



Bank / Versicherung

Management Summary

Für die Bank-Tochter eines Versicherungskonzerns steht nach Jahren des Aufbaus auf der Marktseite eine weitere Professionalisierung der Abwicklung der Prozesse im Einlagenbereich an, um damit weitergehenden gesetzlichen Anforderungen genügen zu können, die Prozesse durch den Systemeinsatz noch weiter unterstützen zu können und durch Arbeitsrichtlinien die Standardisierung der Prozessausführungen zu erhöhen und gleichzeitig die Grundlage für eine weitergehende Verlagerung von Prozessen auf Dienstleister für personalintensive Aufgaben (Antragsbearbeitung, telefonische Auskünfte) vornehmen zu können. Wesentliche Ansatzpunkte dazu sind:

- Analyse der Prozesslandschaft und Dokumentation der Standardprozesse
- Konzeption von Handlungsanweisungen für komplexe Situationen
- Pilotierung der Arbeitsanweisungen anhand von temporären Aktionen mit stark erhöhtem Arbeitsaufkommen und Anpassung der Anweisungen durch Erkenntnisse aus dem operativen Tagesgeschäft

Projektstätigkeit

- Projektmanagement und Projektcontrolling
- Analyse der Prozesse und Identifikation der Kernprozesse
- Konzeption des Organisationshandbuchs und Entwicklung der Detailprozesse
- Pilotierung der Prozesse anhand aktueller Geschäftsvorfälle und Einführung neuer Produkte im Rahmen von temporären Aktionen
- Konzeption von temporären Aktionen und Erstellung von Umsetzungsplänen
- Erstellung von Entscheidungsvorlagen und Beauftragung von Maßnahmen bei den Dienstleistungspartnern
- Controlling der Umsetzungsmaßnahmen
- Umsetzung von Sofortmaßnahmen
- Projektmarketing und Change Management/ Schulung

Nutzen

- Reduktion des Ressourceneinsatzes und des Steuerungsaufwands, Outsourcing von standardisierten Prozessen
- Reduktion der individuell getroffenen Entscheidungen und damit der Fehleranfälligkeit um ca. 80%

Projektumfang

- Laufzeit: 8 Monate