

Prozessmanagement – im Fokus Prozesscontrolling

Arbeitsgruppe 3 Prozesscontrolling und Organisationsdesign

Mitglieder: ***Fabian Walther, Anette Detzkies,
Jens Hielscher, Dieter Meyer,
Kerstin Hoffmann***

- Darstellung am Beispiel der psd Bank
- ausgewählter Kernprozess: Baufinanzierung
- Strategiewechsel

Preisführerschaft



Kundenorientierung

Baufinanzierung

IST- Ausgangssituation

1. Markt
 - Beratung
 - Angebot
2. **Marktfolge**

Kompetenzprüfung

Grundpfandrechte

Baufi-Buchhaltung

Mahnstelle

- Zuständigkeiten unklar
- kundenunfreundlich
- Engpässe/Überkapazitäten



Zielzustand (heute)

1. Markt
 - Beratung
 - Angebot
2. **Marktfolge**

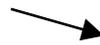
A – M

M-Z

Mahnstelle

- ein Ansprechpartner
- Flexibilität
- Beschleunigung

UMSETZUNG



• soziale Veränderung



• Infrastruktur



• Kapazitätsverschiebung (Mf->M)



• Wissenstransfer (Ersetzbarkeit)



• Kommunikationsstrukturen



• IT-Berechtigungen



• Kundensicht

FAZIT:
Umorganisation notwendig
UMBRUCH als CHANCE