

# Ganzheitliches Prozessmanagement



Cooperative



Leadership

Development

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
29. und 30. Zertifizierter Prozessmanager ADG	<b>6</b>
So etablieren Sie den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) erfolgreich	<b>8</b>
Digitale Prozesse herbeiführen End-2-End: Optimierung und Digitalisierung in der Produktionsbank	<b>9</b>
So erreichen Sie schlanke Prozesse! Nachhaltige Wertschöpfung in den Prozessen	<b>10</b>
Prozessmanagement risikoorientiert umsetzen	<b>11</b>
Prozesswissen für Prozessverantwortliche – Optimieren Sie die Vorgänge in Ihrem Unternehmen	<b>12</b>
Prozesse wie ein Kunde sehen, verstehen und optimieren	<b>13</b>
Prozesse im Griff: Vertieftes Vorstandswissen zu den Sonderprüfungen gemäß §44 KWG	<b>14</b>
Prozesswerkstatt: Tipps und Tricks für das Prozessmanagement	<b>15</b>
Prozesse erfolgreich implementieren und nachhaltig etablieren	<b>16</b>
Agiles Prozessmanagement	<b>17</b>
Prozessmanager ADG Exklusiv	<b>18</b>
ADG-Webinar: Prozessverantwortung im Überblick	<b>19</b>
Mehr Erfolg durch schlanke Geschäftsprozesse: So optimieren Sie Ihr Kreditgeschäft nachhaltig	<b>20</b>
Kreditprozesse 4.0 – Digitale Anwendungen im Kreditgeschäft	<b>21</b>
Ihre Ansprechpartner	<b>22</b>
Anmeldung	<b>23</b>



## Ganzheitliches Prozessmanagement

In Zeiten, in denen Produkte und Preise immer vergleichbarer und in denen Margen enger werden, wird die prozessorganisatorische Leistungsfähigkeit Ihrer Bank zum entscheidenden Erfolgsfaktor. Kunden spüren, ob und inwieweit die Prozesse ihrer Bank funktionieren: Wie schnell liegt ein erwartetes Ergebnis vor? Werden die vereinbarten Termine eingehalten? Wie ist der Umgang mit Fehlern? Das alles sind Themen, auf die Kunden sensibel reagieren.

Jedes Institut muss deshalb bei Prozessoptimierungen zunächst gezielt die attraktivsten Optionen für das eigene Haus identifizieren und im Rahmen der bankindividuellen Gegebenheiten optimal ausrichten. Nach einer solchen Grundausrichtung ist es für den nachhaltigen Erfolg zwingend notwendig, die Prozesse konsequent zu optimieren und Verbesserungen zum Leben zu bringen.

Um dieses Ziel in der Bank zu erreichen, ist eine projektorientierte Prozessgestaltung ebenso notwendig wie ein nachhaltiges Prozessmanagement. Dies bedeutet, ein System zu entwickeln und zu implementieren, das sich kontinuierlich und konsequent mit den Prozessen auseinandersetzt, sie misst, Abweichungen hinterfragt und neue Möglichkeiten entwickelt. Dabei können auch agile Methoden und Techniken in der strategischen Ausrichtung, der Prozessgestaltung und der kontinuierlichen Optimierung unterstützen. Um weiterhin wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Prozesse zudem mit vorhandenen technischen Möglichkeiten digital ausgerichtet werden, um für ein positives Kundenerlebnis zu sorgen.

Durch ein ganzheitliches Verständnis der prozessorganisatorischen Verantwortlichkeiten bei allen Beteiligten stellen Sie die Weichen für die dauerhafte Wettbewerbsfähigkeit Ihrer Bank. Implementieren Sie ein auf eine langfristige Perspektive ausgerichtetes Konzept der strategischen Organisation, der Gestaltung und kontinuierlichen Optimierung von Prozessen.

Etablieren Sie systematisch die unterschiedlichen Rollen im Prozessmanagement. Machen Sie alle Beteiligten zu dauerhaften Akteuren kontinuierlicher Prozessoptimierung.

