

Die großen Produktivitätssteigerungen lassen sich schon lange nicht mehr durch kleine Einzelmaßnahmen erzeugen. Um mehr Zeit für Kundenbindung und Innovation zu haben, sind komplexe und vernetzte Maßnahmen gefragt. Im Interview erläutern die Trainer Holger Armbruster und Robert Bayer die Hintergründe zu ihrer Veranstaltung im Frühjahr 2019.

Wo liegen genau die Herausforderungen für die Banken?

Die Herausforderung für die Bank zeigt sich darin, die bisher aufgabenorientierten Zuständigkeitsbereiche zu einem gemeinsamen Verständnis und einer gemeinsamen Verantwortung für die gesamte Prozesskette zu bewegen. Das gelingt nur dann, wenn die Einflussfaktoren und Stellhebel bekannt sind, die Verantwortungen entsprechend der prozessualen Anforderungen klar definiert und gegebenenfalls neu gestaltet sind und die Steuerung darauf abgestellt wird.

Wo ist der zentrale Stellhebel anzusetzen?

Die Produktivitätschancen in den Arbeitsprozessen können durch konsequente Ausrichtung der Arbeitsinhalte und Arbeitsmittel am jeweiligen Prozessziel gehoben werden. Die Durchlässigkeit zwischen den Zugangswegen und Medien wie auch die unterbrechungslose Abfolge der Arbeitsschritte ist dabei zu gewährleisten. Soweit dies über Grenzen der Bereiche und Abteilungen der Bank hinweg zu Interessenskonflikten führt – und das ist häufig der Fall – sind diese durch eine gemeinsame, Ressort übergreifende Gestaltung und Steuerung der relevanten Parameter zu beseitigen.

Welchen Nutzen können die Teilnehmer von Ihrer Veranstaltung erwarten?

Zunächst einmal ist es wichtig, dass die Teilnehmer die verschiedenen Einflussfaktoren entlang der Wertschöpfungskette erkennen, bewerten und sich deren vernetzte Wirkung auf die Produktivität bewusst werden. Zentral ist, die richtige Herangehensweise für sich und das Unternehmen zu ermitteln. Uns als Trainern ist aber auch wichtig, dass den Teilnehmern Zeit gegeben wird, sich mit Kollegen über Praxislösungen auszutauschen. Dadurch können sie weitere wertvolle Impulse für die Gestaltung der Produktivität ihres Hauses mit nach Hause nehmen.

Herr Bayer und Herr Armbruster, ich danke Ihnen für das Gespräch und wünsche Ihnen gutes Gelingen für die Veranstaltung.