



*wir können. sympathisch anders.*

BERATUNG

**ibo Beratung**  
Höchstleistungen erbringen  
– wir zeigen Ihnen wie

# Höchstleistungen erbringen



ibo

Wir steigern die Leistung unserer Kunden mit umsetzungsorientierter Beratung, benutzerfreundlicher Software, als ganzheitlicher Anbieter von praxisnahem Training und mit verständlicher Fachliteratur.

Unsere kompetenten und sympathischen Mitarbeiter gehen strukturiert und pragmatisch vor. Wir engagieren uns erfolgreich seit 1982 für die Weiterentwicklung organisatorischer Themen und Standards in einem Netzwerk von Managern, Anwendern und Experten.

# Dafür müssen alle Unternehmensbereiche optimal zusammenspielen

Ihr Ziel ist ein hochprofitables und extrem leistungsfähiges Unternehmen. Sie suchen nach dem optimalen Zusammenspiel von Menschen, Strukturen und Technik. Egal ob Sie im Vertrieb Erträge steigern, in der Produktion Kosten senken oder in der Steuerung Risiken reduzieren wollen – Sie sind bei uns richtig.

## Markt und Vertrieb

- Vertrieb strategisch aufbauen
- Vertriebsleistung erhöhen
- Erträge steigern

## Produktion und Betrieb

- Skalen- und Synergieeffekte heben
- Auf das Kerngeschäft konzentrieren
- Fertigung transparent steuern können

## Stab und Steuerung

- Klare Schwerpunkte setzen
- Wirkungsvolle Instrumente einsetzen
- Transformationen schnell vollziehen

*Auf den Seiten 5 bis 7 lesen Sie, wie wir unsere Fachkompetenz für Sie nutzbar machen.*

Nur ein optimales Zusammenspiel von Menschen und Abteilungen führt mit dem richtigen Ressourceneinsatz zum angestrebten dauerhaften Erfolg.

## Dies erreichen Sie durch die

- Gestaltung der Gesamtorganisation (**Organisationsmanagement**)
- Gestaltung der Wertschöpfungskette (**Prozessmanagement**)
- Gestaltung der Zusammenarbeit (**Change Management**) und
- Gestaltung des Veränderungsprozesses (**Projektmanagement**).

## Impulsgeber und Umsetzer

Wir verstehen uns als Impulsgeber, der Analysen und Konzepte erarbeitet, und übernehmen darüber hinaus auch Verantwortung bei der konkreten Umsetzung.

Wir setzen uns dafür ein, dass Sie Höchstleistung erbringen können.

*Auf den Seiten 9 bis 12 zeigen wir Ihnen unsere Themenkompetenz.*

## Ihr Ansprechpartner



**David Barcklow**  
Geschäftsführer  
T: +49 641 98210-340  
david.barcklow@ibo.de

Wir schenken Ihnen unser Ohr. Sprechen Sie uns auf ein unverbindliches Gespräch an.

# Unsere Fachkompetenz für Ihre Fragestellungen



# Verwandeln Sie Marktchancen in Unternehmenserfolg

## Markt und Vertrieb

Vertrieb weg vom Produkt – hin zum Markt, zum Kunden! Wenn Ihnen das gelingt, sind Sie auf dem besten Weg zu einem erfolgreichen Finanzdienstleister. Nur so erfüllen Sie die Wünsche Ihrer Kunden dauerhaft und zur vollsten Zufriedenheit.

## Schritte auf Ihrem Weg zum Markt

- Mit schlüssigen Konzepten eine Basis erarbeiten, die zu der Zukunft Ihres Unternehmens und zu Ihren Kunden passt (**Vertriebskonzeption**).
- Auch die besten Konzepte wirken erst, wenn sie mit Leben gefüllt werden (**Vertriebsdynamik**).
- Verkaufen allein reicht oft nicht (**Vertriebserfolg**).