In dieser Broschüre bieten wir Ihnen einen Überblick über die ADG-Angebote rund um das Thema Prozessmanagement. Rufen Sie uns bei Fragen und individuellen Wünschen gerne an.

Inken Hallberg



Teamleiterin

Julia Best



Produktmanagerin

## 29. und 30. Zertifizierter Prozessmanager ADG

**Diese Veranstaltung richtet sich an:**  
Führungskräfte und Spezialisten

### **Kosten senken und dabei Qualität steigern**

Kosten senken, Qualität steigern? Was wie die Quadratur des Kreises erscheint, ist ein Muss für jede Bank. Als „Zertifizierter Prozessmanager ADG“ haben Sie das Wissen und die Instrumente dafür. Stellen Sie Produktivitäts- und Wirtschaftlichkeitsvergleiche an, identifizieren Sie den Handlungsbedarf, verfolgen und kontrollieren Sie bereichsübergreifend die Prozessfortschritte. Bewerten Sie die Abläufe bei strategischen Neuausrichtungen, bei bevorstehenden Fusionen oder IT-Einführungen, und nutzen Sie Referenzmodelle aus dem Verbund effizient. Mit unserem Qualifizierungsprogramm besetzen Sie eine Position innerhalb Ihres Hauses, die langfristig immer wichtiger wird.

### **Ihr Nutzen als Teilnehmer:**

- Sie sind der Experte für abgestimmte, synergiebildende und damit unternehmerisch erfolgreiche Prozesse und schaffen es, den vermeintlichen Widerspruch zwischen Kostensenkung und Qualitätssteigerung zu lösen.
- Sie schaffen die notwendige Prozesstransparenz, ohne die eine nachhaltige Produktivitätssteigerung nicht möglich ist.
- Im Rahmen eines kontinuierlichen Prozessmanagements sind Sie der Garant dafür, dass dieses Thema dauerhaft verankert ist und auch permanent optimiert wird.
- Sie erhalten als Nachschlagewerk das „Praxishandbuch Prozessmanagement“ von Prof. Dr. Guido Fischermanns.
- Im Rahmen von WBTs vertiefen Sie Ihre Fachkenntnisse weiter.
- Aktuelle Themen wie die Notation nach BPMN 2.0 werden intensiv diskutiert.

### **Der Nutzen für Ihre Bank:**

- Durch ein ganzheitliches Verständnis der Prozessorganisation stellt Ihr Haus die Weichen für eine dauerhafte Wettbewerbsfähigkeit.
- Der Praxistransfer wird mittels einer auf das eigene Haus bezogenen Projektarbeit sichergestellt.
- Ihre Ziele und Prozessvorhaben werden aktiv im Lernprozess des Teilnehmers unterstützt.
- Ihr Prozessmanager weiß die Unterstützungen aus dem Verbund für Ihr Haus zu nutzen.

### **Inhaltsschwerpunkte:**

#### **Modul 1:**

#### **Prozessorganisation auf Basis der Unternehmensstrategie**

- Strategische Prozessorganisation
- Strategiefindung
- Unternehmensprozessmodell
- Prozesscheck
- Prozessvision – das prozessorientierte Unternehmen
- Prozesspriorisierung

#### **Kernprozesse gestalten mit Methoden der Prozessorganisation (I)**

- Methodische Prozessgestaltung
- Projektmanagement für Prozessoptimierungsprojekte
- Projektphasen und Planungszyklus
- Prozessplanung und Prozessauftrag
- Methoden der Prozesserhebung
- Prozessdokumentation (Folgeplan und BPMN)

#### **Modul 2:**

#### **Kernprozesse gestalten mit Methoden der Prozessorganisation (II)**

- Prozessanalyse
- Würdigung von Prozessen
- Anforderungsmanagement im Rahmen von Prozessgestaltung
- Prozessoptimierung und -bewertung
- Prozessrealisierung
- Einführung von Prozessen

