

Japanische Kampfkunst erobert Banken und Versicherungen

**Das Kundenmanagement zählt derzeit zu den wichtigsten strategischen Aufgaben der Finanzdienstleister. Auf der Suche nach bewährten Methoden, einen möglichst lückenlosen Service anbieten zu können, orientieren sich die Institute zunehmend an den Erfolgsrezepten der Industrie.
**

■ Projektstau mit dem „Grünen Gürtel“ auflösen

Das Kundenmanagement zählt derzeit zu den wichtigsten strategischen Aufgaben der Finanzdienstleister. Auf der Suche nach bewährten Methoden, einen möglichst lückenlosen Service anbieten zu können, orientieren sich die Institute zunehmend an den Erfolgsrezepten der Industrie. Die Six-Sigma-Philosophie, ursprünglich für das Qualitätsmanagement in den Fertigungsprozessen entwickelt, wird inzwischen höchst erfolgreich für die Dienstleistungsbranche nutzbar gemacht. Wie bei japanischen Kampfsportarten erwerben Mitarbeiter nach absolvierter Schulung Rangkennzeichen. Die Träger des „grünen Gürtels“ sind gesuchte Experten, um die Projekte der Finanzdienstleister auf Top-Qualitätsniveau zu steuern.

„Die von den Finanzdienstleistern mit Hochdruck verfolgte Steigerung der Kundenzufriedenheit, etwa durch Exzellenz in der Beratungsqualität oder beschleunigte Rückrufquoten sind anschauliche Beispiele dafür, wie sowohl Banken als auch Versicherungen ihre komplexen Geschäftsvorgänge laufend anpassen müssen“, sagt Six-Sigma-Schwarzgurt-Träger Dirk Dose, Partner beim Beratungshaus PPI. „Die Six-Sigma-Strategie in der Ausprägung für die Finanzindustrie sorgt an dieser Stelle nicht nur dafür, dass Kundenmanagement zügig und strukturiert ablaufen zu lassen. Gleichzeitig bieten die Six-Sigma-Methoden eine Möglichkeit, Projekte unternehmensweit mit einem universellen Ansatz zu erfassen und auf ein Qualitätslevel der Spitzenklasse zu heben.“

Die Einbindung von Six-Sigma macht so über das Kundenmanagement hinaus in allen Prozessbereichen der Finanzdienstleister Sinn, wenn es darum geht, zuverlässige Standards sicherzustellen und Geschäftsprozesse reibungslos und zügig zu erledigen. Das gilt etwa für die professionelle Überprüfung der von Finanztests geltend gemachten Leistungsschwächen ebenso, wie für eine effiziente Abwicklung von Compliance-Aufgaben – zum Beispiel im Zusammenhang mit den gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsprotokollen der privaten Wertpapieranlage (§34 WpHG).

Mit einem Qualifizierungsprogramm „Six-Sigma für Finanzdienstleister“ bietet PPI Teilnehmern vom 17. bis 20. April und 08. bis 11. Mai 2012 die Möglichkeit, sich zum Six-Sigma-Green-Belt ausbilden zu lassen. Die Seminarteilnehmer lernen hier an praktischen Fallbeispielen, Projekte zur Prozessverbesserung selbständig zu leiten und zum Erfolg zu führen. Für die Unternehmen stehen diese Mitarbeiter künftig quasi als „Inhouse-Consultants“ zur Verfügung. Weitere Informationen zum Seminar und zu Six Sigma finden Sie unter www.sixsigma.de

Pressekontakt:

Karim Schäfer
Faktenkontor GmbH
Tel: 040 / 253 185 - 120
Fax: 040 / 253 185 - 320
E-Mail: karim.schaefer@faktenkontor.de

Webseite: www.faktenkontor.de

PPI Aktiengesellschaft

Die PPI Aktiengesellschaft ist seit mehr als 25 Jahren an den Standorten Hamburg, Kiel, Frankfurt, Düsseldorf und Paris erfolgreich für die Finanzbranche tätig. 2010 erwirtschaftete das Unternehmen mit seinen 340 Mitarbeitern 37,5 Millionen Euro Umsatz in den drei Geschäftsfeldern Consulting, Software Factory und Electronic-Banking-Produkte. Im E-Banking liegt der Schwerpunkt auf sicheren und wirtschaftlichen Standardprodukten für die Kommunikation zwischen Firmenkunden beziehungsweise Privatkunden und ihrer Bank. In der Software-Entwicklung stellt PPI durch professionelle und verlässliche Vorgehensweise eine hohe Qualität der Ergebnisse und absolute Budgettreue sicher. Das Consulting-Angebot erstreckt sich von der strategischen über die bankfachliche bis zur IT-Beratung.

