



Q_PERIOR Trendumfrage Industrialisierung 2012

Finanzbranche erwartet mehr Industrialisierung

Den aktuellen Entwicklungsstand der Industrialisierung in der Finanzbranche beurteilen die Umfrageteilnehmer deutlich verhaltener als in den beiden Vorjahren. Bemerkenswert hoch ist der Anteil derjenigen, die für die Industrialisierung weiterhin erheblichen Raum für Verbesserungen sehen. Beinahe jeder zweite vermutet, dass die gegebenen Verbesserungspotenziale bisher nur zu einem geringen Prozentsatz ausgeschöpft werden (49,1%). Immerhin gehen 15,7 Prozent davon aus, dass die Industrialisierung in der Finanzbranche noch gar nicht spürbar begonnen hat (siehe Grafik).

Mit Blick auf das eigene Unternehmen beurteilen die Teilnehmer die Industrialisierungserfolge eher skeptisch. Knapp jeder Zweite geht von einem Industrialisierungsgrad der eigenen Support- und Serviceprozesse von null bis 20 Prozent aus. Häufig fehlt es zudem an grundlegenden strukturellen Voraussetzungen, um die Potenziale der Industrialisierung voll ausschöpfen zu können. So bestätigen beispielsweise rund 70 Prozent der Teilnehmer mit Blick auf das eigene Unternehmen, dass die bestehenden Strukturen nicht im notwendigen Umfang an industrialisierte Prozesse angepasst wurden. Fehlendes umfassendes Wissen über Prozessanalyse, -optimierung und -steuerung bemängelt mehr als jede dritte befragte Fach- oder Führungskraft im Bankenumfeld und gut jeder Zweite bei den Versicherern. Hinzu kommt, dass die Teilnehmer mehrheitlich ein einheitliches Prozessverständnis aller Mitarbeiter nicht konsequent genug gefördert sehen.

Allerdings lassen die Umfrageergebnisse auch positive Tendenzen erkennen. Hierzu zählen insbesondere die kundennahen Bereiche, die im Vergleich zum Vorjahr leichte Fortschritte verzeichnen. Florian Lang, Partner bei Q_PERIOR und Leiter der Umfrage stellt fest: "Ihren hochgesteckten Zielen kommen die Finanzdienstleister langsam näher. Die Versicherer haben beispielsweise im letzten Jahr verstärkt an einer Roadmap gearbeitet, die festlegt, mit welcher Priorität, wo und in welchen Schritten Industrialisierung umgesetzt werden soll. Der Bankensektor hingegen forcierte klare Verantwortlichkeiten für die abteilungsübergreifende Prozessoptimierung. Ebenso wird diese Aufgabe von deutlich mehr Führungskräften als permanente Aufgabe verstanden."

Die Studienautoren weisen zudem auf eine Tendenz hin, die den weiteren Ausbau der Industrialisierung erheblich beeinflussen dürfte. Hierzu Klaus Leitner, ebenfalls Partner bei Q_PERIOR: "Das Ziel 'Komplexität beherrschbar machen' verliert gegenüber dem Vorjahr offenbar massiv an Bedeutung. Dieser Punkt landet weit hinter Zielen wie 'Prozesskosten reduzieren' oder 'Qualität sichern'. Dies ist umso bemerkenswerter, als wir in unseren Beratungsprojekten und Kundengesprächen feststellen, dass insbesondere in den letzten Jahren die Komplexität in den Unternehmen deutlich zugenommen hat." Vor diesem Hintergrund empfiehlt er diesem Thema künftig nicht weniger, sondern vielmehr ein Höchstmaß an Aufmerksamkeit zu widmen. Es gehe darum, systematisch die Komplexität in den einzelnen Geschäftsbereichen zu prüfen und abteilungs- und spartenübergreifend niedrig zu halten beziehungsweise gezielt abzubauen. Geeignete Ansatzpunkte finden sich, so Leitner, im Baukasten der Industrialisierung genügend.