#### **Kontinuierliches Prozessmanagement**

- Kennzahlensysteme
- Mess- und Steuerungsgrößen eines Prozesses
- Process Performance Management
- Prozessleistungsmessung
- Prozessleistungsdiagnose und -steuerung
- Organisation des kontinuierlichen Prozessmanagements
- Prozessmanagement Assessment, PM-Konzept und PM-Implementierung
- Rollen im Prozessmanagement

**Hinweis:**

Zum Nachweis Ihrer Fachqualifikation erstellen Sie eine praxisorientierte Projektarbeit und erarbeiten eine Fragestellung als Hausaufgabe.

**Ihre Dozenten:**

Jörg Scheepers, ibo Beratung und Training GmbH

Jan Michalek, Volksbank Weinheim

Eva Zehler, BVR Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.

Dennis Müller, TRIWO AG, Trier

**Termine:****29. Zertifizierter Prozessmanager ADG:**

17.01.2019 – 04.04.2019 (Anmelde-Nr.: SRB119-065)

**30. Zertifizierter Prozessmanager ADG**

06.09.2019 – 28.11.2019 (Anmelde-Nr.: SRB119-066)

**Preise:**

€ 3.990,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins

€ 4.990,00 für Nicht-Mitglieder

## So etablieren Sie den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) erfolgreich

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Vorstände und Führungskräfte sowie Prozessmanager

### „Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein“

Um Wettbewerbsvorteile zu erhalten oder auszubauen, sollten die Bankverantwortlichen die Qualität und Effizienz in den Prozessen permanent weiterentwickeln. Einen besseren Zustand zu erreichen, heißt, die Prozesse qualitativ zu optimieren und auch zu verschlanken, Schnittstellen zu reduzieren und damit Kosten zu senken. In dem Zusammenhang ist eine kontinuierliche Verbesserung ein Prozess in kleinen Schritten (KVP). Alle Mitarbeiter werden in diesen einbezogen, und somit wird die gesamte Bank mobilisiert.

Wie Sie den KVP auch in Ihrer Bank etablieren und dabei auch eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung schaffen können, erfahren Sie in unserem Seminar.

### Ihr Nutzen:

- Sie lernen die Ziele und Inhalte der KVP-Philosophie kennen.
- Sie machen sich mit KVP-Methoden vertraut und lernen, diese anzuwenden.
- Sie erwerben das Handwerkszeug und Wissen, um KVP in Ihrer Bank erfolgreich einzuführen und dauerhaft zu etablieren.
- Sie erhalten Ansätze, wie Sie mit KVP Ihr gesamtes Haus mobilisieren.
- Sie erhalten anhand von Praxisbeispielen eine Übersicht über bewährte KVP-Programme aus anderen Banken.

### Inhaltsschwerpunkte:

#### Was ist ein Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)?

- Die Verbesserungsphilosophie des KAIZEN
- Historische Entwicklung
- Ziele von KVP und KVP-Prinzipien
- Abgrenzung zum betrieblichen Vorschlagswesen und Ideenmanagement

#### Einführung von KVP in der Bank

- Vorgehensweise und Erfolgsfaktoren
- Praxisbeispiele: Bewährte KVP-Programme aus Banken
- Rollen in der KVP-Organisation
- Einbeziehung und Aktivierung der Mitarbeiter
- Mitarbeiter- und beteiligungsorientierte Unternehmenskultur
- Nutzen des KVP-Programms
- Aufwand für Einführung und Aufrechterhaltung
- Roll-out Strategie

### Übersicht über KVP-Methoden

- Ausgewählte Instrumente mit Gruppenübungen und Anwendungsbeispielen
- Das DMAIC-Vorgehensmodell
- Das Plan-Do-Check-Act (PDCA-Zyklus)
- Lean Management, Lean-Six-Sigma-Methoden
- Der Nutzen von Zertifizierungen und LSS-Rollen

