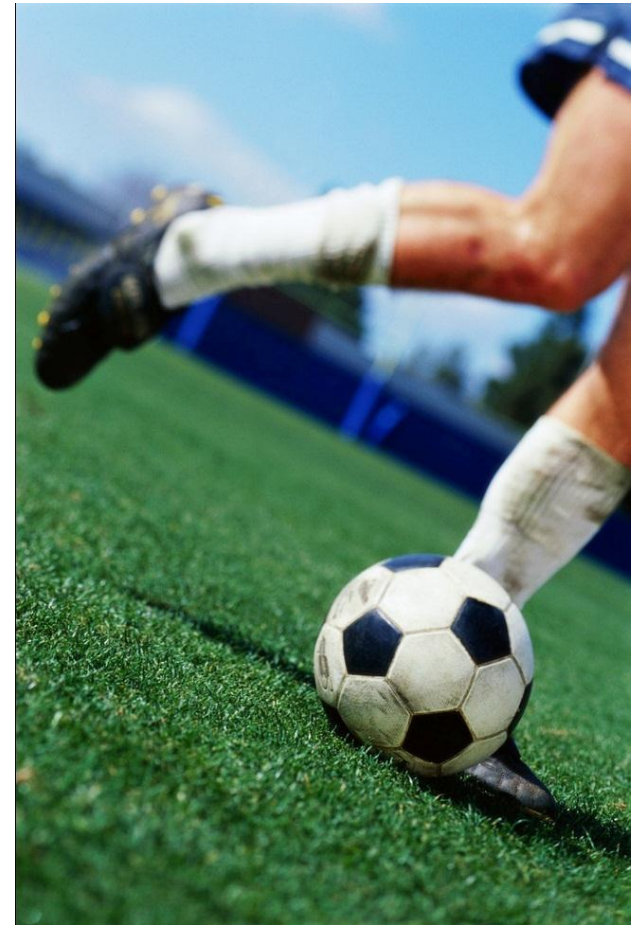


Prozess- und Leistungs- verbesserung

Kick-Off



Wir wünschen uns Veränderung zwar nicht, aber sie ist notwendig!

- ✘ Wir werden von unseren Kunden an den Besten gemessen
- ✘ Die Besten sind wandlungsfähig und auf ihre Kunden ausgerichtet
- ✘ Unsere Leistung am point-of-sale zählt!
- ✘ stabile Prozesse in Teamleistung sorgen für Qualität und zufriedene Kunden



„Seit wir den gesamten Prozess kennen, wissen wir auch, was letztlich zählt – der Kunde; Lob hat´s für uns Interne früher sowieso nicht gegeben“

Damit die notwendigen Veränderungen Sie nicht verunsichern sondern bestärken .

- ✗ sind Sie alle direkt im Veränderungsprozess eingebunden
- ✗ bestimmen Sie selbst was, wie, wann verändert werden soll
- ✗ sind Sie jederzeit über alle wichtigen Änderungen informiert
- ✗ erhalten Sie Unterstützung durch Spezialisten und einfache Instrumente



„Aus dem „Ducken-bis-die-Analyse-vorbei-ist“ ist ein spannendes und gemeinsames Mitarbeiten geworden, wo wir selbst die Berater sind.“

Wir starten sofort in allen Abteilungen und alle gemeinsam

- ✘ In 1,5 stündigen Arbeitssitzungen
- ✘ anhand der bereits vorliegenden Prozessdarstellungen
- ✘ bringen Sie Ihre Erfahrungen und Ideen ein
- ✘ diese werden vom Projektteam eingearbeitet
- ✘ und stehen Ihnen allen im Info-Board direkt zur Verfügung



„Das Workflow-Design macht richtig Spaß und ist gar keine Wissenschaft; eigentlich sind wir Fachleute die echten Experten“

Die richtige Schnittstelle zwischen Vertrieb und Abwicklung

- ✘ finden wir aus Ihren Prozessvorschlägen
- ✘ bilden daraus homogene Aufgabenbündel in der Abwicklung
- ✘ sorgen für Entlastung im Vertrieb
- ✘ ermöglichen gezielte Ausbildung
- ✘ und rechtzeitige, ausreichende Kapazitäten in allen Abteilungen



„Ich habe jetzt viel mehr Kollegen die mich vertreten können und wir haben jetzt weniger Leerläufe aber auch weniger Stress in der Abteilung“

Sie treffen mit Ihren KollegInnen und Führungskräften Prozess- und Leistungsvereinbarungen

- ✘ auf die man sich verlassen kann
- ✘ die Ihnen ein reibungsloses Zusammenspiel ermöglichen
- ✘ klare Anforderungen definieren,
- ✘ für gezielte Ausbildung
- ✘ und ausgewogene Arbeitsbelastung sorgen



„Seit wir uns mit den Händlern geeinigt haben, was sie liefern sollen und was wir brauchen, läuft´s viel runder und schneller– ich bekomme halt weniger „Entschuldigungs-Kaffee´s ;-)“

Ihre neuen Prozessvereinbarungen werden auch eingehalten!

- ✘ ein einfacher Report mit Prozessmesspunkten
- ✘ zeigt Ihnen das Funktionieren der Prozesse
- ✘ und ermöglicht bei Abweichungen auch gezielte Maßnahmen

Monat:	grün	gelb	rot	GS	GS	GS	HS	GS	GS	GS	GS	GS	GS	GS	HS	GS	GS	GS	GS	DLZ
	90	80	70																	
	90	80	70																	
	100	95	90																	
Privatkredit - Mindestunterlagen bei Einreichung vorhanden	90	80	70	91	89	86	95	91	75	67	89	80	73	66	64	92	89	90		X
	90	80	70																	
Privatkredit - Vertragsaufbereitung innerhalb 2 Arbeitstagen nach Einreichung	90	80	70	X	X	X	76	X	X	X	X	X	X	98	X	X	X	X		92
	90	80	70																	
	90	80	70																	
	90	80	70																	
	80	75	70																	
	80	75	70																	
Depotauftrag - Anlegerklasse Kunde mit Risikoklasse Auftrag gedeckt	100	95	90	92	91	88	100	98	95	100	100	97	100	100	96	98	94	89		X
	90	80	70																	
	90	80	70																	
	90	80	70																	
	90	80	70																	
	90	80	70																	
	90	80	70																	
	90	80	70																	

„In den Schnittstellensitzungen wurde ich anfangs schon mal angeschossen, aber bald wurde ich vom Trouble-Shooter-Abteilungsleiter zum Ermöglicher“

Projektverlauf	KW1	KW2	KW3	KW4	KW5	KW6	KW7	KW8	KW9	KW10	
Analyse	xxxxx										
Prozesse, Tools, Team	xxxxx	xxxxx									
Kick-Off			x								
Abteilungsworkshops			xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx		
Info-Board				x	x	x	x	x	x		
Präsentation GF u. Entscheidung								x	x		
Umsetzung									xxxx	xxxxx	=>

„In den Abteilungssitzungen haben wir wirklich viele gute Ideen gehabt, wir machen einfach weiter und treffen uns 1 x im Monat in der Mittagspause“

In 3 Monaten werden wir uns alle freuen über ...

- ✘ Unsere gemeinsame Arbeit
- ✘ klare gegenseitige Erwartungen und Verantwortungen
- ✘ ein reibungsloses Zusammenspiel zwischen Vertrieb und Abwicklung
- ✘ stabile Teamleistungen
- ✘ und begeisterte Kunden !



*Noch kein Zitat, aber ein Wunsch:
Wir haben jetzt wirklich die Nase vorn - und das bleibt auch so!*