## Vertriebskonzeption: Bauen Sie Ihren Vertrieb strategisch auf

Die Vertriebsstrategie gibt die Leitlinien vor. Sie zeigt jedem Mitarbeiter wohin sich Ihr Unternehmen im Markt entwickeln wird. Sie setzt den Rahmen für alle Vertriebsaktivitäten. So erarbeiten Sie sich eine gute Basis:

- Vertriebsstrategie entwickeln
- Kundengruppen identifizieren und kennen
- Überzeugende Vertriebsstrukturen schaffen
- Multi-Channel-Konzeption
- Marktposition bestimmen und entwickeln
- Außendienst mit Niveau
- Kapazitäten flexibel und transparent planen
- Kontinuierliche Qualitätsverbesserung

## Vertriebsdynamik: So erhöhen Sie Ihre Vertriebsleistung

Damit aus Vertriebskonzepten echte Verkaufserfolge werden – mobilisieren Sie die Kräfte am Markt. Spätestens dann werden Ihre Kunden von Ihren Produkten und Dienstleistungen begeistert sein.

Wir können Sie bei diesen Aufgaben sinnvoll unterstützen:

- Kunden gewinnen, halten und begeistern
- Vertriebspotenziale erkennen und nutzen
- Beratungskompetenz aufbauen
- Abschlussicherheit gewinnen
- Vertriebskanäle proaktiv nutzen
- Beratungskonzepte einführen und anwenden
- Kampagnenmanagement
- Erlebnis-Banking
- Verkaufssteigerung

## Vertriebserfolg: Jetzt steigern Sie Ihre Erträge

Eines der wichtigsten Ziele aller Vertriebsmaßnahmen ist es, Erträge zu steigern. Wir finden mit Ihnen den richtigen Weg:

- Produkt- und Leistungsportfolio wertorientiert gestalten
- Dynamische Preis- und Konditionssysteme
- Vertriebssteuerung progressiv aufbauen
- Anreizsysteme einführen und anpassen
- Cross-Selling/Up-Selling
- Preis- und Marktsplitting
- Cost-Income-Ratio verbessern

# Bearbeiten Sie effizient und kostengünstig alle Aufgaben der Marktfolge

06

## Produktion und Betrieb

Kunden- und vertriebsorientiertes Arbeiten in Produktion und Betrieb führt direkt zu spürbarem Mehrwert für interne und externe Kunden. Effiziente Abläufe und Strukturen tragen außerdem wesentlich dazu bei, Kosten in den Griff zu bekommen.

### Mehrwert generieren – ganz konkret

- Schaffen Sie sich Freiräume (**Verbundmanagement**).
- Bauen Sie Ihre Stärken aus (**Wettbewerbsvorteil**).
- Liefern Sie trotzdem Qualität (**Kapazitätsmanagement**).

*„Ziel ist: Richtung Kunde eine möglichst große Individualität und eine Standardisierung der Prozesse nach innen.“*

*W.-U. Dings, Gerling-Konzern, Allgemeine Versicherungs AG*

## Verbundmanagement: Profitieren Sie von Skalens- und Synergieeffekten

Standardisierbare und industrialisiert bearbeitbare Arbeitsschritte zu bündeln, setzt hohe Skalens- und Synergieeffekte frei. Schaffen Sie gemeinsam mit uns wertvolle Freiräume für Ihren Vertrieb:

- Fertigungszentren mit industrialisierten Arbeitsabläufen
- Prozesse standardisieren
- Strukturen verschlanken
- Automatisierung/IT-Unterstützung
- Freiräume für den Vertrieb schaffen
- Kosten senken oder Kostensteigerungen eindämmen

## Wettbewerbsvorteil: Konzentrieren Sie sich einfach auf Ihre Kernkompetenz

Aufwand und Energie für die Umsetzung von Maßnahmen sind gut investiert, wenn Sie damit Ihre Stärken ausbauen. Beherrschen Sie Ihre Kernkompetenzen perfekt, gestalten Sie Ihren Geschäftserfolg maßgeblich selbst:

- Kernkompetenzen transparent machen und ausbauen
- Die Entscheidung In- oder Outsourcing souverän treffen
- Fertigungstiefe reduzieren
- Know-how bündeln und institutsweit verfügbar machen
- Wertschöpfungsketten straffen

## Kapazitätsmanagement: Wenn Sie die Fertigung doch nur leichter steuern könnten...

Auslastungs- und Qualitätsschwankungen können den Tagesablauf tüchtig durcheinander bringen. Wir zeigen Ihnen gerne Möglichkeiten, wie Sie Kapazitäten optimal steuern und ein Höchstmaß an Qualität produzieren:

- Leistungs- und auslastungsorientierte Vergütung
- Vertriebsorientierte Ausrichtung der Produktions- und Betriebsbereiche
- Schnittstellen reduzieren und reibungslos gestalten
- Service Level Management
- Fehler reduzieren durch Qualitätsmanagement
- Cost- oder Profit-Center
- Berechnung des Personalbedarfs im IST und im SOLL
- Prozessdokumentationen und Einhaltung der schriftlich fixierten Ordnung

# Leisten Sie gute Dienste mit modernen Stabs- und Steuerungsbereichen

## Stab und Steuerung

Moderne Stäbe treten im Unternehmen als aktive und leistungsfähige Dienstleister auf. Die strategischen und operativen Aufgaben leiten sich konsequent aus dem Kundenauftrag ab. Die Qualität und Effizienz der Leistung wird an der strategischen Zielerreichung gemessen.

### Die Grundlagen für die moderne Stabsarbeit

- Klare strategische Prioritäten (**Auftragsmanagement**)
- Wirksame Angebote für die Entscheidungsfindung und -fundierung (**Steuerungsinstrumente**)
- Effiziente Verfahren, um Leistungen zu erbringen (**Betriebsprozesse**)

### Auftragsmanagement: Klare Schwerpunkte sind Ihr erster Schritt zum Erfolg

Im Stabs- und Steuerungsbereich liegen strategische und operative Aufgaben oftmals in denselben Händen. Schaffen Sie mit unserer Unterstützung mehr Freiräume für die wichtigen strategischen Aufgaben:

- Strategie formulieren und verständlich vermitteln
- Kernaufgaben für den Stabs- und Steuerungsbereich definieren
- Strategische von operativen Stabsaufgaben trennen
- Produkt- und Leistungsportfolio für den Stabs- und Steuerungsbereich bestimmen
- Fokussierung auf den internen Kunden
- Auftragsmanagement etablieren
- Den Stabs- und Steuerungsbereich an den Anforderungen aus der Vertriebskonzeption ausrichten
- Dienstleistungsmentalität fördern und fordern

### Steuerungsinstrumente: So setzen Sie Informationen sicher in Entscheidungen und Handlungen um

Um die Fülle der Stabs- und Steuerungsaufgaben zu bewältigen, benötigen Sie ein wirkungsvolles Instrumentarium. Setzen Sie die richtigen Methoden ein, um wirkungsvoll zu steuern:

- Ertrag und Risiko steuern
- Effizienz und Effektivität beherrschen
- Schnittstellenmanagement
- Ressourcenmanagement
- Vertriebscontrolling
- Projektcockpit und Multiprojektmanagement
- Reifegradverfahren institutionalisieren
- Richtlinien festlegen (Compliance)
- Verrechnungs- oder Marktpreise im Stabs- und Steuerungsbereich
- Corporate Governance einführen und pflegen

### Betriebsprozesse: Machen Sie Ihre Stabsleistungen jetzt schnell und effizient

Standardangebote der Stabsabteilungen müssen routinisiert und kostengünstig bereitgestellt werden. Dies kann durch optimierte interne Prozesse oder aber durch eine enge Einbindung spezialisierter Anbieter erfolgen. Schlanke Prozesse im Stab erreichen Sie, wenn Sie:

- Stabsaufgaben zentralisieren,
- Stabsaufgaben in- oder outsourcen,
- Automatisierung und Self-Service bei Serviceleistungen einführen und
- Prozesse vereinfachen und standardisieren.



# Unsere Themenkompetenz für Ihre Zielerreichung



# Richten Sie Ihre Organisationsstrukturen konsequent auf die Strategie aus

## Organisationsmanagement

Organisationsmanagement regelt dauerhaft Aufgaben, Stellen und Abteilungen. Gutes Organisationsmanagement macht trotzdem flexible und schnelle Anpassung an die Umwelt möglich.

### So macht Ihnen die Dynamik des Marktes nichts aus

- Vorhandene Aktionsmöglichkeiten nutzen (**Flexibilitätsmanagement**)
- Das optimale Verhältnis von Aufwand und Nutzen schaffen (**Effizienzmanagement**)
- Leistungsfähige Qualitätsinfrastruktur bieten (**Qualitätsmanagement**).

