

Willkommen im **DigiLog Café**



9. April 2021 von 10 – 11 Uhr

Prozesskosten und Kundenströme – schätzen oder messen?

Thomas Birnstein (Vorstand P3N AG)
Markus Schulze (Business Analyst P3N AG)

DigiLog Café

Bitte schalten Sie zu Beginn ihr Mikrofon stumm, falls es zu Rückkopplungen kommt.



Mikro



Kamera



Bildschirm



Verlassen

Bzw. per Telefon auf „Mute“



Stumm



Ziffernblock



audio



Anruf hinzufügen



FaceTime



Kontakte



Wenn Sie eine Frage, Information oder Kommentar haben, dann nutzen Sie bitte die Chatfunktion. Unser Co-Moderator kommt dann auf ihr Anliegen zurück.



CHATTEN



Geben Sie Ihre Nachricht ein

An: Alle



Senden

Prozesskosten und Kundenströme – schätzen oder messen?

Thomas Birnstein (Vorstand P3N AG)

Markus Schulze (Analyst P3N AG)



Ihr Moderatorenteam



Thomas Birnstein

Vorstand
P3N AG

90er: Bankkaufmann
2003: Sparkassenbetriebswirt
2003: Abteilungsleiter
Dienstleistungen
2008: Geschäftsführer
P3N BERATUNGs
GmbH
2016: Vorstand P3N AG



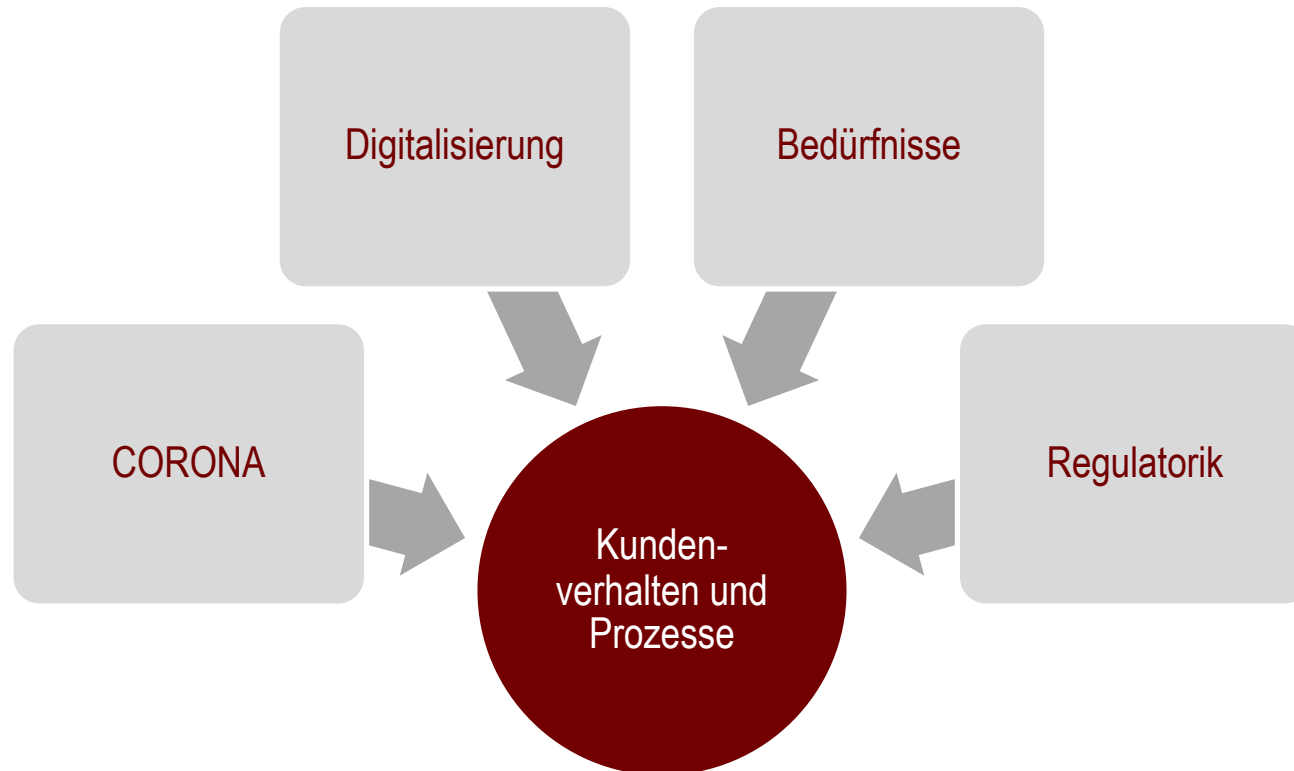
Markus Schulze

Business Analyst
P3N AG

2008: Bankkaufmann Commerzbank AG;
Serviceberater, Privatkundenberater, Private
Banking Berater
2014: Bankfachwirt (Frankfurt School of Finance &
Management)
seit 2017: Projektleiter/ Business Analyst P3N AG;
Schwerpunkt Datenanalyse,
Prozesskostenberechnung,
Prozessoptimierung



Unsicherheiten in der Bewertung und Einschätzung von Prozessen und Kundenverhalten nehmen zu



- Bekanntes Kundenverhalten ändert sich
- Erfahrungswerte und Expertenschätzungen verlieren zunehmend an Relevanz und Verwendbarkeit
- Fehleinschätzungen und Intransparenz führen zu kostspieligen Fehlentscheidungen

Lassen Sie uns anhand eines Beispiels die Herausforderungen diskutieren!

Aufgabenstellung:

Wie viele Mitarbeiterkapazitäten werden für Bargeldeinzahlungen an der Kasse benötigt?

Aus den IT-Auswertungen wissen Sie, dass pro Jahr 10.000 Einzahlungen durch Kunden durchgeführt werden.

Sie wissen auch, dass ein Vollzeit-Mitarbeiter (= 1 MAK) abzgl. Urlaub, Krankheit und Verteilzeiten 80.000 Minuten pro Jahr eingesetzt werden kann.

Jetzt müssen Sie nur noch ermitteln, wie lange eine solche Einzahlung dauert.

