

Wettbewerbsvorteil schaffen

Datenflut weicht geordneten Informationsprozessen

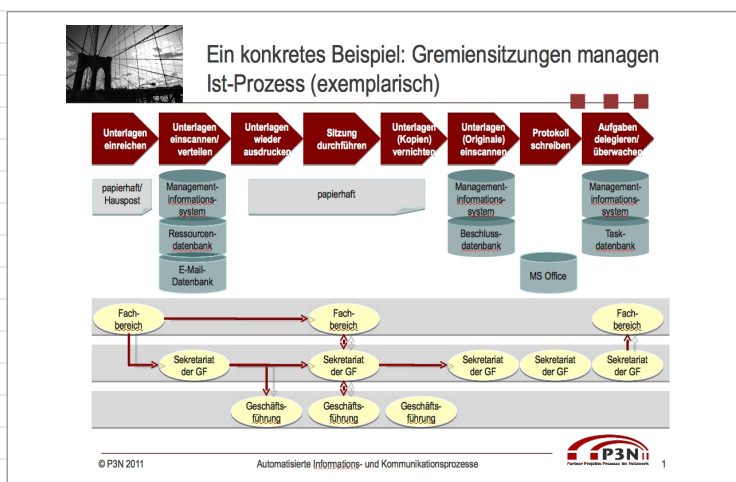
Die Informationsflut und das daraus oft entstehende Informationschaos sind klassische Zeitfresser in den innerbetrieblichen Prozessen vieler Kreditinstitute. Branchenexperten stellen sich darum die Frage: Ist der elektronische Geschäftsverkehr (neudeutsch: eBusiness) beherrschbar und wie kann er effizienter gestaltet werden? Zugegeben, das Tagesgeschäft verlangt nach einer hochgradigen Vernetzung von Vorgesetzten, Mitarbeitern oder Projektteams.

Gleichwohl die auf diese Weise sicher gestellte Kommunikation der notwendigen Informationsdichte dienlich ist, kostet das in praxi erlebte Übermaß vor allem Zeit. Wer in diesem Kontext seine Kommunikationsprozesse optimal organisiert, erlangt einen signifikanten Wettbewerbsvorteil. Umsatzrelevante Entscheidungen können schneller gefällt, Kostenreduktionspläne zeitnah umgesetzt werden. Darum stellen immer mehr Banken und Sparkassen ihren innerbetrieblichen und außerbetrieblichen Datenaustausch auf den Prüfstand. Doch wie kann (mit einem systematischen Vorgehen) eine Prozessoptimierung erreicht werden und in welcher Weise können geeignete IT-Werkzeuge (z.B. Microsoft Sharepoint) unüberschaubare Datenmengen nutzbar machen? Gleichwohl es kein institutsübergreifendes Patentrezept für die Einführung geordneter Informationsprozesse geben wird, helfen doch einige Schrittfolgen auf dem Weg zum Ziel. In diesem Sinne sollten Banken und Sparkassen zunächst für sich bewerten, welche Erwartungshaltung sie an die künftige Prozessverbesserung mitbringen. Erfahrungsgemäß profitiert die Kreditwirtschaft im Wesentlichen von folgenden Nutzenaspekten:

- Schaffung von Wettbewerbsvorteilen durch beschleunigte Informationswege
- Erhöhung Netto-Marktzeit für die Vertriebsmitarbeiter
- Verschlankung der Meetingprozesse und Gremienarbeit (Informationsrecherche, Vor- und Nachbereitung, Protokoll)
- Sicherstellung aktueller, valider Informationen durch Zentralisierung der Datenbestände
- professionelle Vernetzung der Informationsflüsse innerhalb und außerhalb des Unternehmens.

Zunächst ist eine grundsätzliche Bestandsaufnahme der innerbetrieblichen Zusammenarbeit und Kommunikation erforderlich. Dabei sollten Banken und Sparkassen neuralgische Punkte aufdecken und vor allem prüfen, wo die Informationsfäden zusammenlaufen. Oft fehlt den Geldhäusern die notwendige Objektivität, um hier in angemessener Zeit eine aussagekräftige Ausgangsbasis schaffen zu können.

Darum bedienen sich Sparkassen und Banken gern externen Beratern, die mit dem notwendigen Maß an Neutralität, wichtige Informationswege zusammenführen. Die P3N BERATUNGS GmbH, zum Beispiel, macht – nicht zuletzt dank ihrer jahrelangen Projekterfahrung – gemeinsam mit ihren Kunden die positive Erfahrung, dass der Blick von außen nicht nur Zeit spart, sondern auch vollständiger ist. Im Ergebnis entsteht eine „Kommunikations(prozess)landkarte“ mit der eine Priorisierung der Prozesse nach ihrer Wichtigkeit möglich wird. Danach erfolgt in der Regel eine Zielbestimmung für die wichtigsten Prozesse. Im Anschluss geht es ins Detail: Über Interviews, Beobachtungen oder Tätigkeitserfassungen ermitteln die Experten des Zwickauer Beratungshauses welche Aufgaben in welcher Abfolge anfallen. Danach modellieren und diskutieren sie in Zusammenarbeit mit den Fachverantwortlichen aus den Instituten die idealen Soll-Prozesse. Erst wenn jene einstimmig feststehen, sollten Banken und Sparkassen prüfen, ob geeignete IT-Werkzeuge helfen können – jedoch stets getreu dem Prinzip: Die IT orientiert sich am Prozess, nicht umgekehrt.



Autor:

Frank Hummel,

Geschäftsführung P3N BERATUNGS GmbH