### Praxisvortrag: KVP in einer Genossenschaftsbank

### Ihre Dozenten:

Dr. Ingo Kipker, Horváth & Partners Management  
Jürgen Nöther, VR FinanzDienstLeistung GmbH

### Termin:

14.02.2019 – 15.02.2019

### Anmelde-Nr.:

SB119-0688

### Preise:

€ 920,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins  
€ 1.150,00 für Nicht-Mitglieder



## Digitale Prozesse herbeiführen End-2-End: Optimierung und Digitalisierung in der Produktionsbank

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Führungskräfte und Spezialisten aus der Produktionsbank sowie aus Organisation und Prozessmanagement

### Erforderliche Transformation der Produktionsbank

Gerade in der Produktionsbank ist der notwendige Wandel der Digitalisierung häufig noch nicht vollumfänglich vollzogen. Umso wichtiger ist es, die Stellhebel der Digitalisierung und Optimierung für die Produktionsbank zu kennen und diese in eine strukturierte Maßnahmenplanung für das eigene Haus überführen zu können.

In unserer Veranstaltung erhalten Sie neben intensivem Fachwissen auch die notwendigen Tools an die Hand, um auch die Produktionsbank in Ihrem Haus digitaler zu machen.

### Ihr Nutzen:

- Lernen Sie das Zielbild und die dazugehörigen Stellhebel und Werkzeuge zur Transformation der Produktionsbank kennen.
- Erfahren Sie, welche konkreten End-2-End-Optimierungen Sie in der Produktionsbank angehen können.

### Inhaltsschwerpunkte:

- Bessere Strukturen durch das Leben von „Struktur folgt Strategie“
- Überprüfung redundanter Organisationseinheiten und Verringerung von Schnittstellen
- Implementierung von Straight Through Processing
- Vermeidung papiergebundener Informationen durch digitale Erfassung strukturierter Daten
- Vereinheitlichung von Datenformaten-/strukturen, Formularen und Prozessmodulen
- Kanalunabhängige Bearbeitungsstandards
- Substitution personenabhängiger durch regelbasierte Entscheidungen
- Eliminierung von Medienbrüchen
- Praxisvortrag: Aktuelle Entwicklungen aus der BVR-Initiative „One-and-Done“

### Ihre Dozenten:

Sandra Douqué, zeb  
Eva Zehler, BVR Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.

### Termin:

20.02.2019 – 21.02.2019

### Anmelde-Nr.:

SB119-0692

### Preise:

€ 920,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins  
€ 1.150,00 für Nicht-Mitglieder

## So erreichen Sie schlanke Prozesse!

### Nachhaltige Wertschöpfung in den Prozessen

#### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Organisatoren, Prozessmanager, Projektleiter und Prozessverantwortliche mit Vorkenntnissen im Prozessmanagement

#### Wertschöpfung ohne Verschwendung – Optimierungspotenziale mit Lean-Methoden heben

Die industrielle Produktion hat schon seit Jahren wertvolle Erfahrungen mit den Lean-Management-Prinzipien gesammelt und die bisherigen Erkenntnisse systematisch weiterentwickelt. Praktische Erfahrungen im Bankensektor bleiben dagegen bis heute in einem überschaubaren Rahmen. Dabei besteht enormes Optimierungspotenzial durch Lean Management im Bankensektor.

Nachhaltige Wertschöpfung in den Prozessen gilt es hierbei zu erreichen. Dafür stellt sich allerdings die Herausforderung, bewährte Methoden und Verfahren aus anderen Branchen auf Bankprozesse zu adaptieren. Bestimmte Prozesse sind übergreifend und ganzheitlich zu organisieren. Mithilfe von Lean Management können Verschwendungen im Prozess eliminiert und die Wertschöpfung transparent gemacht und erhöht werden. Dabei hat die Kundenorientierung höchste Priorität.