Das ist aber auch kein Problem, Sie haben ja selbst einige Zeit in der Kassearbeit und können hier eine „Experten-Schätzung“ nutzen ...

Besuchen Sie www.menti.com und benutzen Sie den Code 6339 1647

Mentimeter

Wie lange dauert eine Bareinzahlung?

1
1,5 Minuten

2
3 Minuten

4
4,5 Minuten

3
5,5 Minuten

1
7 Minuten



Lassen Sie uns anhand eines Beispiels die Herausforderungen diskutieren!

Aufgabenstellung:

Wie viele Mitarbeiterkapazitäten werden für Bargeldeinzahlungen an der Kasse benötigt?

Und hier die Lösung:

Experten-Schätzung:

10.000 Transaktionen x 4,5 Minuten/Transaktion
= 45.000 Minuten p.a.

45.000 Minuten p.a. / 80.000
Jahresarbeitszeit

= 0,56 MAK

Tatsächlicher Personalbedarf:

10.000 Transaktionen x 2,39 Minuten/Transaktion
= 26.500 Minuten p.a.

p.a. / 80.000 Minuten

= 0,33 MAK

0,23 MAK zu viel geschätzt!

Herausforderungen klassischer Schätzverfahren und Selbstaufschreibungen



- Ungenauigkeit
- schlechte Qualität der Erfassungen
- Hoher Aufwand für genaue Ergebnisse
- Hoher manueller Auswertungsaufwand
- geringe Akzeptanz bei Mitarbeitern
- Manipulation
- Diskussionen mit Personalvertretungen
- Nicht-IT-Transaktionen bleiben intransparent
- Angreifbarkeit der Ergebnisse

Herausforderungen klassischer Schätzverfahren und Selbstaufschreibungen

- Ungenauigkeit
- schlechte Qualität der Erfassungen
- Hoher Aufwand für genaue Ergebnisse

Wir lassen die Finger von Prozess- und Kostentransparenz ziehen lieber

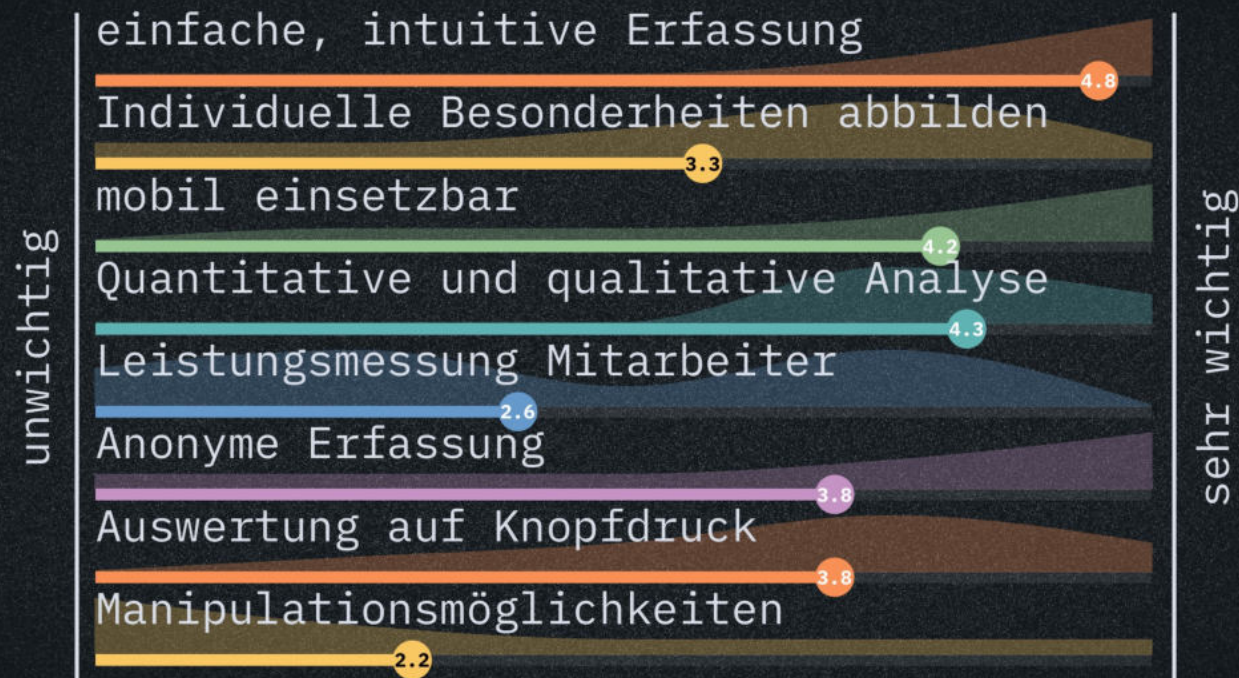
Oder gibt es eine smartere Lösung?

- Manipulation
- Diskussionen mit Personalvertretungen
- Nicht-IT-Transaktionen bleiben intransparent
- Angreifbarkeit der Ergebnisse

Mentimeter-Umfrage: Was müsste eine smarte Lösung zur Messung von Prozessen und Kundenfrequenzen können?