## Flexibilitätsmanagement: Bleiben Sie trotz fester Regeln beweglich

Organisationsmanagement und gleichzeitig flexible Regelungen? Hier ein paar Ansatzpunkte bzw. Teilprojekte für diese Zielsetzung, in denen Sie mit unserer kompetenten Unterstützung rechnen können:

- Strukturelle Selbstorganisation verankern
- Organisationale Risiken transparent machen und reduzieren
- Unternehmensnetzwerke managen
- Sekundärorganisationen kontrolliert einsetzen
- Hierarchie/Organisationsstruktur optimieren
- Querschnittsmanager (Projekt, Prozess, Change) einführen
- Moderne Führungsinstrumente entwickeln
- Autonome Arbeitsgruppen etablieren
- Service Level Agreement (SLA) managen

## Effizienzmanagement: Tun Sie die richtigen Dinge mit kleinstmöglichem Aufwand

Wo auch immer Sie ansetzen möchten, wir stehen mit unserer Erfahrung an Ihrer Seite:

- Transparente Steuerung über Zielvereinbarungssysteme (Management by Objects MBO, Balanced Score Card BSC)
- Know-how in leistungsfähigen Centern bündeln
- Kräfte bündeln über In-/Outsourcing und Fusionen
- Wertschöpfung durch optimale Stabsorganisation
- Organisationsregelungen und Standards definieren und kommunizieren
- Führungsstrukturen vereinfachen
- Personalkapazitäten richtig bemessen
- Systeme zur Automatisierung richtig nutzen

## Qualitätsmanagement: So erzielen Sie Kundenbindung für nachhaltigen Unternehmenserfolg

Je nach Ausgangssituation und Zielsetzung können wir diese Aspekte zu mehr Qualität mit Ihnen angehen:

- Qualität als strategisches Ziel
- Organisierte Qualität und normenbasierte Qualitätsmanagement-Systeme
- Qualität als kultureller Unternehmenswert
- Kundenorientierung als Ausgangspunkt der Qualität
- Aus Fehlern lernen
- Effiziente Kontroll- und Steuerungsverfahren

# Schaffen Sie Werte mit effizienten Produktionsstraßen

10

## Prozessmanagement

Erfolgreiche Unternehmen sind konsequent an den Bedürfnissen ihrer externen und internen Kunden ausgerichtet. Der Weg führt über die Gestaltung der Wertschöpfungskette: Prozessmanagement.

Damit schärfen Sie Ihren Mitarbeitern den Blick für die betrieblichen Zusammenhänge. Das Ziel ist die gemeinsame Erfüllung der Kundenbedürfnisse.

### Ihr Weg zu leistungsfähigem Prozessmanagement

- Eine optimal gestaltete Wertschöpfungskette (**Prozessoptimierung**)
- Aussagekräftige Kennzahlen (**Prozesssteuerung**)
- An Prozessen angepasste Unternehmensstrukturen (**Prozessorganisation**)

*„Mit der Rückbesinnung auf die Kernkompetenzen des Unternehmens können enorme Optimierungspotenziale freigesetzt werden.“*

*Dr. J. Ackermann, Deutsche Bank*

## Prozessoptimierung: Verbessern Sie die Wertschöpfung Ihrer Prozesse

Je nach Ausgangssituation und Zielsetzung können wir diese Schwerpunkte auf dem Weg zu optimalen Prozessen mit Ihnen gehen:

- Prozesse optimal gestalten
- Sich die Kernkompetenzen bewusst machen
- Prozessstrategien formulieren
- Referenzmodelle einbringen
- Standardverfahren und Benchmarks bereitstellen
- Optimierung von Vertriebs-, Betriebs-, Service- und Stabsprozessen
- Nutzerfreundlichkeit sicherstellen
- Inhalte schulen
- Widerstände überwinden

## Prozesssteuerung: Mit aussagekräftigen Kennzahlen die richtigen Entscheidungen treffen

Mögliche Vorgehensschritte für den Aufbau Ihrer Steuerungsinstrumente:

- Zielformulierung über eine Prozess-Scorecard
- Leistungsvergleiche durch Benchmarking
- Erträge optimieren durch Prozesskostenrechnung
- Leistung steigern durch Qualitätsmanagement
- Schnittstellen harmonisieren über Service-Level-Agreements (SLA)
- Automatisierung von Workflows
- Prozesse dokumentieren, modellieren und veröffentlichen
- Softwarekonfiguration

## Prozessorganisation: An Prozesse angepasste Unternehmensstrukturen ermöglichen Effizienz

Ansatzpunkte bzw. Teilprojekte für diese Zielsetzung, in denen Sie mit unserer kompetenten Unterstützung rechnen können:

- Prozessmanager befähigen und ermächtigen
- Smartsourcing beim In- und Outsourcing
- Synergien heben durch Shared Services
- Verarbeitungsfabriken aufbauen
- Umsetzung der ganzheitlichen Bearbeitung im Service Center
- Prozessbasierte Personalbemessung und -disposition
- Kundenfokusteams schaffen

# Begeistern Sie Menschen für eine gemeinsame Zukunft

## Change Management

Change Management zielt darauf ab, dass Menschen hinter den Veränderungen stehen. Sie setzen sich aktiv für Entscheidungen ein und übernehmen Verantwortung dafür.