Entsprechende Analyse- sowie Nachhaltigkeitsmethoden stehen im Fokus dieses Seminars.

#### Ihr Nutzen:

- Sie wissen, wie Sie Wertströme aufnehmen und auswerten.
- Sie erkennen Verschwendungen und können diese visualisieren.
- Sie sind in der Lage, einen Soll-Wertstrom zu erstellen sowie eine Kosten-Nutzen-Analyse durchzuführen und Wertstrom-Kennzahlen zu entwickeln.
- Sie lernen optimierte Prozesse kontinuierlich zu verbessern und wie der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) im Unternehmen erfolgreich implementiert wird.
- Sie können mithilfe von Visual Management aktuelle Prozesszustände transparent darstellen, beispielsweise zur Veranschaulichung von Kennzahlen auf Teamtafeln.

#### Inhaltsschwerpunkte:

##### Abteilungsübergreifende Schnittstellenreduktion

- Erfolgreiche Vorbereitung und Moderation von Prozessworkshops
- Prozessabgrenzung und Zieldefinition
- Prozessvisualisierung

##### Wertstromanalyse und -design in der Administration

- Grundlagen Wertstromanalyse
- Vorgehensweise Aufnahme von Wertströmen (Current State Map, CSM)
- Wertstrom-Kennzahlen: Berechnungen und Auswertungen
- Erkennung, Dokumentation und Visualisierung von Verschwendungen
- Entwicklung von Soll-Wertströmen (Future State Map, FSM)
- Kosten-Nutzen-Analyse
- Kreativitätstechniken
- Prozess-Benchmarking

##### Kontinuierliche Verbesserung

- Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) und Lean Thinking
- Entwicklung und Ziele des KVP
- Voraussetzungen zur Implementierung des KVP
- Vorgehensweise bei der Umsetzung des KVP
- Durchführung von KVP-Workshops
- Problemlösungs- und Verbesserungsregelkreise

##### Visual Management

- Visualisierung: „wo, wie, womit“
- Aufbau und Nutzen individueller Teamtafeln
- Formen zur Visualisierung von Kennzahlen
- Präsentation von Kennzahlen und der damit verbundenen operativen Arbeit
- Zuverlässiges Rückmelden aktueller Zustände (Checklisten, Standardarbeitsblätter, etc.)

#### Ihr Dozent:

Helmuth Braun, ibo Beratung und Training GmbH

#### Termin:

11.03.2019 – 12.03.2019

#### Anmelde-Nr.:

SB119-0690

#### Preise:

€ 890,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins

€ 1.115,00 für Nicht-Mitglieder

## Prozessmanagement risikoorientiert umsetzen

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Führungskräfte, Prozessmanager, Organisationsentwickler

### Prozessmanagement nicht nur als Konzept verstehen, sondern auch in Unternehmenskultur integrieren und leben!

Den industriellen Prozessmanagementansatz in Banken in den vergangenen Jahren umzusetzen, bedeutete viel Basisarbeit zu erledigen. Zudem wurde in den Instituten eine Vielzahl von entsprechenden aufbau- und ablauforganisatorischen Maßnahmen implementiert. Doch oftmals ist die Umsetzung ins Stocken geraten oder die umgesetzten Maßnahmen haben nicht die gewünschte Wirkung entfaltet. In diesem Workshop werden hierzu die Hintergründe für erfolgreiches Prozessmanagement aus verschiedenen Perspektiven betrachtet. Außerdem bietet die Veranstaltung zu diesem wichtigen Thema eine Plattform für einen bankübergreifenden und strukturierten Erfahrungsaustausch.

### Ihr Nutzen:

- Sie erkennen die individuellen Ansatzpunkte, wie Sie ein risikoorientiertes Prozessmanagement weiterentwickeln.
- Sie können konkrete Problemstellungen aus Ihrem Haus thematisieren, diskutieren und Lösungen finden.
- Sie erfahren, wie sich Schwierigkeiten in der bereichsübergreifenden Umsetzung und Kommunikation überwinden lassen.
- Sie haben ausreichend Gelegenheit dazu, sich mit Spezialisten und Kollegen aus anderen Häusern zu relevanten Fragestellungen auszutauschen.
- Sie definieren erste konkrete Maßnahmen, wie Sie Ihr risikoorientiertes Prozessmanagement weiter optimieren.