Besuchen Sie www.menti.com und benutzen Sie den Code **7829 8169**

Mentimeter



Die digitale und mobile Kundenstrom- und Prozessanalyse mit P3N Process&Time

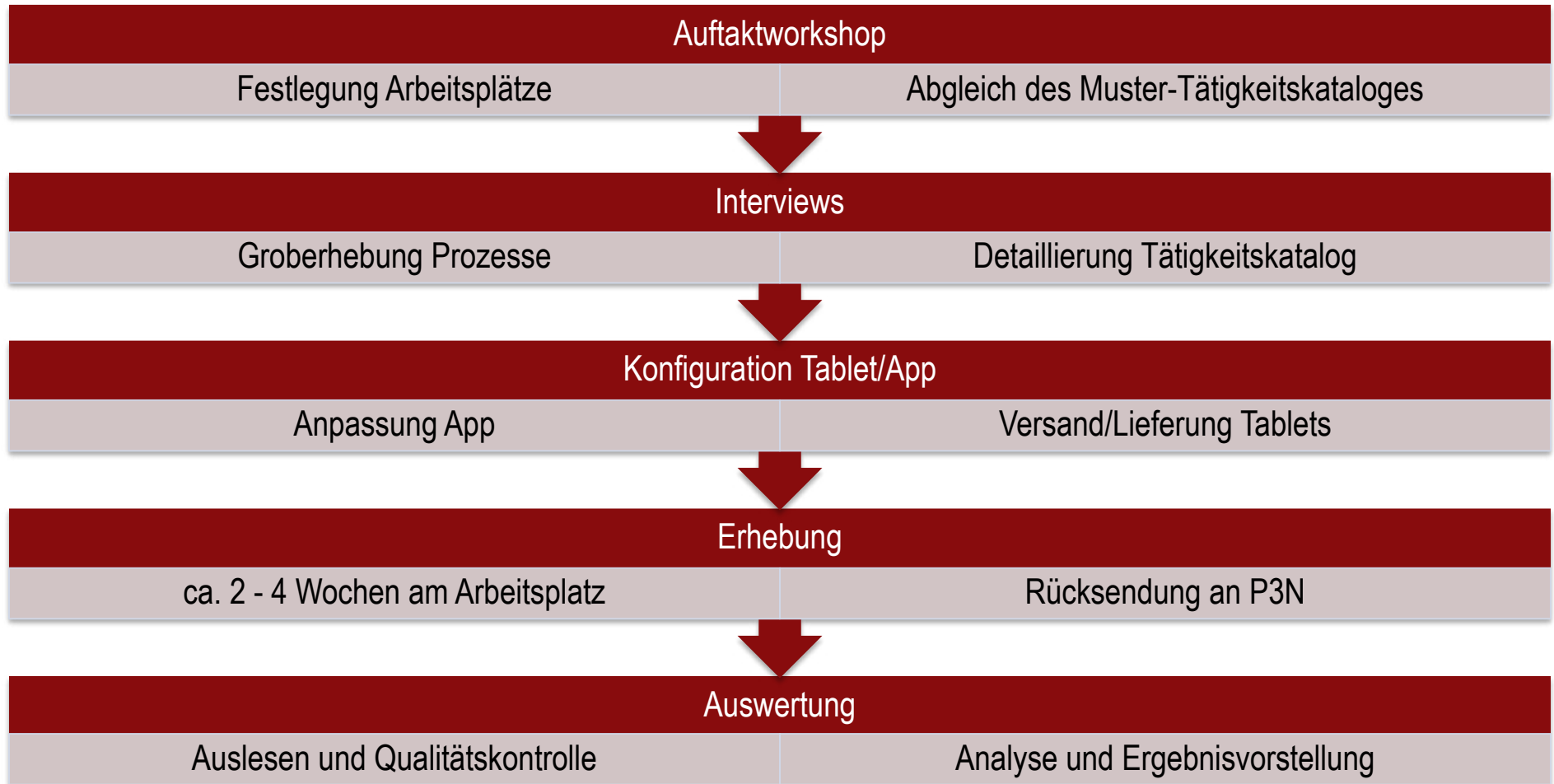
- Tableterhebung mit P3N-App „Process&Time“
- Individuelle Konfiguration
- Anonyme Erfassung
- Echtzeiterfassung
- Hohe Mitarbeiterakzeptanz
- Hohe Erfassungsquote und -qualität
- Personalvertretungskonform

Das führt zu:

- Transparenz des Kundenverhaltens
- Transparenz zu Prozesszeiten
- Qualitative Informationen zu Prozessen
- Verläufe pro Tag/Woche
- Stoßzeiten
- Nutzungsanteile der Transaktionen



Wie ist der Ablauf einer Analyse?



