



## Projekt Musterfiliale

Aus der Zeitschrift „ImTeam“, Ausgabe November 2011; Zeitschrift für die Mitarbeiter aller Raiffeisenbanken im Bundesland Salzburg/Österreich

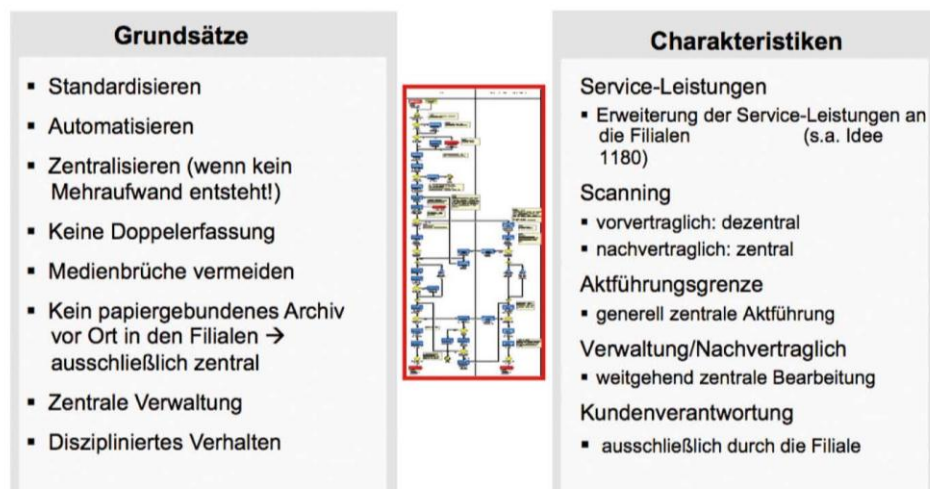
**Das Projekt Musterfiliale ist abgeschlossen - doch das war erst der Anfang. Wir berichteten in vergangenen Ausgaben über den Start und den Projektfortschritt des Projektes Musterfiliale. Nun können wir über dessen Abschluss berichten.**

Insgesamt 59 Personen inklusive Lenkungsausschussmitgliedern - haben in den vergangenen zehn Monaten in diesem Projekt mitgewirkt. Dies reichte von einem Invest von zwei bis drei Tagen bis hin zu 80% der Arbeitszeit bei manchen Mitwirkenden. Vom Entscheider und Umsetzer, vom Kreativ-Kopf bis zum Auswerter und zu den Machern war alles dabei. An das Kernteam Barbara Laimer, Josef Lidicky (Projektleiter) und Martin Ahmann (externer Berater) geht der Dank ebenso wie an die vielen Kollegen aus den Filialen und Fachbereichen.

Die Zusatzziele „Einführung des Projektmanagements“ und „Schaffung einer Grundlage für die Leistungsverrechnung“ (siehe die letzten beiden Ausgaben) wurden termingerecht abgeschlossen und konnten mit Projektabschluss Anfang August 2011 an das neue Team „Organisationsberatung und Prozessmanagement“ unter der Leitung von Markus Widauer übergeben werden.

Die Prozesse aus den Bereichen Kunde, Veranlagung, Sparen, Giro und Zahlungsverkehr (dies sind immerhin insgesamt 136 Teilpro-

## Erarbeitung und Abstimmung der groben Musterprozesse



zesse) wurden erhoben und analysiert und werden in Kürze im Intranet veröffentlicht. Dies sind die Sollprozesse 2012, die nun im Folgeprojekt RollOut Musterfiliale sukzessive in allen Filialen des RVS umgesetzt werden. Das Projekt startete unter der Leitung von Barbara Laimer bereits unmittelbar nach der Sommerpause im September 2011.

Im Umfeld „Finanzierung“ wurde eine leicht abgewandelte Vorgehensweise gewählt. Hier wurde zunächst ein grober Musterprozess kreiert und mit insgesamt zehn Teilprozessen detaillierter modelliert. Anschließend erfolgte eine umfangreiche GAP-Analyse, die alle vorhandenen Aufträge und Projekte, alle Prozessverbesserungen und Ideen kritisch betrachtete. Das Ergebnis dieser GAP-Analyse ist zugleich auch die erforderliche Konsequenz: es wird einen „Strategieschwerpunkt Finanzierung“ geben, der sich in den nächsten Jahren konsequent um die Modernisierung der Finanzierungsprozesse im RVS kümmern wird. Die Übersicht verdeutlicht die Grundsätze und Charakteristiken des künftigen Musterprozesses für Privat- und Geschäftskunden im RVS.

