

Pressemitteilung

Frankfurt School of Finance & Management und Celerant Consulting untersuchen Methoden zur Prozessverbesserung in der Financial Services Industrie

Finanzdienstleister zwischen Kostensenkungs- und Ertragssteigerungsdruck

Prozessverbesserung ist beherrschendes Branchenthema / Bislang größte Six-Sigma-Studie / 233 größte Kreditinstitute und Versicherer in Deutschland, Österreich und der Schweiz befragt / Studie identifiziert Six Sigma als stärkstes Tool zur Verbesserung der Kosten- und Ertragsseite von betrieblichen Prozessen

Frankfurt, 28. Juni 2007.

Der deutsche Finanzdienstleistungsmarkt ist durch eine hohe Wettbewerbsintensität geprägt. Jedes Kreditinstitut und jeder Versicherer will und muss durch günstige Konditionen und qualitativ hochwertige Produkte überzeugen. Kontinuierliche Prozess- und Qualitätsverbesserungen zählen daher zu den am heißesten diskutierten Themen der Finanzdienstleistungsbranche. Dreh- und Angelpunkt der Diskussion ist dabei vor allem die Methode: BPR, ISO 9000, GPO, TQM oder Six Sigma? Besonders hoch im Kurs steht derzeit Six Sigma. Kein Wunder angesichts der Erfolge, die US-Finanzdienstleister wie GE Capital oder American Express bereits vor geraumer Zeit damit erzielt haben. Doch wie erfolgreich ist die Methodik, die die Verwirklichung von Kostensenkungs- und Qualitätssteigerungspotentialen verspricht, bei Finanzdienstleistern hierzulande wirklich? Oder ist es nur ein neues Buzz-Wort?

Die Frankfurt School of Management & Finance hat in Kooperation mit Celerant Consulting die bislang größte Studie zur Erhebung des Erfolgs von Six Sigma in der Finanzdienstleistungsbranche durchgeführt. Befragt wurden die 233 größten Finanzdienstleister im deutschsprachigen Bereich.

Prozessverbesserung – das Thema der Branche

Ziel der Studie war, den Nutzungsgrad und den Erfolg von Six Sigma in der Finanzdienstleistungsbranche gezielt zu analysieren. Dabei zeigte sich bereits durch die hohe Rücklaufquote das enorme Interesse am Thema Prozessverbesserung. „Besonders erfreulich war die Rücklaufquote von fast 60 Prozent.“, so Prof. Dr. Jürgen Moormann, Leiter des ProcessLab an der Frankfurt School of Finance & Management. „Von 233 angeschriebenen Finanzdienstleistern haben 136 geantwortet. Wir verzeichnen somit ein unglaubliches Interesse an den Themen der Prozess- und Qualitätsverbesserung im Allgemeinen sowie an der Hinterfragung und Analyse der Six-Sigma-Methodik im Speziellen.“

„Nach den Jahren des reinen Cost Cutting geht es nun um Wachstumsthemen – und hier kommt Six Sigma ins Spiel.“, so Prof. Dr. Jürgen Moormann, „Schließlich gibt es keine präzisere Methode als Six Sigma. Diese Methodik verbindet die aufwandsbezogene Prozessoptimierung mit der ertragsbezogenen Qualitätssteigerung – ein entscheidender Vorteil gegenüber anderen Methoden!“

Interesse an Six Sigma ist signifikant gestiegen

Überwältigende 93,3 Prozent der befragten Unternehmen messen dem Thema Prozessverbesserungen im eigenen Betrieb eine hohe Bedeutung zu. Insbesondere das Interesse an der Six-Sigma-Methodik ist enorm gestiegen. Prof. Dr. Moormann: „In einer von uns in 2004 durchgeführten Studie war Six Sigma der Hälfte der befragten Kreditinstitute noch nicht einmal vom Namen her bekannt. Heute kennen neun von zehn der Antwortenden die Methodik und knapp ein Viertel der Unternehmen setzt die Methodik sogar ein (23,3 Prozent)!“ Der Druck zur Kostensenkung (64,3 Prozent), unzufriedene Kunden (32,1 Prozent) und die Möglichkeit zur Ausnutzung signifikanter Marktchancen (32,1 Prozent) waren bei den Six-Sigma-nutzenden Unternehmen die Auslöser zur Einführung der Prozessoptimierungsmethodik. Hauptgrund für die Wahl von Six Sigma ist die mit der Methodik gebotene stringente Vorgehensweise für die Prozessanalyse und -optimierung (78,6 Prozent). Daneben bietet Six Sigma den Vorteil, Prozessoptimierungen auf Basis der Kundenbedürfnisse und konkret gemessener Daten zur Prozessbewertung durch die eigenen Mitarbeiter voranzutreiben.

