

17.02.2020 | Bankstrategie | Im Fokus | Onlineartikel

## Moderne Tätigkeitsanalysen liefern Banken sichere Daten

Autor: Frank Hummel

3:30 Min. Lesedauer

**Banken benötigen für ihre Kapazitätsplanung einen Überblick über die tatsächlich anfallenden Aufgaben und deren Dauer. Was bislang manuell geschah, erledigt heute eine datenbasierte Tätigkeitsanalyse. Wie, das erläutert Frank Hummel.**



Banken und Sparkassen benötigen eine messbare Transparenz über die anfallenden Tätigkeiten und deren jeweilige Aufwände. © vege | fotolia.com

Die allseits bekannten Rahmenbedingungen, die von der Niedrigzinspolitik bis hin zu demografischen Herausforderungen reichen, zwingen Banken und Sparkassen zum Blick unter die Motorhaube. Dem Anspruch gerecht zu werden, wirtschaftlich rentabel zu bleiben und gleichzeitig ihr Serviceversprechen aufrecht zu erhalten, fällt nicht allen Instituten gleichermaßen leicht. Viele haben inzwischen erkannt, dass ein

wesentlicher Baustein für ein effizientes Servicegeschäft eine transparente und qualitativ einwandfreie Datengrundlage ist. Dies gilt natürlich auch für die Planung der Mitarbeiterkapazitäten in den Filialen.

## **Manuelle Tätigkeitserfassung fehleranfällig**

Bislang bedienten sich viele Banken und Sparkassen veralteter Methoden, um die Tätigkeiten und die damit verbundenen Aufwände zu erfassen und zu messen. Oft bildeten Schätzverfahren die Basis für entsprechende Erhebungen. Die Folge waren Schätzfehler und Ungenauigkeiten, da Einzelaufgaben zumeist gar nicht erfasst wurden. Zudem füllten einige Mitarbeiter immer wieder Lücken auf, um 100 Prozent ihrer Arbeitszeit zu erreichen.

Auf diese Weise entstanden Abweichungen, die das reale Bild verzerrten und eine gute Entscheidung hinsichtlich der Kapazitätsplanung unmöglich machten. Folgerichtig entscheiden sich darum viele Institute moderne Tätigkeitsanalysen durchzuführen, die die tatsächlich anfallende Arbeit abbilden und qualitativ hochwertige Daten liefern.

## **Methodisch sauber zum Ziel**

Mit Hilfe intelligenter Werkzeuge und auf Basis praxisbewährter Methoden können Banken und Sparkassen inzwischen einfach und ohne großen Aufwand erfolgsentscheidende Daten gewinnen. Marktgängige Konzepte bedienen sich hier vorgefertigter Tätigkeitenkataloge, die sich auf die individuellen Bedürfnisse jedes einzelnen Instituts oder zentraler Vorgaben hin anpassen lassen. Oft sind es nur Sprachbesonderheiten, die berücksichtigt werden müssen. Hier die richtigen Formulierungen der einzelnen Aufgaben zu finden, erspart in der Durchführung viel Zeit.

Wichtig: Von Anfang an sollten die Personalvertretung und alle am Prozess Beteiligten in das Vorgehen eingebunden werden, um eine möglichst breite Akzeptanz der Analyse zu erreichen. Dazu zählt auch, dass im Vorfeld sichergestellt sein muss, dass sämtliche Daten keine Rückschlüsse auf einzelne Kollegen oder Kunden zulassen. Die Anonymität muss zu jeder Zeit gewahrt werden – nicht nur aus rechtlichen Gründen, sondern auch um den Erfolg der Maßnahme nicht zu gefährden.

## **Umsetzung in mehreren Schritten**

Sind diese Voraussetzungen geklärt, kann die Umsetzung beginnen. Bewährt hat es sich hier, dass zunächst alle betroffenen Mitarbeiter bequem vom ihrem Arbeitsplatz aus an einer Webkonferenz mit Schulungscharakter teilnehmen und die anstehende

Tätigkeiten- oder Kundenstromanalyse und ihre wichtige Rolle dabei verstehen.

Im nächsten Schritt kommt es auf die Werkzeuge an: Das Ziel muss es sein, dass die Erfassung der Aufgaben und deren Dauer so einfach und intuitiv wie möglich abläuft. Bewährt hat sich hier zum Beispiel die Verwendung von Tablets in Kombination mit einer vorinstallierten App. Nach einem ersten Testlauf beginnt in der Regel die Ausdehnung der Erfassung auf alle Betroffenen. Jene haben nun in der Regel zwei Wochen Zeit, um all ihre Tätigkeiten und deren Zeitaufwand mit wenigen Klicks zu erfassen. Im Anschluss stehen die Daten sofort zur Verfügung und können in alle Richtungen ausgewertet werden.

## **Kapazitätsplanung mit einwandfreien Daten**

Fazit: Ob nun als Diskussionsgrundlage für strategische Entscheidungen oder für eine belastbare Kapazitätsplanung: Banken und Sparkassen benötigen dringend eine messbare Transparenz über die anfallenden Tätigkeiten und deren jeweilige Aufwände. Helfen können hier nur reale und qualitativ einwandfreie Daten. Manuelle Aufschreibungen oder Schätzungen sind methodisch, auch im Kontext von Prozesskostenbetrachtungen, nicht geeignet, zukunftsichere Entscheidungen vorzubereiten.

Moderne Tätigkeitenanalysen hingegen, die einfache und leicht verständliche Werkzeuge einbinden, schaffen schnell zu Ergebnissen, mit denen die Institute arbeiten können. Und die Erfahrungen zeigen, dass die Mitarbeiter, aber auch die Personalvertretungen, auf die Vorgehensweise sehr aufgeschlossen und positiv reagieren.

---

Firmeneintrag (ANZEIGE)

**Frankfurt School of Finance & Management gGmbH**

Firmendetails sehen

---

Whitepaper von Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH (ANZEIGE)

**Wettbewerbsfaktor Fachwissen – wie Sie Ihren Wissensvorsprung sichern**

In 80 Prozent der Unternehmen lassen sich 60 bis 100 Prozent der Gesamtwertschöpfung auf das organisationale Wissen zurückführen. Wie sichern

Sie dies für die Zukunft? Wie bleiben MitarbeiterInnen in der VUCA-Welt auf dem Stand...

Jetzt gratis downloaden!

---