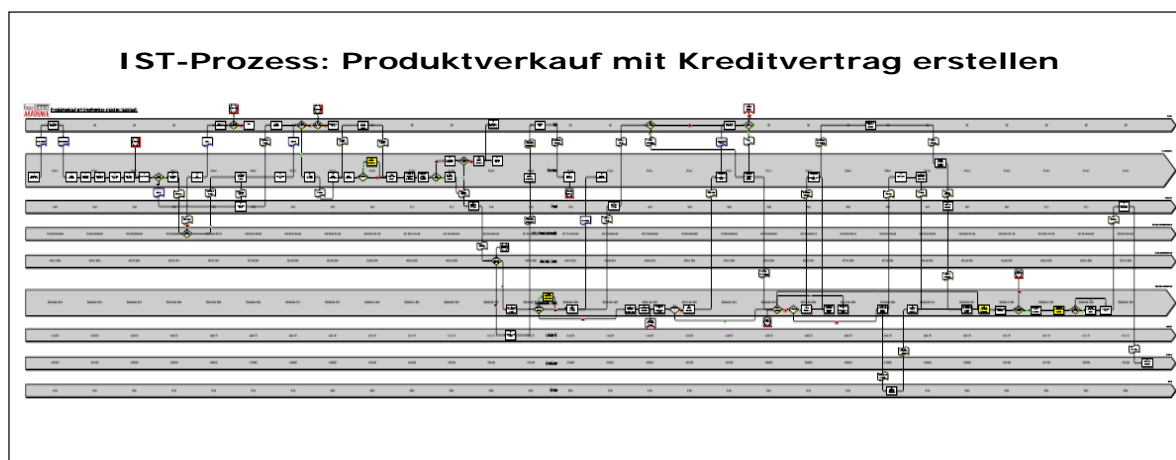


Abb. 1 Produktverkauf mit Erstellung des Kreditvertrags (IST)

In Abbildung 2 ist das Ergebnis der am zweiten Tag stattfindenden Sollprozessmodellierung dargestellt. Gemeinsam mit den Workshopteilnehmern wird geprüft, wie sich der Ist-Prozess vereinfachen und beschleunigen lässt. Unter den Gesichtspunkten der Funktionsintegration, Schnittstellenreduzierung oder Auslagerung lassen sich Ansatzpunkte zur Prozessoptimierung finden. Über die Transparenz der Prozessdarstellung wird den Beteiligten klar, an welcher Stelle Prozessvereinfachungen mit welchen Auswirkungen für die Beteiligten entstehen.



Abb. 2 Produktverkauf mit Erstellung des Kreditvertrags (SOLL)

Hierbei können – wie Abbildung 3 zeigt – unterschiedliche Varianten diskutiert und verglichen werden. Weiter können alle Dokumente, Formulare, Checklisten und Daten an den bestellenden Stellen im Prozess verlinkt werden. Über eine große Zahl von Auswertungen lassen sich dann beispielsweise normkonforme Verfahrens- und Arbeitsbeschreibungen für den Prozess generieren, die mit den dazu verlinkten Dokumenten, Checklisten und Grafiken auf HTML-Basis allen Prozessbeteiligten zur Verfügung gestellt werden können. Über hinterlegte Prozesszeiten und Prozesskosten lassen sich die Prozesspotenziale lokalisieren und weitere Ansatzpunkte für Prozessverbesserungen ableiten.

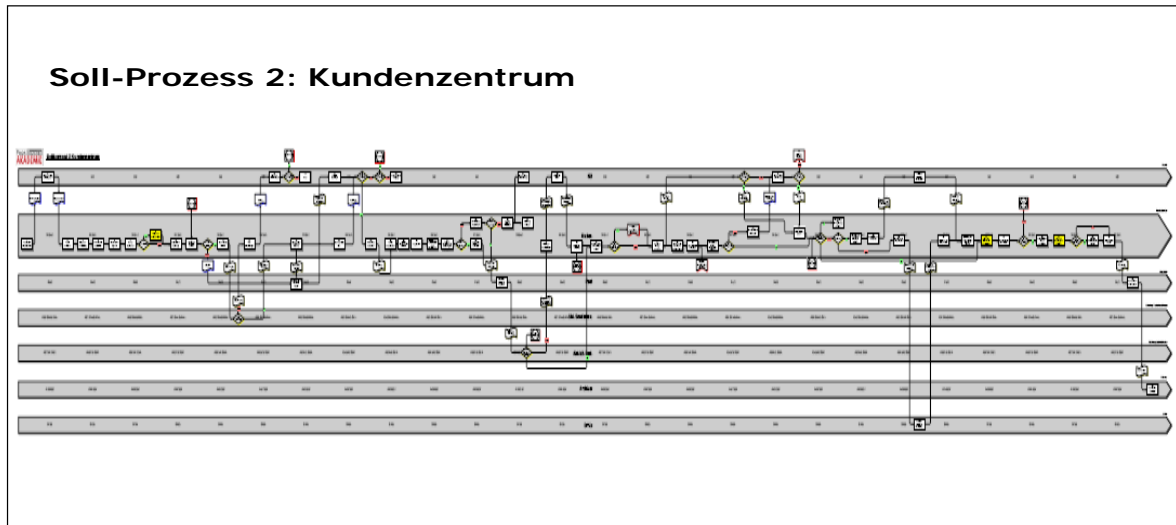


Abb. 3 Kundenzentrum (SOLL)

Nach diesem 2-tägigen Workshop sind damit alle Vorgaben für eine gezielte Organisations- und Prozessentwicklung erarbeitet. Durch die Einbindung der Mitarbeiter besteht eine hohe Akzeptanz und Motivation bei der Umsetzung der Workshopergebnisse.

Die Ergebnisse des Workshops werden umfassend als CD für die weitere softwareunterstützte Organisations- und Prozessentwicklung bereitgestellt, beispielsweise für die normkonforme Qualitätsmanagementdokumentation, prozessorientierte Stellenbeschreibung oder Kennzahlensystementwicklung nach Balanced Scorecard Gesichtspunkten.

Weitere Informationen unter:

Prof. Binner Akademie,
Schützenallee 1, 30519 Hannover,
Telefon (0511) 84 86 48 – 120, Telefax (0511) 84 86 48 – 999,
eMail: info@pbaka.de, Internet: www.pbaka.de / www.DrBinner.com