Für verschiedene Untersuchungsbereiche existieren Standard-Tätigkeitskataloge

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<configuration>
  <transactions>
    <screen id="root">
      <button name="Barzahlungsverkehr" screen="1"/>
      <button name="Unbarer Zahlungsverkehr mit Kunden" screen="2"/>
      <button name="Dienstleistung und Service" screen="3"/>
      <button name="Kundenmanagement" screen="4"/>
      <button name="Weitere Tätigkeiten ohne Kunden" screen="6"/>
    </screen>
    <screen id="1">
      <button name="Auszahlung Noten" screen="1.1"/>
      <button name="Einzahlung Noten" screen="1.2"/>
      <button name="Auszahlung Münzen" screen="1.3"/>
      <button name="Einzahlung Münzen" screen="1.4"/>
      <button name="Auszahlung Noten und Münzen" screen="1.5"/>
      <button name="Einzahlung Noten und Münzen" screen="1.6"/>
      <button name="Geldwechsel (ohne Buchung)" screen="1.7"/>
      <button name="Sonstiges" screen="1.8"/>
    </screen>
    <screen id="1.1">
      <button name="Auszahlung Noten SB-Kasse (5€ - 100€)" subtype="1" amount="1" />
      <button name="Auszahlung mit 2. Bediener (5€ - 100€)" subtype="1" amount="3" />
      <button name="Auszahlung aus Hintergrundbestand (200€/500€)" subtype="1" amount="1,3" />
      <button name="Auszahlung Bediener 2 + Hintergrundbestand (200€/500€)" subtype="1" amount="1,3" />
    </screen>
    <screen id="1.2">
      <button name="Einzahlung Noten SB-Kasse" subtype="1" amount="1" />
      <button name="Einzahlung in Hintergrundbestand wg. defekter Scheine" subtype="1" amount="1,3" />
      <button name="Einzahlung in Hintergrundbestand wg. zu viele Scheine f. Automat" subtype="1" amount="1,3" />
    </screen>
    <screen id="1.3">
      <button name="Auszahlung lose Münzen" subtype="1" amount="1,2" />
      <button name="Auszahlung Rollengelder" subtype="1" amount="1,2" />
      <button name="Auszahlung mit 2. Bediener (Münzen)" subtype="1" amount="1,2,3" />
    </screen>
    <screen id="1.4">
      <button name="Einzahlung lose Münzen per Hand/Zählmaschine o. Quittung" subtype="1" amount="1" />
      <button name="SB-Münzeinzahlung mit Beleg" subtype="1" amount="1,2" />
    </screen>
    <screen id="1.5">
```

- Durch XML-Konfiguration ist ein Höchstmaß an Flexibilität möglich
- Der P3N-Standard-Tätigkeitskatalog lässt sich beliebig erweitern, reduzieren oder umbenennen.
