

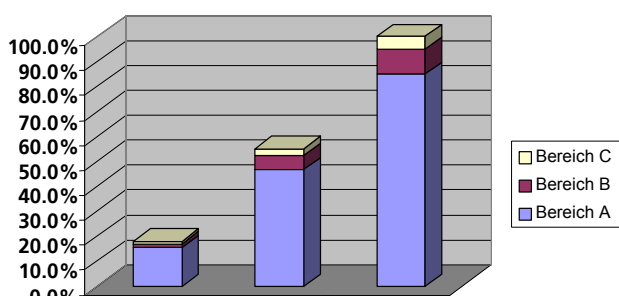
Transparenz in der Prozesskostenrechnung bei einer Grossbank

Idee – Worum geht es?

- **Ausgangslage:** Schaffung einer organisatorischen Basis zur Steuerung der Prozesse und zur Realisierung prozessbezogener Verbesserungspotenziale im Bereich Retail und e-Business.
- **Ziele:** Transparenz in den Prozessstrukturen, Prozessabläufen und Prozesskosten. Verursachergerechte Verrechnung der Kosten,

Unterstützung der Strategieumsetzung und Ausrichtung auf den Kunden inkl. Führung und Organisation durch die Einführung einer aktiven Prozesssteuerung.

- **Vorgehen:** Methodisches Vorgehen nach PROMET-BPR. Beratung im Bereich Prozessentwicklung und Prozessführung



Gegenüberstellung der Kostenverrechenbarkeit vor und nach Projektdurchführung

„Prozesse sind für eine Bank zentral. Mit Unterstützung der Dr. Schnetzer Consulting AG wurden die Geschäftsprozesse transparent dargestellt und die Prozesskostenrechnung aktualisiert. Weiter liefert das Reporting aussagekräftigere Führungsgrössen und die Aspekte der Prozessführung werden in die bestehende Organisation eingegliedert. All das zusammen trägt dazu bei, unsere Bank rentabler zu machen.“

Business Projektleiter

Nutzen – Was hat der Kunde profitiert?

- Die Prozesse sind vollständig dokumentiert und verstanden
- Der Kunde weiss, wie lange „seine Prozesse“ dauern und wie viel sie kosten
- Die Kosten können durch eine Prozesskostenrechnung verursachergerecht umgewälzt werden
- Wesentliche Vorarbeiten im Hinblick auf eine mögliche Zertifizierung

- Messinstrumente für die Prozesssteuerung (Ist-/Sollvergleiche) und Unterstützung/Umsetzung von Führungssystemen (z.B. Balanced Scorecard)

Unser Beitrag:

- Consulting im Bereich Prozessentwicklung und -führung.
- Durchführung und Leitung von Modellierungswshops
- Modellierung der Prozesse im ARIS-Tool

Resultat – Was wurde erreicht?

- Modellierung von ca. 500 Prozessen inkl. Aufnahme, Bearbeitung und Darstellung in einer durchgängigen Prozesslandkarte (end-to-end)
- Ein Konzept zur Pflege und Weiterentwicklung der Prozesse
- Neue Kostenverrechnungskonzepte innerhalb des Controlling vorgeschlagen und umgesetzt

Lessons learned:

- Eine parallele Entwicklung von Prozessentwicklung und Prozessführung ist zentral
- Innerhalb grosser Projekte ist es von Vorteil, Schnittstellen zu anderen Projekten im Rahmen des Projektmanagements früh zu erkennen und abzugleichen