

GKS, Köln: Integriertes Qualitätsmanagement und Kapazitätsprognose mit ADONIS

Unternehmensprofil GKS, Köln

Die GKS – Gesellschaft für KontoService mbH, Köln wurde 2003 von der Stadtsparkasse Köln (heute Sparkasse KölnBonn) gegründet und ist ein Unternehmen der SKB Kapitalbeteiligungsgesellschaft KölnBonn mbH. Es werden Dienstleistungen in Form eines Kompetenz Centers für das gesamte Leistungsspektrum der Marktfolgetätigkeiten aus dem Bereich Passiv-/Dienstleistungen („rund ums Konto“) angeboten.

Die GKS bietet diese Dienstleistungen Sparkassen und Kreditinstituten, sowie Kommunen und Unternehmen aus anderen Branchen an. Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) wurde im August 2007 von der TÜV CERT-Zertifizierungsstelle der TÜV Rheinland Industrie Service GmbH nach DIN EN ISO 9001:2000 und im August 2009 nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert. Die GKS versteht sich als prozessorientiert aufgestellte Bankfabrik. Zum Einsatz kommen moderne Steuerungs- und Geschäftsprozessmanagementinstrumente.

Mit einer Bilanzsumme von 29,3 Mrd. Euro (Stand 31.12.2010) ist die Sparkasse Köln/Bonn die größte kommunale Sparkasse in Deutschland und Marktführer in ihrem Geschäftsgebiet. Die GKSmbH bearbeitet mit ihren 429 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 100.000 Aufträge im Monatsdurchschnitt. Alle Aufträge werden zu Stückpreisen, in 320 verschiedenen Leistungskategorien, abgerechnet und berichtet.

Die Herausforderung

Um die Kosten deutlich senken zu können, müssen auch bei Sparkassen zukünftig die Wertschöpfungsstufen ohne Vertriebsbezug verstärkt durch externe spezialisierte Dienstleister abgewickelt werden. In der konsequenten Umsetzung dieses Gedankens gründete die Stadtsparkasse Köln die GKS – Gesellschaft für KontoService mbH, Köln, als Abwickler für alle Marktfolgetätigkeiten im Bereich des Passiv- und Dienstleistungsgeschäftes. Die daraus entstandenen Dienstleistungen können auch von Banken, Kommunen und Unternehmen jeder Branche in Anspruch genommen werden.

Vorbild für die Unternehmensphilosophie der GKSmbH waren die hochgradig automatisierten und standardisierten Produktionsprozesse der Industrie. Heute bietet die GKSmbH ihren Mandanten ebensolche standardisierten und modular gestaltbaren Abläufe an. Durch die Verlagerung von Abwicklungstätigkeiten auf die GKSmbH erzielen die Mandanten deutliche Kostenvorteile und Qualitätssteigerungen.

Zertifizierte Prozesse als Basis

Die GKSmbH setzt seit 2003 konsequent auf die Methodik des Geschäftsprozessmanagements, um diese „fabrikmäßige Ausrichtung“ umzusetzen und kontinuierlich zu optimieren. Am Beginn stand die Definition der Service-Level-Agreements (SLA) mit den Mandanten sowie die Erstellung einer Prozesslandkarte der Kern-, Support- und Managementprozesse. Es wurden Bearbeitungsvorgaben/-regeln definiert und die eindeutige Zuordnung der Prozesse und Aktivitäten zu den verantwortlichen Rollen und Mitarbeitern in der Organisation vorgenommen. Ein Ergebnis der konsistenten Prozessmodellierung und -dokumentation war dabei die Schaffung einer Basis zur Zertifizierung des Unternehmens nach der internationalen Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001:2000. Die Effizienz kann daran gemessen werden, dass die GKSmbH die Zertifizierung durch den TÜV Rheinland innerhalb von nur acht Monaten seit Initiierung erhalten hat.