- Z.B. umfasst der Standard-Tätigkeitskatalog für Serviceleistungen ca. 200 Tätigkeiten.
- Dies ist die Basis für eine hohe Nutzerakzeptanz und Erfassungsquote.

Wie wird gemessen?

Backofficetätigkeiten ohne Kundenkontakt

Ebene Tagesgeschäft

Der oder die Mitarbeiter beginnen mit der Tätigkeit inkl. Vorarbeiten.

Der oder die Mitarbeiter führen die Tätigkeit aus. Ein zweiter Mitarbeiter kommt ggf. hinzu.

Der oder die Mitarbeiter schließen die Tätigkeit inkl. Nacharbeiten ab.

Nächste Tätigkeit ...

Ebene Tablet

Start Zeiterfassung

bei Störungen: Pause

Stopp Zeiterfassung

Oder: Manuelle Zeiterfassung

Erfassen von Vorgangs-Informationen

Start Zeiterfassung

Messergebnis = Netto-Vorgangsdauer +

qualitative Infos

Ausbau der P3N Kundenstromanalyse mit Smart Entry Control zur automatisierten Kundenfrequenzmessung

Smart Entry Control

Digitale,
automatische
quantitative Messung



Verknüpfung
der automatisch
gemessenen
Kundenfrequenz mit
Mitarbeiter-
Erfassung

P3N Process&Time

Digitale, manuelle
qualitative Messung

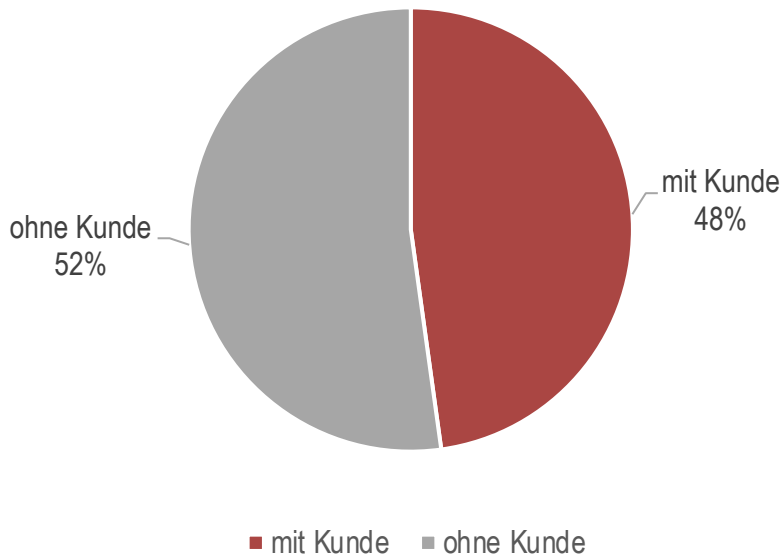


Optional:
automatische
Zutrittskontrolle für
Kunden

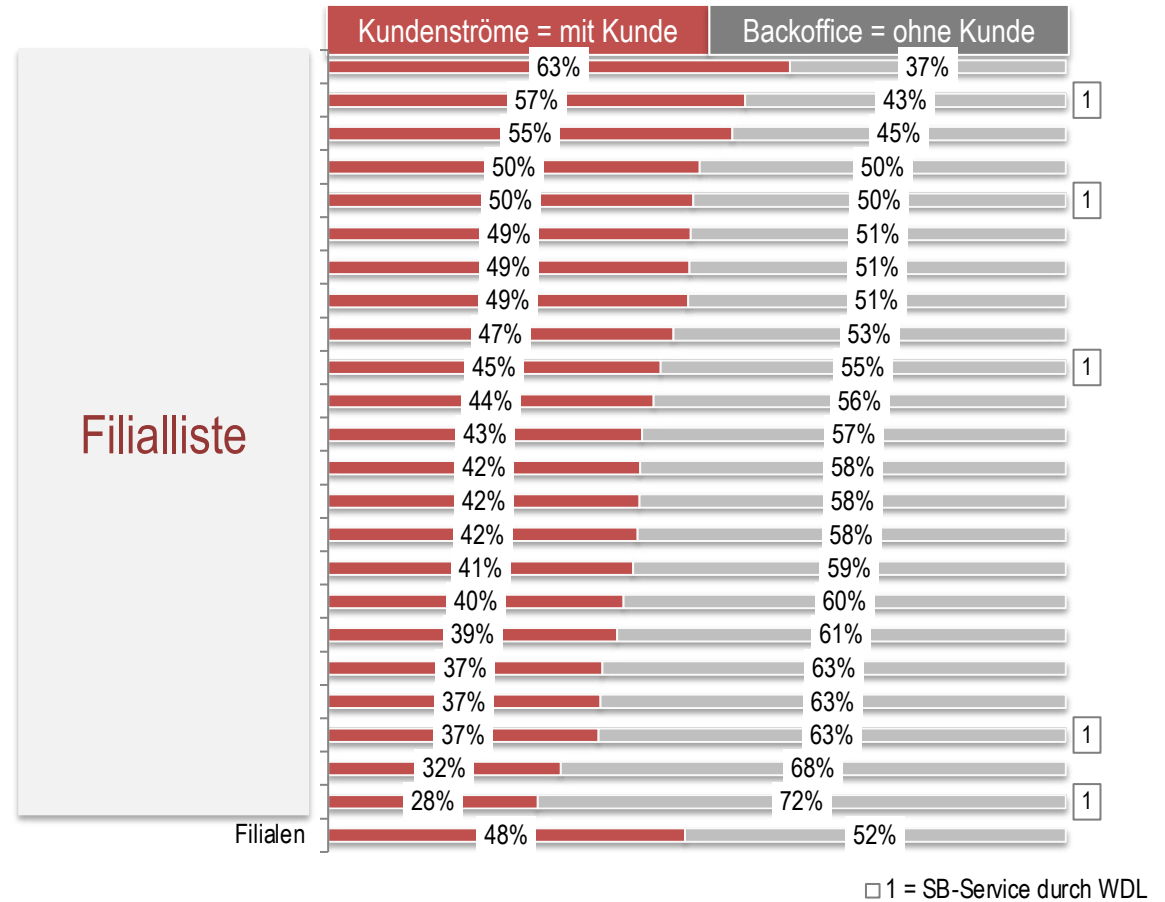


Gesamtüberblick Vorgänge mit Kunde und ohne Kunde (Dauer)

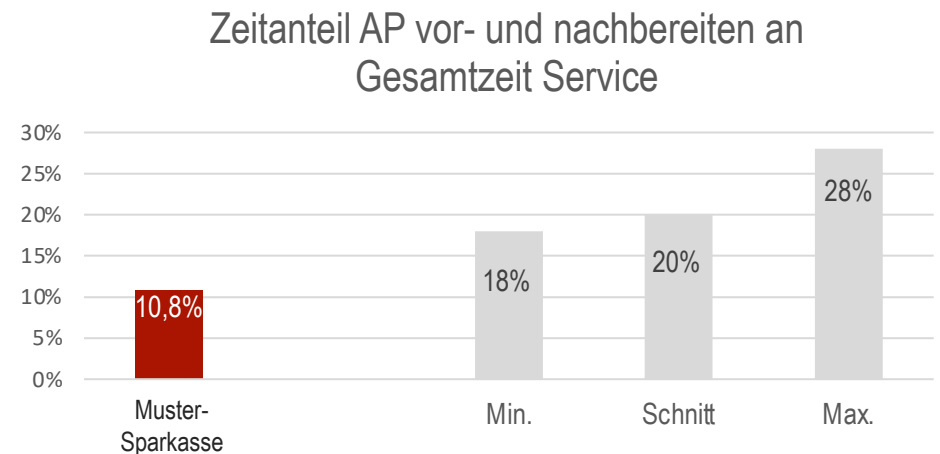
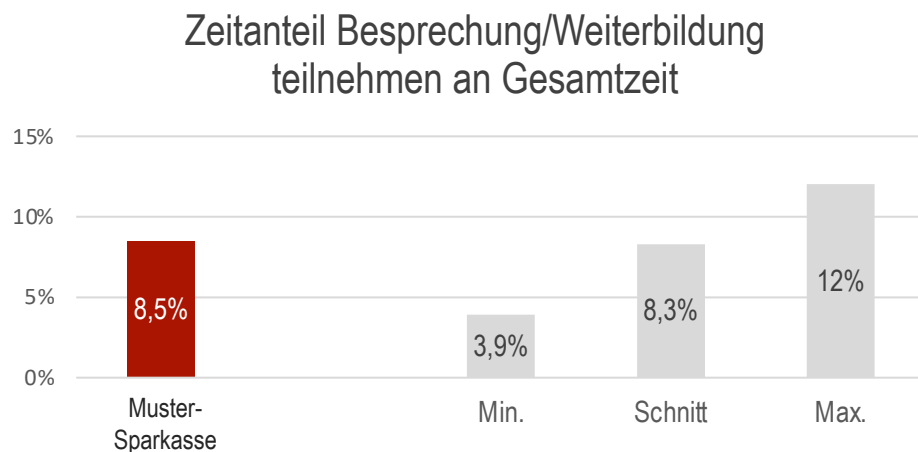
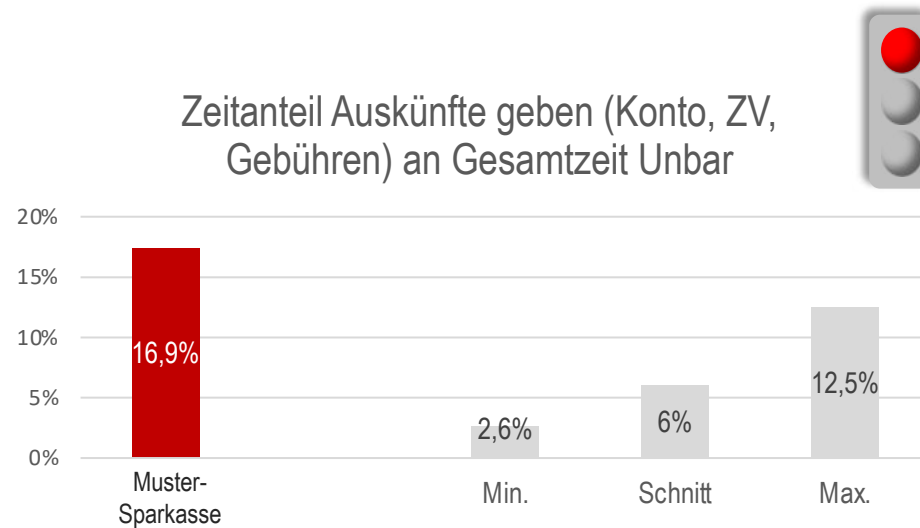
Anteile der erfassten Gesamtdauer



Anteile mit Kunde/ohne Kunde (Dauer)



Exkurs Ergebnistypen: Zeitverteilung im externen Vergleich



Praxisbeispiele für verschiedenste Anwendungsfälle für P3N Process&Time

Analyse
Schlangenbildung/
Servicezeiten

Analyse Marktfolge
Passiv/Wertpapier-
abwicklung

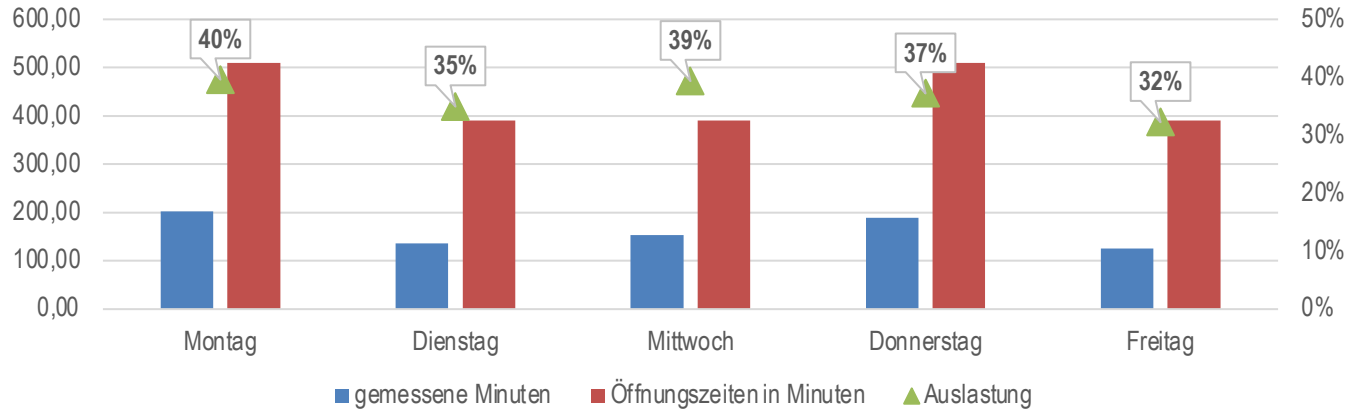
Analyse Immobilien-
Bewirtschaftung

Analyse
Kundenwanderung

Analyse
Kundenkanal-
steuerung

Praxisbeispiel: Schlangenbildung/ Servicezeiten

Musterhausen



Schlangenbildung in der Filiale Musterhausen

	9 Uhr	10 Uhr	11 Uhr	12 Uhr	13 Uhr	14 Uhr	15 Uhr	16 Uhr	17 Uhr	Durchschnittliche Auslastung mit Kundenkontakt
Montag	15%	11%	17%							15%
Dienstag	24%	21%	17%		5%	10%	28%	10%	14%	16%
Mittwoch	21%	21%	10%							17%
Donnerstag	11%	14%	7%		5%	3%	9%	6%		8%
Freitag	16%	14%	12%							14%

- Schlangenbildung in Abhängigkeit von 3 vorhandenen Mitarbeitern im Service

	9 Uhr	10 Uhr	11 Uhr	12 Uhr	13 Uhr	14 Uhr	15 Uhr	16 Uhr	17 Uhr
Montag	nein	nein	nein						