Diese Erkenntnis kann Oliver J. Staudacher, Deutschlandchef bei Celerant Consulting in Düsseldorf, aus seiner praktischen Erfahrung nur stützen: „Prozessverbesserung ist nicht gleich Prozessverbesserung. Wer dauerhaft einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess etablieren will, muss auf die richtigen Methoden setzen. Six Sigma ist das präziseste Analysetool zur kontinuierlichen Steuerung betrieblicher Prozesse.“

Erfolg von Six Sigma wird sehr hoch eingeschätzt

Befragt nach der Einschätzung des Erfolgs bisheriger Six Sigma Einsätze im Unternehmen gaben über zwei Drittel der Unternehmen an (69 Prozent), den Erfolg von Six Sigma als „sehr“ bis „eher hoch“ einzuschätzen. „Obwohl Six Sigma erst seit gut einem Jahr in vielen Unternehmen im Einsatz ist“, so Prof. Dr. Moormann, „kann in den Projekten bereits ein durchschnittliches Aufwand-Nutzen-Verhältnis von 1:4 erzielt werden. Dieses Ergebnis verdeutlicht den schnell erreichbaren und vor allem messbaren Erfolg durch die Methodik.“ Zudem konnten jeweils fast 70 Prozent der Befragten, in punkto Reduzierung der Durchlaufzeiten, Qualitätssteigerung und höherer Kundenzufriedenheit ihre gesetzten Projektziele erfüllen bzw. übererfüllen.

Potential kaum ausgeschöpft – erforderliche Daten häufig nicht vorhanden

Doch die Untersuchung förderte auch zu Tage, dass eine Vielzahl an Unternehmen derzeit noch gar nicht in der Lage sind, die Potentiale von Prozessoptimierungsmethoden wie Six Sigma zu nutzen. So gaben 70,9 Prozent der antwortenden Unternehmen an, Six Sigma komme nicht zum Einsatz, weil die erforderlichen Daten für die Anwendung der Methode im Unternehmen nicht vorhanden seien.

Staudacher: „Gerade hier zeigt sich eine große Hürde, denn viele Finanzdienstleister wissen nicht, wie sie ihre betrieblichen Prozesse über Daten transparent machen können und müssen. Doch ohne die tiefgehende Prozessanalyse anhand von gemessenen Daten wird die Prozess- und Qualitätsoptimierung sonst zum Stochern im Nebel.“ Erfolgreiche Projekte zeichnen sich nach den Erkenntnissen des Forschungsteams vor allem dadurch aus, dass die Frage, welche Daten überhaupt gemessen werden sollen, hinreichend geklärt ist und auf dieser Basis die Datenerhebung konsequent angegangen wird.

Six Sigma stringentestes unter den Prozessverbesserungstools

Professor Moormann: „Die Ergebnisse unserer Befragung bestätigen, dass die Kostensenkung einerseits und die Ertragssteigerung andererseits durch ein konsequentes, kundenorientiertes Prozessmanagement bei den Finanzdienstleistern angegangen werden muss. Six Sigma wird dabei gern als Methodik zur Prozessoptimierung zu Hilfe genommen, da es eine stringente Vorgehensweise mit einem umfangreichen Baukasten an Prozessverbesserungstools bietet. Zudem wird die Optimierung mit Six Sigma vornehmlich durch die eigenen Mitarbeiter vorangetrieben; ein kultureller Umdenkprozess wird dadurch in Gang gesetzt und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess implementiert. Die von den Unternehmen anfangs als mühsam empfundene Datenerhebung wird durch die Möglichkeiten einer auf Kunden- und Unternehmensziele ausgerichteten Prozesssteuerung belohnt!“

Die vollständigen Ergebnisse stehen unter www.processlab.info zum Download bereit.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte:
Marion Sommerwerck, Head of Marketing Germany, Celerant,
marion.sommerwerck@celerant.cc , 0211 – 58330 340

Über Celerant Consulting

Celerant Consulting ist ein global tätiges Managementberatungs-Unternehmen, das darauf spezialisiert ist, für seine Kunden messbare Verbesserungen im operativen Ergebnis zu erzielen. Wir helfen führenden Unternehmen weltweit, ihr Geschäft mit einem hohen Maß an Sicherheit und Nachhaltigkeit gewinnbringend neu auszurichten.

Celerant wurde im Jahr 1987 gegründet und beschäftigt zurzeit mehr als 500 Mitarbeiter. Neben unserem Hauptsitz in London befinden sich Büros in Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, den Niederlanden, Norwegen, Schweden, der Schweiz und den USA.

<http://www.celerantconsulting.com>