Den Veränderungsprozess von Anfang an mit den fachlichen und strukturellen Veränderungen zu synchronisieren ist wesentlich für den Gesamterfolg.

## Ergebnis systematischen Change Managements

- Unternehmenskultur, die Innovation und stetige Verbesserung fordert (**Lernende Organisation**)
- Zusammenarbeit, die gemeinsame Höchstleistung in den Vordergrund stellt (**Teams**) und
- Führungskultur, die individuelle Potenziale erkennt und fördert (**Persönlichkeiten**)

## Lernende Organisationen: Finden Sie den Weg zum Kunden einfach schneller als Ihr Mitbewerber

Schneller voneinander lernen und damit schneller als die Konkurrenz sein, erreichen Sie so – gemeinsam mit uns:

- (Groß-)Gruppen Interventionen
- Innovations- und Lernprozesse im Unternehmen gestalten
- Strategie, Vision und Leitbild entwickeln
- Führungskräfteentwicklung professionalisieren
- Systemische Organisationsdiagnose
- Kulturanalysen
- Prozessanalysen

## Teams: Nutzen Sie die Identifikation des Teams mit den Aufgaben für gute Ergebnisse

Damit das Ganze mehr wird als die Summe seiner Teile, können wir gezielt die Zusammenarbeit im Team verbessern:

- Teamentwicklung
- Konfliktklärung und Konfliktberatung
- Service- und Kundenorientierung in Teams
- Teamarbeit und Teamlernen
- Zielvereinbarungssysteme
- Fähigkeitsanalysen
- Skillmanagement
- Prozessanalysen
- Effiziente Arbeitsregeln etablieren
- Führen von Teams

## Persönlichkeiten: So legen Sie vorhandene Ressourcen für Ihre Arbeit frei

Die Art und Weise, wie Sie sich als Person einbringen und wie Sie kommunizieren ist wichtig. Sie trägt mindestens ebenso viel zu Ihrem persönlichen Erfolg bei wie Ihr fachliches Know-how! Wir stehen Ihnen zur Seite, damit Sie lernen, auf Ihre eigenen Fähigkeiten zu vertrauen:

- Coaching
- Supervision
- Management Training
- Mediation



# Sichern Sie den Veränderungserfolg durch professionelles Projektmanagement

12

## Projektmanagement

Ihnen steht für ein komplexes Vorhaben wenig Zeit und ein begrenztes Budget zur Verfügung? Gleichzeitig stellen Sie oder Ihr Auftraggeber einen hohen Anspruch an die Ergebnisse? Da ist ein professionelles Projektmanagement gefragt.

## Erfolgreiche Veränderungen erreichen

- Abhängigkeiten der Einzelprojekte berücksichtigen (**Portfoliomanagement**)
- Einzelne Projekte professionell zum gewünschten Ergebnis führen (**Projektmanagement**)
- Projektinfrastruktur optimal gestalten (**Projektservices**)

## Portfoliomanagement: Steuern Sie Projekte bewusst und strategierorientiert

Die Basis für diese Aufgaben legen wir gemeinsam mit Ihnen:

- Projektdaten integrieren
- Jahresplanung und Vorhabenplanung
- Mittelfristiges Veränderungsbudget planen
- Projektstatus bewerten
- Portfolioanalyse und -optimierung
- Ressourceneinsatz optimieren
- Business Cases validieren
- Projektakquise
- Risiken quantifizieren
- Multiprojektcontrolling und -steuerung

## Projektmanagement: So schließen Sie Projekte erfolgreich ab

An Projektmanager werden hohe Anforderungen gestellt. Wir können mit unserer Erfahrung die folgenden Aufgaben begleiten:

- Projekte sauber aufsetzen
- Zielerreichung sicherstellen
- Projektleitung und Projektleitercoaching
- Teams befähigen
- Projektreview und Projektaudit
- Projektsanierung
- Projektcontrolling und Qualitätssicherung
- Stand des Projektes transparent machen
- Vertragsmanagement und rechtliche Aspekte der Projektarbeit
- Ergebnisse auf Dauer beleben

## Projektservices: Erreichen Sie die optimale Leistungsfähigkeit Ihres PM-Systems

Was Sie auch angehen möchten, um die Projektinfrastruktur zu verbessern – wir gehen mit Ihnen:

- Softwarelösungen für Projektmanagement
- Projektbüros und Kompetenzzentren betreiben
- Organisationale Projektmanagementreife feststellen und Systemoptimierung durchführen
- Projektpersonal entwickeln und fördern



## Von uns an Sie – Lernen auf verschiedenen Wegen

Manchmal ist es das Beste, etwas selbst zu machen, um zu Lernen. So geben wir in der Beratung unseren Erfahrungsschatz an Sie weiter.

Manchmal macht es Sinn, aus dem Alltag herauszutreten. In unseren Trainings hören, denken, verarbeiten Sie unser didaktisch aufbereitetes Wissen. Und können es in Ruhe verarbeiten.

Aber auch wenn Sie es fast nicht merken, profitieren Sie von unserem Know-how. Mit unserer Software erhalten Sie ein erprobtes und ständig weiterentwickeltes Tool.

## So runden wir unsere Beratungsleistung ab

### Software

- Prozessmanagement mit ibo Prometheus
- Organisationsmanagement mit ibo Alea
- Projektmanagement mit ibo netProject

### Training

- Führungskräfte-seminare
- Kompaktseminare
- Expertenseminare (mit/ohne ibo-Zertifikat, als Reihe, in Modulen oder als Blended Learning)
- Vertiefungsseminare

### Verlag

- Methode und Techniken der Organisation
- Praxishandbuch Prozessmanagement
- Der Mensch in der Organisation
- Ganzheitliches Projektmanagement

## Wenn unsere Kompetenzen gefragt sind

ibo ist seit über 20 Jahren in der Finanzbranche tätig. Unsere Experten kennen die aktuellen Kulturgegebenheiten aber auch die besonderen Chancen. Wir arbeiten für führende Finanzdienstleister.

### Praxistransfer

Sie als Mitarbeiter oder Führungskraft erfahren unsere Methoden an Ihrem konkreten Vorhaben. Der zeitliche Umfang hängt von den Anforderungen Ihres Unternehmens ab.

### Auf allen Hierarchiestufen

Von den Mitarbeitern über das mittlere Management bis zum Top-Management – alle haben unterschiedliche Anforderungen an einen Berater. Und die können wir erfüllen.

### Bis hin zu Systembau und Einführung

Wir lassen Sie nach der Erarbeitung der Konzepte nicht allein. Umsetzen, Überzeugen, Abschließen: wir gehen mit Ihnen durch dick und dünn.

### Nachweis von Erfolg

Die Machbarkeit und der Erfolg unserer Beratung zeigen sich in der Veränderung selbst. Was kann überzeugender sein?

### Know-how-Transfer und Nachhaltigkeit

Wir übertragen unser Wissen sowie unsere langjährige Erfahrung an Sie – unternehmensspezifisch und prozessabhängig. Dabei erfolgt eine konkrete Qualifizierung für die nächsten Projekte, die Sie dann alleine bewältigen können.

# Zum Schluss das Wichtigste



**„Ein Unternehmen kann nur dann überleben, wenn seine Lern- und Veränderungsgeschwindigkeit schneller ist, als jene seiner Umwelt.“**

**Dr. R. Hill, Aarial Bank**

## **Vertriebsmanagement: Stärkung der Ertragskraft durch konsequente Marktbearbeitung**

Der primäre Fokus in diesem Projekt: Ertrags- und Abschlussorientierung. Der Ertrag je Kundensegment, Produktgruppe und Region sollte genau zu analysieren sein. Die Vertriebsstruktur sollte dann in Abhängigkeit des noch ungehobenen Potenzials neu ausgerichtet werden. Gleichzeitig sollten bei den betroffenen Beratern Abschlussicherheit und Sensibilität für den Bedarf der Kunden gefördert werden. Durch gezielte Maßnahmen konnte die Cross Selling Quote von 1,4 auf 1,7 angehoben werden. Der Ertrag stieg um 8%.

