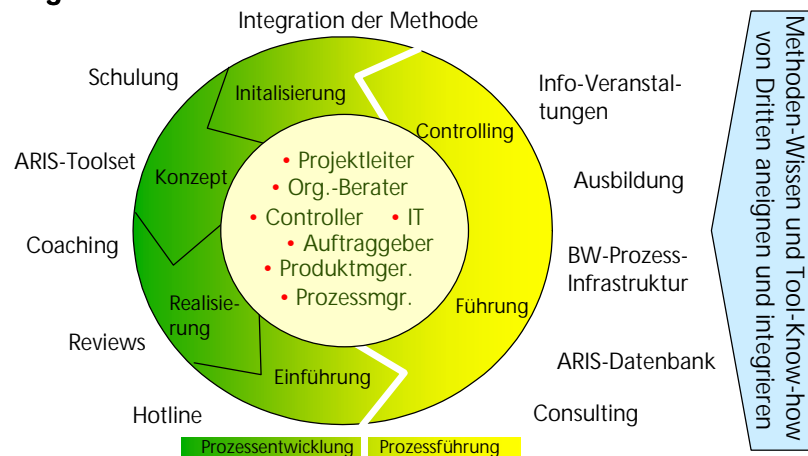




Idee – Worum geht es?

- Ausgangslage / Vorgeschichte: Schweizerische Bankgesellschaft (UBS) und Schweizerischer Bankverein (SBV) schliessen sich zusammen
- Nun heisst es, vorhandenes Prozessmanagement-Wissen sichern sowie neues Know-how einzubringen
- Ziel ist es, ein Competence Center für Process Management innerhalb der Informatik & Organisation aufzubauen, um gesamtbankweite Dienstleistungen intern anzubieten

Kundenorientierung auch im Zentrum der Competence Center Dienstleistungen:



Nutzen – Was hat der Kunde profitiert?

- Know-how-Transfer über Idee, Methode und Tool durch intensive Mitarbeit
- Integration von Idee, Methode und Tool zu einem gesamtheitlichen Ansatz
- Evaluation eines Prozessmodellierungs-Tools, Erarbeiten Modellierungskonventionen
- Kompetente Initial-Projektunterstützung von über 20 Prozessentwicklungsprojekten
- Konzeption und Durchführung von Schulungen für verschiedene Zielgruppen (1-5 Tage)
- Methodische Weiterentwicklung (Prozessführung, Business Excellence, Wissensmanagement, Workflow-Management, Prozessentwicklung)

Resultat – Was wurde erreicht?

- Das Competence Center Process Management konnte sich in der UBS etablieren!
- Die Integration der Prozessmanagement-Idee (mit Prozessentwicklung und Prozessführung), der Methode Promet-BPR und des Prozessmodellierungs-Tools ARIS-Toolset ist erfolgreich!
- Die Dienstleistungen des Competence Centers umfassen heute u.a. Consulting, Coaching, Reviews, Toolanwendung und Prozessdatenbankverwaltung, Intranet-Prozessdarstellungen, Methoden-Know-how, Konventionen, Hotline, ERFAs & Schulungen.

Unser Beitrag!

- Consulting: Beratung im Bereich Prozessmanagement
- Coaching: Hilfe bei spezifischen Fragestellungen
- Mitarbeit: konkrete Unterstützung des Competence Centers über längere Zeit (> 2 Jahre)
- Training: Konzeption und Durchführung von Schulungen (> 500 TeilnehmerInnen)

„Dank der kompetenten und engagierten Unterstützung der Dr. Schnetzer Consulting AG konnte systematisch und nachhaltig erfolgreich ein für die UBS sehr wertvolles Comptence Center aufgebaut werden“ .

Stephan Haberstich, Leiter Competence Center Process Management der UBS (Oktober 2000)

Lessons learned!

- Das Zentralisieren von Know-how lohnt sich aus Synergiegründen!
- Die Kombination Aufbau Competence Center, Projektarbeit & Training hat sich bewährt!
- Langfristige Zusammenarbeit zeigt hervorragende Ergebnisse!
- Der systematische gesamtheitliche Ansatz ist richtig: Business Excellence kann nur mittels Prozessmanagement erreicht werden!