Dienstag	nein	nein	nein		nein	nein	nein	nein	nein
Mittwoch	nein	nein	nein						
Donnerstag	nein	nein	nein		nein	nein	nein	nein	
Freitag	nein	nein	nein						

- Analyse der Auslastung der Öffnungszeiten durch Kundenkontakte
- Transparenz in der Nutzung der zur Verfügung stehenden Öffnungszeiten
- Erkenntnis der benötigten Servicekräfte im Tagesverlauf

Praxisbeispiel: Kundenwanderung

Zielbild im Filialservice: Weg von ... hin zu

Muster:
Tableterhebung
63 Tablets 2 Wochen
Okt./Nov. 2020

Weg von ...	Gesamtdauer in h (gemessen, heute)
Arbeitsplatz vor- und nachbereiten	134
Kasse aufnehmen, Geld zählen, Differenzen klären	116
Auskünfte geben (Kontostand, Buchungen, Gebühren etc.)	83
Rückfragen bearbeiten (Telefon, E-Mail)	80
Umbuchung im System erfassen	77
Auszahlung größte Note 5€-50€	73
Auszahlung größte Note 100€	64
Überweisungsbelege bearbeiten, prüfen	56
Allgemeine Informationen geben (Öffnungszeiten etc.)	53
Post (inkl. Kontoauszugsabholer) bearbeiten	46
Einzahlung lose Münzen per Zählmaschine	45
Überweisungen direkt erfassen inkl. Freigabe	43
Sonstige Ablage/Archivierung vornehmen	41
GAA entleeren, befüllen inkl. konfektionieren	39
Überweisungen scannen	34
Gesamt	heute 985 h

Umverteilung
von
Ressourcen

Hin zu ...	Gesamtdauer in h (gemessen, heute)
Berater unterstützen	107
Online-Banking bearbeiten	81
Online-/Telefon-Banking, Push-TAN, Apps usw. erklären	79
Girokonto bearbeiten	47
Ereignisse bearbeiten (Ereignissystem)	39
Kundentermin vereinbaren	38
Gespräch für Berater vorbereiten	22
Sparkonto bearbeiten	21
Kundendaten, Adressen bearbeiten	19
Girokonto eröffnen	17
Kreditkarte bearbeiten	16
Girokonto informieren, beraten	15
Kunden an Berater überleiten	15
Kundenkarte, GiroCard bearbeiten	13
Kunden im SB-Bereich begleiten/ansprechen	11
Gesamt	heute 541 h

60 Minuten im Filialservice heute

Weg von ...

verwaltenden und
automatisierbaren Tätigkeiten



z. B. Ein-/Auszahlung am Schalter,
Kassenverwaltung, Betreuung der SB-Geräte,
allgemeine Auskünfte, Bearbeitung von
Überweisungsbelegen, Postkoffer

Zielrichtung

reale Zeitanteile
im Filialservice heute
40 min : 20 min

Hin zu...

vertriebsunterstützenden und
digitalisierenden Tätigkeiten



z. B. Beraterunterstützung, Termin-
vereinbarung, Floormanagement,
Onlinebanking, Sparkassen-Apps und
Kartenzahlung, Girokonten

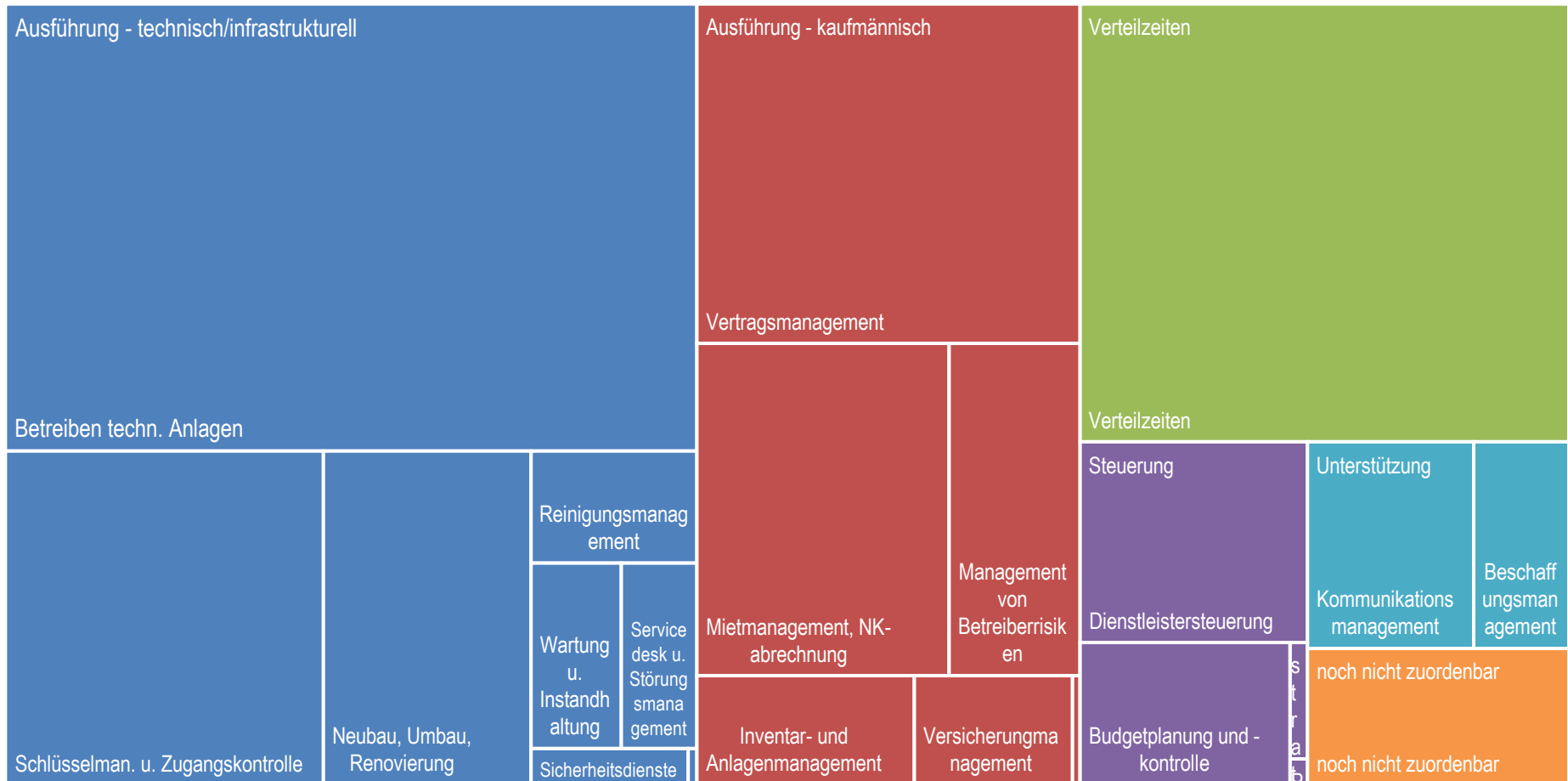
Heute stehen 40 min „Weg-von-Tätigkeiten“ 20 min „Hin-zu-Tätigkeiten“ gegenüber.