## ***Ideen-Kreativfeuerwerk***

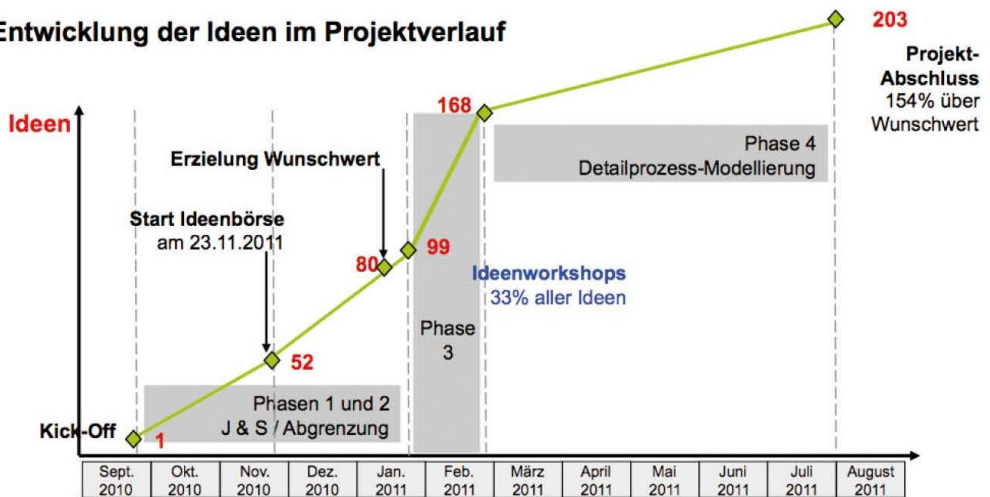
Gerne berichten wir auch über das Ideen-Kreativfeuerwerk, das uns im Projekt begleitet hat. Bei der Projektplanung und Aufwandschätzung im September 2011 gingen wir davon aus, dass es hoffentlich insgesamt 80 Ideen sein werden. Doch nur der Projektstart und die „nackte“ Faktenerhebung ergaben nach nur zwei Monaten den Wert von 52 zum Teil richtig tollen Ideen. Dann kam uns die Einführung der Ideenbörse zugute und wir wurden Nutznießer dieser vielen Ideen, die uns förmlich überschwemmten. Der planmäßig durchgeführte Workshop im Februar je Untersuchungsbereich „feuerte“ weitere 69 Ideen hervor. Dies zeigte uns aber auch, dass die Detailprozessmodellierung, in der jeder Prozessschritt immer wieder mit „Wieso, weshalb, warum“ hinterfragt wird, enorme Prozessoptimierungspotentiale zu Tage bringt. Mit Ende Juli konnten wir auf ein Plus von 154% und insgesamt 203 Ideen zurückgreifen, von denen zu Projektende bereits 23 umgesetzt wurden und sich 32 in Umsetzung befanden. Als Beispiele für umgesetzte Ideen können u.a. die Abschaffung des Formulars „Sparkontoeröffnungsantrag für Devisenausländer“ oder die nunmehr einheitliche Bearbeitung des Stornokontos genannt werden. Auch die Automatisierung des Mahnwesens und eine RVSinterne Vereinfachung im Ra-

ting („Big5“) konnten bereits realisiert werden. Alles in allem konnten wir ein Optimierungspotential von deutlich über 1,5 Mio. Euro erarbeiten, das in den nächsten Jahren gehoben werden kann und muss. Leider schafften wir es nicht mehr, insgesamt 40 Ideen während der Projektlaufzeit abschließend zu bewerten. Diese Ideen gehen aber keineswegs verloren, sondern werden im Rahmen der Ideenbörse weiter bearbeitet. Abschließen möchten wir mit dem

Abschlussatz aus dem Projekt-Lenkungsausschuss: „Mit dem Projekt Musterfiliale ist das Fundament gesetzt, jetzt müssen wir die Musterfiliale bauen.“ Die ersten Ideen sind umgesetzt bzw. befinden sich in Umsetzung und die beiden Realisierungsvorhaben „Strategieschwerpunkt Finanzierung“ und das Projekt „RollOut Musterfiliale“ sind gestartet.

## Ein Kreativitätsfeuerwerk in den Ideenworkshops

### Entwicklung der Ideen im Projektverlauf

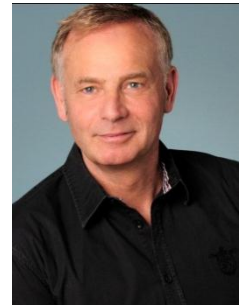


---

Der Autor:

Martin Ahmann

Bankkaufmann, Consultant, Systemischer Coach, Mediator



Herr Martin Ahmann ist Jahrgang 1963, gelernter Bankkaufmann und Bankfachorganisator.

Während seiner fast 30-jährigen Berufspraxis arbeitet er in und für diverse Banken und Sparkassen in Deutschland, Österreich und der Schweiz, seit 1997 als externer Unternehmensberater.

Herr Ahmann wurde insbesondere in größeren Prozess- und Changeprojekten eingesetzt und übernahm dort zumeist die Verantwortung als externer Projektleiter.

Seit 2007 arbeitet er als zertifizierter (DVCT) systemischer Berater und Coach auch für Privatpersonen und kleinere Unternehmen, er ist u.a. gelistet als Führungskräftecoach bei MAN Truck & Bus sowie im Raiffeisenverband Salzburg.

Im Juli 2013 schloss er seine Ausbildung zum Wirtschaftsmediator (IHK) ab und ist seitdem auch als Mediator tätig.