## **Steuerungsmanagement: Neuausrichtung der Stabsfunktionen bei einer Privatbank**

Umfangreiche Optimierungen im Vertrieb und im Betrieb waren umgesetzt. Nun war der Stab an der Reihe, seinen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit zu leisten. Serviceleistungen wurden konsequent von Steuerungsleistungen getrennt. Das Servicecenter wurde zentralisiert, Teilfunktionen ausgegründet. Service Level regeln heute den Leistungsaustausch. Ein interdisziplinäres Beraterteam, Benchmark und „Best Practice“-Lösungen haben zu einem Break-Even nach 1,5 Jahren geführt.

## **Betriebsmanagement: Aufbau einer Transaktionsfabrik für Sparkassen**

Zahlungsverkehr, Cash-Management, Marktservice und Dokumentenservice wurden hier von mehreren Sparkassen in einer gemeinsamen Gesellschaft gebündelt. Institutspezifische Prozesse mussten harmonisiert und industrialisiert werden. Für alle Beteiligten galt es, die Schnittstelle Markt und Marktfolge neu zu definieren. Schnell zeigte sich, dass durch die Synergien Einsparungen bei den Prozesskosten von bis zu 35% je Institut möglich waren.

## **Prozessmanagement: Abwicklung einer großen Kreditfabrik optimieren**

Die Quote der vollautomatischen Verarbeitung in der Kreditfabrik sollte auf über 70% erhöht werden. Das war das Ziel. Die Verarbeitungsprozesse wurden hierzu analysiert und optimiert. Die organisatorischen und fachlichen Anforderungen flossen anschließend in die Anwendungsentwicklung ein. Dank eines konsequenten Prozessmanagements und klar definierter Prozessverantwortlicher konnten schon früh in der Implementierungsphase die ehrgeizigen Ziele erreicht werden.

## **Organisationsmanagement: Realisierung der „atmenden Organisation“ bei einer Versicherung**

Will man anspruchsvolle Service-Level trotz enormer Schwankungen im Arbeitsanfall halten, bedarf es flexibler Organisationsstrukturen und praktikabler Instrumente zur Planung und Disposition von Personalkapazitäten. Die Kosten konnten durch Veränderung der Arbeitsteilung, Etablierung eines fundierten Personalbemessungssystems und Flexibilisierung der Arbeitszeitmodelle gesenkt werden. Zusätzlicher Erfolg: die benötigten Ressourcen sind Just-in-Time verfügbar, um die gewünschte Qualität zu liefern.

## **Change Management: Begeisterung für stetige Verbesserung bei einer Bausparkasse**

„Freundlichkeit, Begeisterung und Professionalität schaffen Vorsprung“ war die entwickelte Devise. Sie musste nun mit Leben gefüllt werden. Was aber hielt die Mitarbeiter bislang davon ab, Hindernisse und Widerstände bei der Umsetzung sofort zu beseitigen? In kleinen Schritten und pragmatischen Instrumenten wurde der Prozess der kontinuierlichen Verbesserung konzipiert, implementiert und erprobt. Die positiven Ergebnisse stießen immer wieder neue Umsetzungswellen aus. Bald war das ganze Haus erfasst. Der Schlüssel zum Erfolg: Die systematische Steuerung der erlebten Bewusstseinsänderung.

## **Projektmanagement: Implementierung einer Gesamtbanklösung bei einer Kantonalbank (Schweiz)**

Eine veraltete und nur schwer zu pflegende Eigenentwicklung sollte mit einer Gesamtbanklösung ersetzt werden. Trotz der enormen Komplexität des Vorhabens und schwierigen Rahmenbedingungen wurde der Implementierungsprozess im Zeit- und Budgetrahmen abgeschlossen. Auch in diesem Projekt gab es Krisen und Fehlentwicklungen. So wurde allen Beteiligten die Bedeutung von erfahrenen Projektleitern und die Verfügbarkeit eines professionellen Projektoffices sehr bewusst.



# ibo Beratung

Prozessmanagement | Organisationsmanagement  
Projektmanagement | Change Management



ibo Beratung und Training GmbH | Im Westpark 8 | D-35435 Wetzlar  
T: +49 641 982 10-00 | F: +49 641 982 10-500  
ibo@ibo.de | www.ibo.de