Das ServiceManagementConcept verändert dieses Verhältnis zugunsten der „Hin-zu-Themen“.

Praxisbeispiel: Marktfolge Passiv/Wertpapierabwicklung

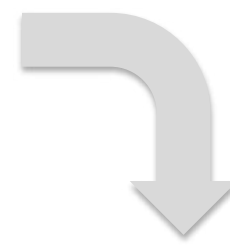
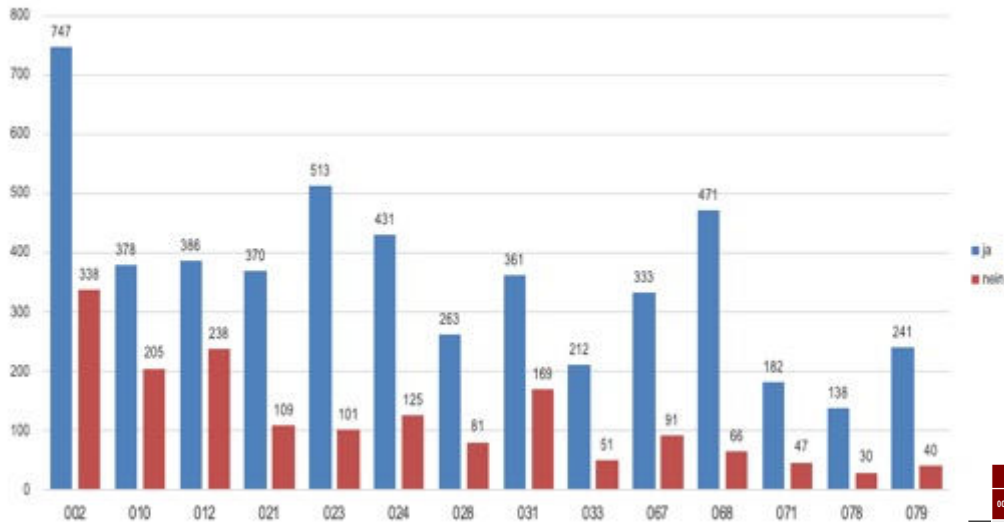
Gemessene Vorgänge	Anzahl:	Gesamtdauer:	Durchschnitt:
DekaNet Erinnerungswesen - Online 900.1.11	33	3:13:16	0:05:51
Folgevorgang bearbeiten (elektr.) 900.1.11	26	2:01:05	0:04:39
ohne Folgevorgang 900.1.11	2	0:12:53	0:06:26
mit Folgevorgang 900.1.11	2	0:07:58	0:03:59
Dokumente bearbeiten (physisch) 900.1.11	2	0:41:52	0:20:56
Folgevorgang bereits vorhanden 900.1.11	1	0:09:28	0:09:28
Namen ändern 900.1.4	5	0:46:47	0:09:21
Dokumente bearbeiten (physisch) 900.1.4	3	0:12:45	0:04:15
ohne Folgevorgang 900.1.4	2	0:34:02	0:17:01
Stammbankverbindung ändern 900.3.2	9	0:26:46	0:02:58
Dokumente bearbeiten (physisch) 900.3.2	7	0:23:26	0:03:21
ohne Folgevorgang 900.3.2	1	0:02:30	0:02:30
Folgevorgang bearbeiten (elektr.) 900.3.2	1	0:00:50	0:00:50
Stammdatenänderung (Volljährigkeit usw.) 900.3.3	16	2:40:23	0:10:01
Dokumente bearbeiten (physisch) 900.3.3	6	0:28:32	0:04:45
ohne Folgevorgang 900.3.3	4	1:41:11	0:25:18
Folgevorgang bearbeiten (elektr.) 900.3.3	4	0:23:02	0:05:45
mit Folgevorgang 900.3.3	2	0:07:38	0:03:49
Versandanschrift neu / ändern / löschen 900.3.1	3	0:10:31	0:03:30
ohne Folgevorgang 900.3.1	2	0:07:38	0:03:49
Dokumente bearbeiten (physisch) 900.3.1	1	0:02:53	0:02:53
Gesamtergebnis	66	7:17:43	0:06:38

- Analyse der Deka-Kontrollen mit P3N Process&Time
- Bewertung Zeitanteile und Prozessqualität
- Transparenz und Basis für Wirtschaftlichkeitsberechnung Softwareeinsatz und Outsourcing

Praxisbeispiel: Immobilienbewirtschaftung – Basis für strategische Ausrichtung schaffen



Praxisbeispiel: Kundenkanalanalyse – Welche Standorte erbringen den Service?



Interpretationsbeispiel: In der GST 002 sind 747 Vorgänge von dort zu geschlüsselten Kunden erfasst worden. 338 Vorgänge gehören Kunden anderer GST oder Nichtkunden.

Jeder erfassten Tätigkeit kann ein alphanumerisches zugewiesen werden. Dadurch sind auch Analyse von bereichsübergreifenden Prozessen möglich.

		zugeschlüsselte Geschäftsstellen																																							
	001	002	003	004	005	006	010	012	021	022	023	024	026	027	028	030	031	032	033	034	035	037	040	050	054	065	066	067	068	070	071	073	075	076	077	078	079	080	081	901	Gesamt
