

Projekt "tiggs - BPM - Maximize your human workflows"

Motivation für den Einsatz von tiggs - BPM beim Servicing Advisors Deutschland GmbH

Beim Servicing Advisor Deutschland GmbH wurden die Akten (Sammlung von notleidenden Krediten) bisher von einem einzigen Assetmanager bearbeitet. Lediglich Arbeiten, wie 'Briefe Erstellen', wurden von einer so genannten Sekretariatsabteilung durchgeführt.

Zu den Arbeiten des Assetmanagers gehört das Sammeln der Verträge, Beauftragung der Gutachten, Verwaltung der Einnahmen für ein Darlehen. Dazu plant er die Verwertung der Objekte und der Sicherheiten. Diese werden in verschiedenen auch parallel zu planenden Strategien festgehalten und müssen entsprechend genehmigt werden. Je nach geplanter Strategie sind unterschiedliche Arbeitsschritte für den Assetmanager durchzuführen.

Das primäre Ziel war es, die Durchlaufzeiten der einzelnen Akten zu beschleunigen und somit schneller die notleidenden Kredite zu verwerten. Gleichzeitig sollte die Statusüberwachung durch das Management verbessert und damit die Verwertungsstrategien optimiert werden.

Um dies zu erreichen, wurden die Assetmanager auf einzelne Aufgaben spezialisiert und in verschiedene Teams aufgeteilt. Die Teams haben unterschiedliche Arbeitsschritte (von der Aufnahme neuer Akten bis hin zur vollständigen Verwertung) zu bearbeiten. Die Arbeitsschritte sind in einem festen Ablauf abzuarbeiten und zwischen den Teams zu übergeben. Zudem sollte der Teamleiter ständig einen Überblick über den Stand der Akten haben und ihm sollten Reporting-Möglichkeiten zur Verfügung gestellt werden, aus denen er jederzeit ersehen kann, welche Arbeitsschritte besonders lange Durchlaufzeiten haben. Eine weitere Anforderung war die Möglichkeit Eskalationen festzulegen,

die den Vorgesetzten informieren, wenn bestimmte Arbeitsschritte nicht in dem vorgegebenen Zeitraum abgearbeitet wurden. Dies ermöglicht die Steuerung und Optimierung der Abläufe.

tiggs – BPM wurde in der Version 1.1 vom Projektteam des Servicing Advisors evaluiert. Das Ergebnis war, dass tiggs zu 90% die fachlichen Anforderungen out-of-the-box erfüllte. Die notwendigen Änderungen wurden in einem Customizing-Projekt realisiert. Durch den extrem knappen Zeitplan zur Einführung wurden die Geschäftsprozesse zunächst in vereinfachten Workflows abgebildet. Nach der Schnelleinführung von tiggs - BPM erfolgte die Aktenbearbeitung auf Basis des reduzierten Workflows, während die Modellierung der vollständigen Geschäftsprozesse durch das Projektteam (mit Unterstützung der Impetus Unternehmensberatung GmbH) fortgeführt wurde. Die bereits bestehenden, vereinfachten Vorgänge wurden nach dem Abschluss in die Zielvorgänge migriert.

Der Einsatz von tiggs – BPM hat viele Vorteile mit sich gebracht:

- Spezialisierung der Assetmanager
- Festlegung einer standardisierten Vorgehensweise
- Aktenbearbeitung durch mehrere Teams
- System zur Kontrolle der Verweilzeiten in einzelnen Arbeitsschritten
- schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Eskalation nicht abgearbeiteter Arbeitsschritte
- Vertretungsmöglichkeiten
- Forecast für Verwertungen
- Reporting für Vorgesetzte zur Steuerung und Kontrolle
- Reporting für internes und externes Meldewesen
- Änderungs- und Optimierungsmöglichkeiten an bestehenden Prozessen