Zahlen und Fakten:

Firmenname

GKS- Gesellschaft für KontoService mbH

Sitz

Köln, Deutschland

Mitarbeiter/-innen

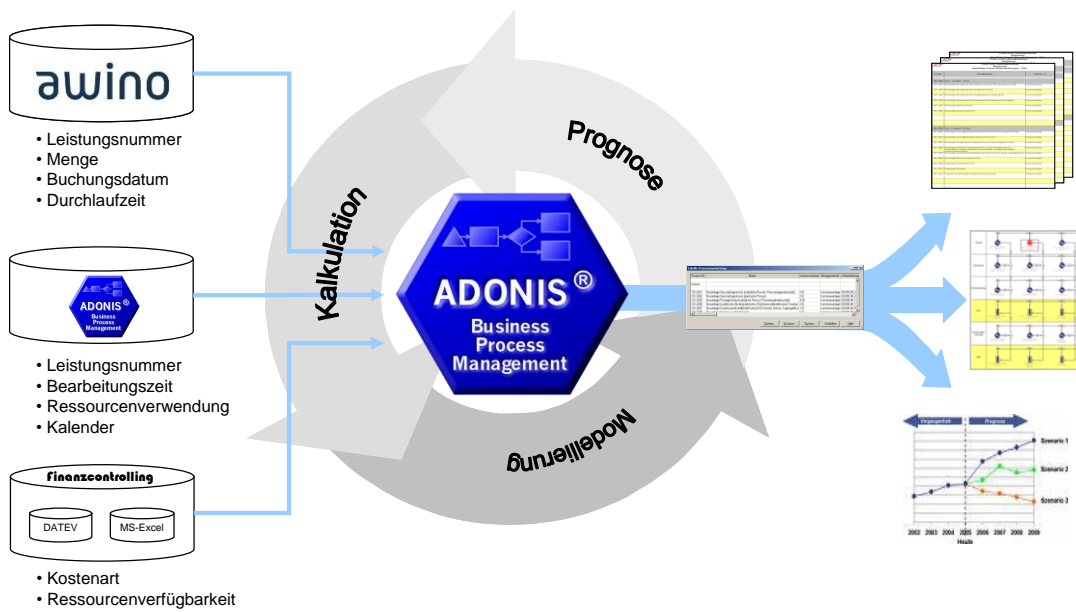
429

Sektor

Finanzdienstleistung



Erfolgreiche Zertifizierung der GKS mbH, Köln nach DIN EN ISO 9001:2000



Preiskalkulation, Umsatzprognose und Kapazitätsprognose werden vollständig in ADONIS durchgeführt

Preiskalkulation und Kapazitätsprognose

Die Nutzung des GPM-Toolkit ADONIS geht über die reine Dokumentation und Modellierung der Prozesse weit hinaus. Wie in der obigen Abbildung dargestellt werden die Preiskalkulation, Umsatzprognose und die Kapazitätsprognose vollständig in ADONIS durchgeführt.

Zur Preiskalkulation werden mittels Simulation die Summe der Kostensätze je gewichteter Aktivität, auf Basis der Häufigkeiten zu einem Stückkostensatz pro Prozessart aggregiert. Entsprechende Risiko- und Gewinnaufschläge ergeben dann den Stückpreis je Prozess. Die Kostenarten werden dabei aus dem Finanzcontrolling der GKSmbH übernommen, die Mengen aus dem zentralen Geschäftsprozessausführungs-Tool awino.

In ähnlich integrierter Weise erfolgt die Kapazitätsprognose auf Basis der Prozesse: Hierbei werden aus dem Personalmanagement die Ressourcenverfügbarkeit (IST-Anwesenheit) übernommen sowie aus awino die entsprechenden Mengen und Buchungsdaten. In ADONIS erfolgt dann sowohl eine simulativ ermittelte IST-Kapazitätsberechnung sowie auf Basis von entsprechenden Prognoseeinstellungen (Extrapolation von IST-Mengen mittels exponentieller Glättung, Sonderfaktoren) eine Kapazitätsprognose, die für die flexible Planung von Ressourcen genutzt wird.

« Mit der BOC Gruppe haben wir einen kompetenten Partner und mit ADONIS eine kosteneffiziente, benutzerfreundliche und hoch integrative Lösung gefunden. »

(Alexander Kolter , Direktor GKSmbh)



BOC Österreich
 Mag. Robert Strobl
 Leiter Competence Team
 Prozess- und Strategiemanagement
 robert.strobl@boc-at.com

Web: www.boc-group.com

Impressum: Medieninhaber und Hersteller: BOC Products & Services AG, Verlags- und Herstellungsort: Wien, Österreich; <https://www.boc-group.com/impressum>

**Management-Lösungen
für Ihren Erfolg**