### Inhaltsschwerpunkte:

- Wirtschaftlichkeit als wesentliche Rahmenbedingung für das zukunfts- und risikoorientierte Prozessmanagement verstehen
- Zusammenhang zwischen Prozessmanagement und wirkender Risikokultur
- Stolpersteine und Konflikte bei der Umsetzung des Prozessmanagements
- Maßnahmen zur Steigerung von Prozess- und IKS-Effizienz
- Zielgerichtete Steuerung und Überwachung von Auslagerungen, inkl. Betrachtung der Ausstiegsprozesse
- Effiziente und wirksame Änderung von Prozessen und Strukturen gemäß MaRisk AT 8.2 (Umgang mit wesentlichen Änderungen)
- Thematisierung von aktuellen Revisionsfeststellungen zum Prozessmanagement – Lessons learned

- Risikoorientierte Analyse und Verbesserung von Geschäftsprozessen, Nutzung bzw. sanfte Erweiterung bestehender Geschäftsprozesse
- Wirksames Kommunikationsset für Prozessmanager im Umgang mit allen Hierarchieebenen
- Welches Selbstverständnis benötigt der Prozessmanager?
- Umgang mit Unvollkommenheit

### Hinweis:

Der Workshop Erfolg hängt wesentlich auch von Ihrem Engagement ab! Sie verstärken den Dialog zwischen Ihnen, den Dozenten und der Gruppe, indem Sie sich im Vorfeld mit der Frage auseinandersetzen, welche Stolpersteine und Hinderungsgründe einer effizienten und risikoorientierten Umsetzung des Prozessmanagements bisher in Ihrer Bank entgegengestanden haben. Bitte bringen Sie Ihre Erfahrungswerte in den Workshop mit!

### Ihr Dozent:

Michael Schnüttgen, vdpConsulting AG

### Termin:

11.04.2019 - 12.04.2019

### Anmelde-Nr.:

SB119-0694

### Preise:

€ 890,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins

€ 1.115,00 für Nicht-Mitglieder

## Prozesswissen für Prozessverantwortliche – Optimieren Sie die Vorgänge in Ihrem Unternehmen!

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Führungskräfte und Prozessverantwortliche

### Prozessschwächen erkennen und beseitigen

Interne Prozessoptimierungen erweisen sich nur dann als sinnvoll, wenn für langfristige Nachhaltigkeit gesorgt wird. Diese Aufgabe sollte dezentral in den Fachbereichen bei „Prozessverantwortlichen“ angesiedelt werden. Unabhängig von einer zentralen oder dezentralen Organisation ergeben sich jedoch einige Fragen: Wie gelingt es, die richtigen zu überwachenden Prozesse zu definieren? Welche Ziele werden mit und in den Prozessen verfolgt? Wer ist für die Prozessleistungsmessung, -diagnose und -steuerung verantwortlich? Welchen Nutzen generieren Auswertungen in den Vorgangsteuerungssystemen? Welche Rolle und welchen Beitrag leisten Prozessverantwortliche bei Projekten zur Prozessoptimierung?

### Ihr Nutzen:

- Sie erfahren, welche Aufgaben Sie als Prozessverantwortlicher zu bewerkstelligen haben, und erhalten das Handwerkszeug, um diese zu erfüllen.
- Sie erkennen, wie Kernprozesse mittels eines Prozessportfolios ermittelt werden.
- Sie beherrschen das methodische Vorgehen in Projekten zur Prozessoptimierung.
- Sie erheben Prozesse, würdigen diese und können diese verbessern.
- Sie verstehen, welche Kennzahlen für den Prozess wichtig und aussagekräftig sind.
- Sie erkennen und beseitigen mit dem Ansatz der kontinuierlichen Prozessoptimierung dauerhaft Prozessschwächen mittels Vergleich von Soll- und Ist-Kennzahlen.
- Sie schätzen künftig die aufbauorganisatorischen Konsequenzen einer kontinuierlichen Prozess-Optimierung ab und festigen dabei Ihre Rolle in Ihrem Institut.