Hinweis für die Redaktion

Die dokumentierten Ergebnisse der Trendumfrage jeweils mit Branchenfokus Banken und Versicherungen sowie druckfähige Grafiken zu den in dieser Meldung genannten Zahlen können bei Q_PERIOR angefordert werden: office@q-perior.com.

Pressekontakt

Q_PERIOR AG

Frau Nele Ott
Schützenweg 9a
82335 Berg/Starnberger See

q-perior.com
pressestelle@q-perior.com

Firmenkontakt

Q_PERIOR AG

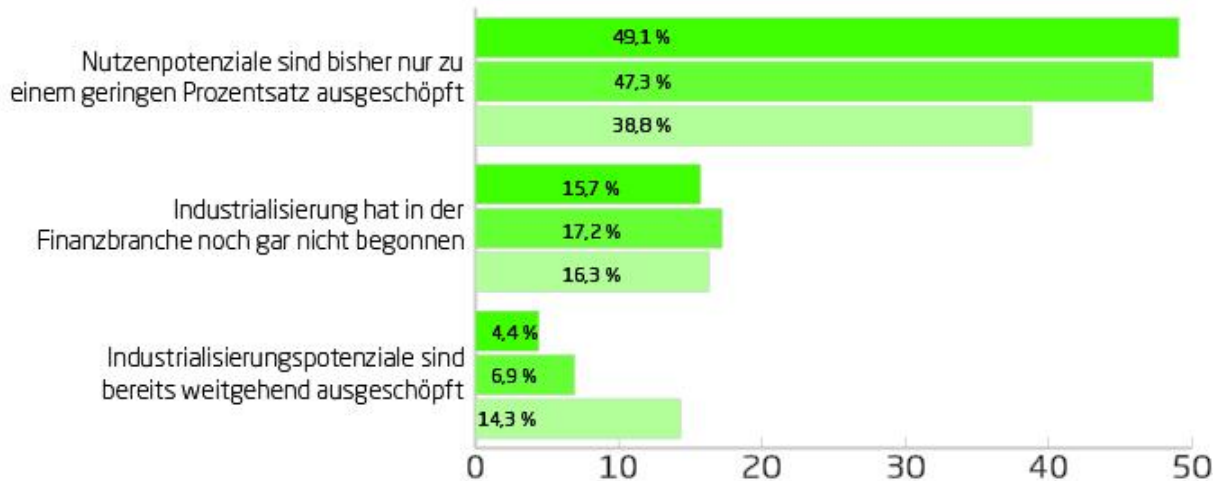
Frau Nele Ott
Schützenweg 9a
82335 Berg/Starnberger See

q-perior.com
pressestelle@q-perior.com

Q_PERIOR (ehemals agens Consulting, ESPRiT Consulting, paricon) ist eine inhabergeführte Business- und IT-Beratung mit Standorten in Deutschland, Schweiz, Österreich, Slowakei, USA und Kanada. Das Unternehmen unterstützt Großunternehmen und große Mittelständler mit integrierter Fach- und IT-Kompetenz. Neben der Spezialisierung auf den Markt der Finanzdienstleister bietet Q_PERIOR ein branchenübergreifendes Beratungsspektrum in den Bereichen Audit & Risk, Beschaffung, Business Intelligence, Finanzen & Controlling, Kundenmanagement, Projekt- & Implementierungsmanagement, Strategisches IT-Management und Technologie.

Welche der nachstehenden Aussagen treffen den derzeitigen Entwicklungsstand der Industrialisierung in Ihrer Branche am ehesten?

(Antwort: „stimme voll zu“ und „stimme weitgehend zu“)



Filter: Teilnehmer Umfrage 2012 (n= 159)

Teilnehmer Umfrage 2011 (n= 203)

Teilnehmer Umfrage 2010 (n= 49)

Quelle: Q_PERIOR - Online-Branchenumfrage Sommer 2012, 2011, 2010

Gesamtsicht Finanzbranche