

Restrukturierung der Kreditprozesse im Privatkundenbereich für eine führende genossenschaftliche Spezialbank

Herausforderung

Zur Umsetzung einer ambitionierten Wachstumsstrategie im Bereich des Kreditgeschäfts mit Privatkunden beabsichtigte der Auftraggeber die Geschäftsprozesse in diesem Marktsegment noch stärker an den Erfordernissen von Qualität, Effizienz und Kundenbedürfnissen auszurichten. Bereits im Vorfeld waren die aufsichtsrechtlichen Anforderungen im Rahmen eines internen Projektes umgesetzt worden, nunmehr sollte der Fokus auf einer effizienten Arbeitsverteilung an der Schnittstelle zwischen Markt und Marktfolge liegen, um evtl. Produktivitätsreserven in eine Stärkung der Marktaktivitäten investieren zu können.

Ansatz

Das Team erhob und dokumentierte zunächst im Rahmen einer Standortbestimmung (IST-Erhebung) alle im Zusammenhang mit dem Kreditprozess im Privatkundenbereich stehenden Aufgaben und Tätigkeiten. Auf Basis einer Analyse der dabei erzielten Ergebnisse wurde in einem weiteren Schritt der Veränderungsbedarf ermittelt und in entsprechende Vorschläge zur Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation umgesetzt. Die Vorgehensweise im Projekt folgte dabei einer bewährten Methodik die eine „Top-Down“-Analyse mit einer „Bottom-Up“-Betrachtung verknüpft. Im Einzelnen wurden im Rahmen des Projektes:

- die Erfolgsfaktoren für den Kreditprozess des Auftraggebers bestimmt sowie deren Erfüllungsgrad im IST-Zustand ermittelt
- der Ressourcenverbrauch (Zeiten und Mengen) in den einzelnen Prozessschritten für eine Bewertung der Optimierungspotenziale ermittelt
- die Verbesserungspotenziale sowohl auf der Kosten- als auch der Erlösseite evaluiert sowie ein priorisierter Masterplan für die Umsetzung der Maßnahmen entwickelt
- ein optimiertes Kreditprozessmodell erarbeitet
- sofort umsetzbare, kurzfristig organisatorisch wirksame Maßnahmen (Quick Wins) identifiziert

Ergebnisse

Insgesamt konnte das Team – unter Einbeziehung der Risikopolitik – eine Fülle von Einzelmaßnahmen ableiten und in ihren Auswirkungen bewerten. Sie führten in ihrer Summe sowohl zu einer deutlichen Verkürzung von Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten, zu einer Reduzierung von Konflikt- und Fehlerpotenzialen als auch zu einer Steigerung der Prozessqualität und zur Unterstützung des Vertriebs und schafften damit die Grundlage für das Erreichen der Ziele des Auftraggebers.

Gerne stehen wir Ihnen auf Anfrage für weitere Auskünfte zur Verfügung.