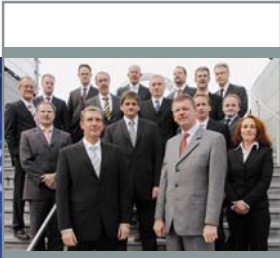


Kompetenzfeld

**Bauspar-
kassen**

PROJEKTBEISPIELE (1)

- Durchführung einer umfassenden Optimierung des Bereichs Kundenservice einer Bausparkasse (Spar- und Darlehensbereich sowie ein Serviceteam; insgesamt 10 OE`s):
 - Analyse und Optimierung der Prozesse hinsichtlich Produktivität, Durchlaufzeiten und Servicequalität,
 - Strukturelle Optimierung der Aufbauorganisation sowie der Aufgabenzuordnung (Reorganisation der Sachbearbeiterteams),
 - Empfehlungen zur Infrastruktur (EDV, Archivierung, Aktenführung),
 - Umfassende Realisierungsbegleitung
- Umfassende Organisationsanalyse im Bereich Marketing und Vertrieb unter Berücksichtigung der Schnittstellen zu den internen Bereichen; Themenblöcke u.a.:
 - Prozessuale und aufbauorganisatorische Optimierungen,
 - Vertriebsstruktur, Vertriebspartneranalyse,
 - Vertriebssteuerung/-controlling,
 - Vertriebsunterstützung (Bestandsinformationen, Akquisitionsanlässe),
 - Provisionsystem, Provisionsabrechnung.
- Optimierung der Vermittleranbindung bei einer Bausparkasse mit heterogener Vertriebsstruktur (Bankvertrieb, Versicherungsvertrieb, diverse Partner):
 - Bestandsaufnahme: Heterogenes Mix an Medien zur oft einzelfallbezogenen Vertriebspartnerinformation (Papier, DTA, eMail, CD)
 - Entwicklung eines Gesamtkonzeptes zur Informationsversorgung
 - Implementierung eines Extranets als Informationsplattform für Vermittler
- Geschäftsprozessoptimierung im Bereich Zahlungsverkehr
- Entwicklung eines Darlehensvorprüfungsprogramms („Vorcheck-Programm“) für die Schnittstelle Außendienst-Darlehensabteilung bei einer Bausparkasse (Fachkonzept, Programmiervorgaben, Tests)
 - Grundkonzeption als „Ampelprogramm“ mit der Zielrichtung einer partiellen Entscheidungsverlagerung „nach außen“ (Vorteile: Beschleunigung, Arbeitswegfall bei eindeutigen „Rotfällen“, etc.),
 - Erstellung Fachkonzept inkl. hinterlegter kreditfachlicher Entscheidungslogik,
 - Prozessuale Integration in die Verarbeitungsprozesse
 - Realisierungsbegleitung (Testkoordination Testfallerstellung, Testdurchführung)

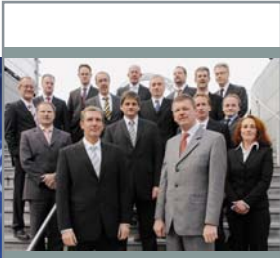


Kompetenzfeld

Bauspar- kassen

PROJEKTBEISPIELE (2)

- Konzeption und organisatorische Implementierung eines Serviceteams (Aufgabenprofil, Prozesse, kapazitative Dimensionierung)
- Durchführung einer Prozessoptimierung und Implementierung einer Prozess- und Kapazitätssteuerung bei einer Kreditfabrik:
 - Aufnahme und Modellierung aller relevanten Prozesse (Tool: Aris),
 - Erarbeitung von Optimierungsvorschlägen,
 - Entwicklung einer Prozess- und Kapazitätssteuerung:
 - Qualitätsmesssystem und Implementierung von KPI's für alle Kernprozesse (Dimensionen: Korrektheit/Qualität, Schnelligkeit, Verfügbarkeit/Erreichbarkeit),
 - Kurzfristige Kapazitätssteuerung zum optimalen Personaleinsatz vor dem Hintergrund schwankender Vorfalleingänge,
 - Mittel- und langfristige Kapazitätsbemessung mit Hilfe eines Prognosemodells.
- Erstellung von Programmiervorgaben (Fachkonzepte) zur Optimierung des Darlehenverarbeitungsprogramms („DAVID“) einer Bausparkasse
- Unterstützung bei der Entwicklung eines neuen Bausparkassenkernsystems (Spar- und Darlehensphase):
 - (Teil-)Projektleitung, Themenkoordination,
 - Erstellung fachliche Konzepte, Programmiervorgaben,
 - Bearbeitung diverser übergreifender Themencluster,
 - Migration von Bestandsdaten,
 - Testmanagement, Testkonzepte, Testfallerstellung,
 - Roll-out-Planung und -Begleitung,
 - Begleitung Wartung und Weiterentwicklung
- Konzeption/Optimierung des „Vertriebsweges“ Internet für eine Bausparkasse:
 - Einbindung der Bausparprodukte in ein generelles Finanz-/Immobilienportal,
 - Diverse Optimierungen, u.a. Weiterentwicklung der Lösung vom Tarifrechner zum Aufbau einer vertriebsorientierten Lösung (Angebotsrechner).
- Umfassende Umsetzungsbegleitung eines Projektes Abgeltungssteuer bei einer Bausparkasse



Kompetenzfeld

Bauspar- kassen

PROJEKTBEISPIELE (3)

- Optimierung der Personalverwaltungs- und Provisionsabrechnungsprozesse für Außendienstpartner und Optimierung der dezentralen Vertriebsadministration:
 - Prozessoptimierung der ADP-Verwaltung,
 - Tätigkeits- und Kapazitätsanalyse der dezentralen ADP-Unterstützung (Direktionsstäbe, Sekretariate)
- Optimierung des Provisionsabrechnungssystems einer Bausparkasse:
 - Konsolidierung der Provisionsmodelle, Optimierungen bei den fachlichen Gestaltungsparametern,
 - Prozessuale und technische Verbesserungen.
- Studie zur Entwicklung von Automatisierungsansätzen „Front-to-back“ zur Automatisierung der Darlehens- und Bauspargeschäfts:
 - Front-end-Gestaltung im Außendienst,
 - Bewertung der grundsätzlichen Lösungsvarianten (Online- vs. Offline-Unterstützung),
 - Dezentralisierung von Prozessteilen (partielle Datenerfassung) und Entscheidungskompetenzen („Ampel-Entscheidungsraster“),
 - Datentransfer und Automatisierungspotenzial.
- Externe kommissarische Übernahme der Leitungsfunktion einer Darlehensabteilung für 12 Monate; dabei u.a.:
 - Optimierung der Prozesse zur Verbesserung der Durchlauf- und Reaktionszeiten,
 - Gezielte Weiterentwicklung der technischen Unterstützung (Kreditbearbeitungsprogramme, Außendienstanbindung, Prozesssteuerung),
 - Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur Risikoreduktion:
 - Inhaltliche Überarbeitung der Kreditvergabe-/Bonitäts-/Beleihungsrichtlinien und Arbeitsanweisungen,
 - Implementierung Kreditcontrolling,
 - Maßnahmen zur Mitarbeiterqualifizierung
 - Begleitung einer Sonderprüfung gem. § 44 KWG (mit sehr positivem Ergebnis)