002	17	747	48	17	3	26	4	11	3	2	3	11	1	31	2	3	10	18	3		2	4	5	81	20	4				2		2				2	1	1	1	1065	
010	52	20	17	8	5	7	378	5	1		1	7	1	4	11				1	1		2	52	8	1			1												583	
012	11	28	29	6	8	23	4	386	1	3	2	6		6		1	2		7	6			1	47	30	1			3	1				2	2	6	2		624		
021	1	14	3	5	3	2	5	3	370				1	2	1	11	3	3	12	2		2	12	9	6	1			3	1		1	1	1					1	479	
023	9	10	5	9	5	9	1	4	2	1	513	3		4	2			2	2	1	10	3		7	5			1	1	1						3		1		614	
024	5	3	5	5	3	12	2	12	2	1	6	431	8	1	3	1	4	4	2	8	1		1	14	5			1	2	2						1	7	4		556	
028	18	10	2	5	2	3	2	3		1	5	5																											344		
031	2	21	4	3	2	5	2	5	21	1	2	5					21	361	11	1	2			3	27	11		2	1	4	9	2	1				1		530		
033	1	5	4	1	1	3	7																																263		
067	2	2	3	1	3	1				1	2			8	1	2	2						2	3	1	11	2	333	32	7	1		4						424		
068	5	7	1		2				3	1	2						1	1						1	2	2	10	6	471	15	1	3	2			1		537			
071							1	1		3	2												2	1	1				10	182	12				14			229			
078				1							1						1		1								3	2	3	6	5	5		1	138	1		168			
079	1	2		2	1	3	3	1											1	1	1		4	2					8	3				5	1	241	1	281			
117	867	126	66	32	94	401	441	407	10	538	478	11	65	284	31	391	42	230	25	16	20	14	271	106	21	17	345	520	65	190	28	2	5	9	156	252	14	9	1	6717	

Besuchen Sie www.menti.com und benutzen Sie den Code 38 81 12 8

Mentimeter

AUF WELCHE FRAGEN SUCHEN SIE ANTWORTEN?

Gesamte Prozessketten
vergleichen

Immovermittlung


Kreditvergaben


3




Wir beantworten Ihre spezifischen Fragestellungen an Ihre Prozesse






P3N DigiLog Café 

Diskutieren Sie mit Kolleginnen und Kollegen über aktuelle Entwicklungen in unserem DigiLog Café. Tauschen Sie sich aus und profitieren Sie vom Wissen dieser Experten-Community.

Autor-in: P3N DigiLog Café 

[E-Mail-Benachrichtigungen](#)
[Über uns](#)
[Impressum](#)
[Mehr](#) 

Keine gemeldeten Inhalte
Keine zu bestätigenden Mitglieder

[Diskussionen](#) [Über uns](#) [Events](#) [Mitglieder](#) [Statistiken](#)

Themenwünsche



<https://www.menti.com/cciftnqjid>

[menti.com](https://www.menti.com) / Code: 4362 4834



XING



P3N DigiLog Café

Diskutieren Sie mit Kolleginnen und Kollegen über aktuelle Entwicklungen in unserem DigiLog Café. Tauschen Sie sich aus und profitieren Sie vom Wissen dieser Experten-Community.

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit

P3N AG
Crimmitschauer Str. 32
08412 Werdau

Telefon: +49 3761 70948-0
E-Mail: assistenz@p3n.de
Internet: www.p3n.de
oder auf XING und LinkedIn

