

# Prozessmanagement – im Fokus Prozesscontrolling

## Arbeitsgruppe 3 Prozesscontrolling und Organisationsdesign

***Mitglieder:***                      ***Fabian Walther, Anette Detzkies,  
Jens Hielscher, Dieter Meyer,  
Kerstin Hoffmann***

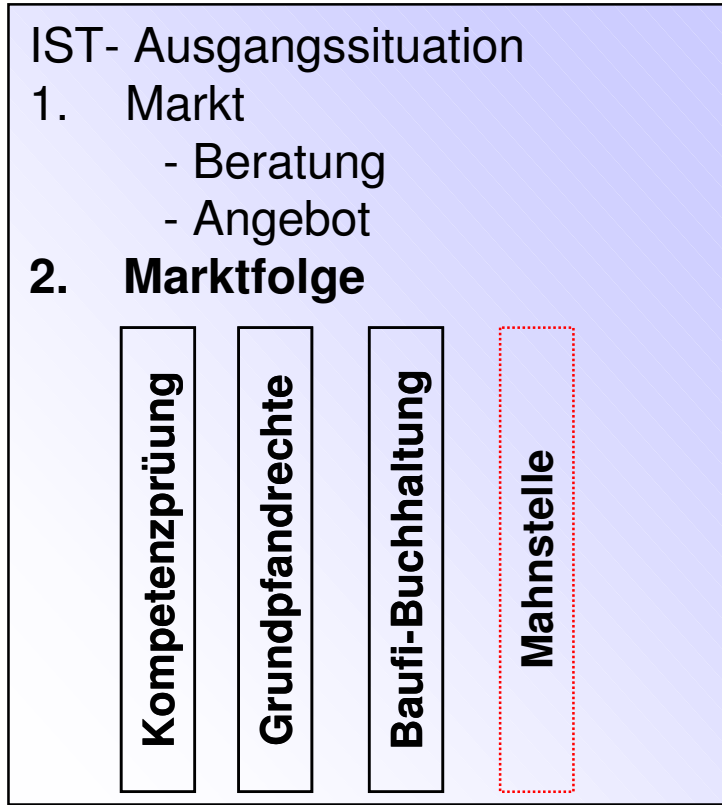
- Darstellung am Beispiel der psd Bank
- ausgewählter Kernprozess: Baufinanzierung
- Strategiewechsel

**Preisführerschaft**

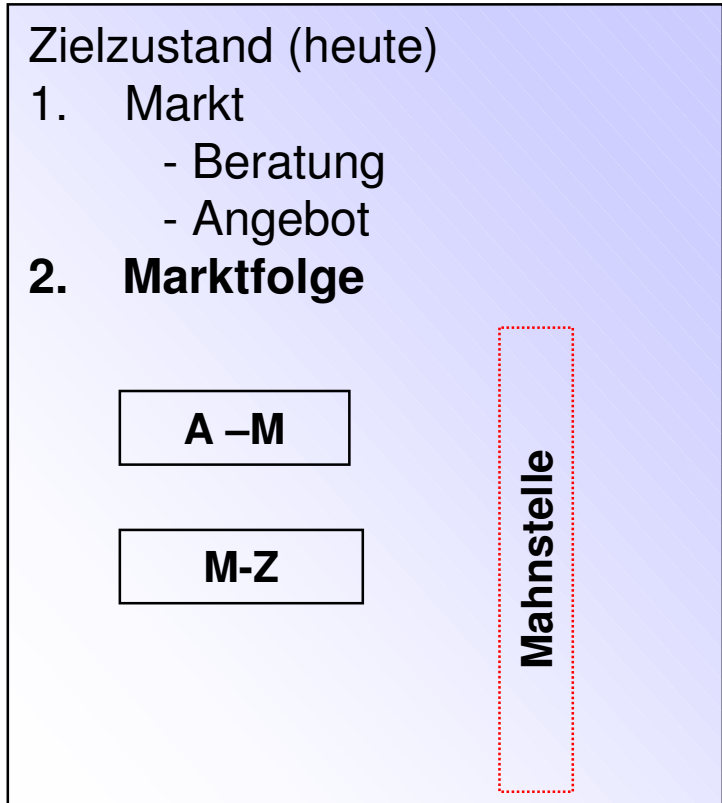


**Kundenorientierung**

## Baufinanzierung

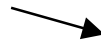


- Zuständigkeiten unklar
- kundenunfreundlich
- Engpässe/Überkapazitäten



- ein Ansprechpartner
- Flexibilität
- Beschleunigung

UMSETZUNG



• soziale Veränderung



• Infrastruktur



• Kapazitätsverschiebung (Mf->M)



• Wissenstransfer (Ersetzbarkeit)



• Kommunikationsstrukturen



• IT-Berechtigungen



• Kundensicht

FAZIT:  
Umorganisation notwendig  
UMBRUCH als CHANCE