### Inhaltsschwerpunkte:

#### Prozessorganisation im Überblick

- Das Prozessfenster: Vier Konzepte der Prozessorganisation
- Stabilität oder Wandel? Projekt oder Linie?
- Prozess- und Aufbauorganisation

#### Prozessgestaltung in Projekten

- Prozessauftrag
- Prozesserhebung und -modellierung (Folgeplan und BPMN)
- Prozessanalyse, -würdigung und -design
- Prozessrealisierung und -einführung

#### Prozesskennzahlen

- Prozesspriorisierung mittels Prozessportfolio: Die richtigen Prozesse überwachen
- Von der Strategie zur Zieldefinition
- Kundenbedürfnisse, Vorstandserwartungen und Mitarbeiteranforderungen als Quelle für Kennzahlen
- Anforderungen an Kennzahlen

#### Prozessleistungsmessung

- Automatisierte und personenbezogene Messverfahren
- Prozessmonitoring, einmalige Erhebungen
- Funktionsweise realtime-basierter Verfahren
- Eignung der Messverfahren

#### Prozessleistungsdiagnose und -steuerung

- Kennzahlenvergleiche
- Prozessleistungsdiagnose mittels PROSA-Technik und FMEA-Technik

#### Organisation der kontinuierlichen Prozessoptimierung

- Prozessrollen (Prozessverantwortliche, Prozessmanager, Prozessteam, Prozessentscheider ...)
- Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung
- Prozessrollen und Ihre Einbindung in der Linie
- Umgang mit Rollenkonflikten

### Ihr Dozent:

Jörg Scheepers, ibo Beratung und Training GmbH

### Termin:

15.04.2019 – 17.04.2019

### Anmelde-Nr.:

SB119-0686

### Preise:

€ 1.250,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins

€ 1.565,00 für Nicht-Mitglieder

## Prozesse wie ein Kunde sehen, verstehen und optimieren

**Diese Veranstaltung richtet sich an:**  
Führungskräfte und Spezialisten

**Ihre Dozentin:**  
Sandra Douqué, zeb

### **Eigene Innovationskraft nachhaltig nutzen**

Design Thinking ist eine prozessorientierte und iterative Innovationsmethode, mit der neue Produkte, Dienstleistungen und Erlebnisse entwickelt werden. Im Fokus steht dabei immer der Nutzer, denn nur wer die Bedürfnisse und Probleme seiner Kunden kennt, kann passgenaue und begeisternde Lösungen entwickeln.

**Termin:**  
15.04.2019 – 16.04.2019

**Anmelde-Nr.:**  
SB119-0693

**Preise:**  
€ 920,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins  
€ 1.150,00 für Nicht-Mitglieder

Der Ansatz basiert auf interdisziplinärer Teamarbeit und einer innovationsoffenen Arbeitskultur, in der kreatives Selbstbewusstsein gestärkt und eine hohe Ergebnisorientierung vorangetrieben wird. Design Thinking schöpft das innovative Potenzial eines jeden Unternehmens (wieder) aus, sodass aus ersten Ideen bahnbrechende Innovationen entstehen können. Diesen methodischen Ansatz lernen Sie im Seminar auf das Prozessmanagement anzuwenden.

### **Ihr Nutzen:**

- Lernen Sie die Design-Thinking-Methode anzuwenden, um neue Produkt- oder Dienstleistungsangebote zu entwickeln und Prozesse im eigenen Unternehmen zu optimieren.
- Sie verstehen, wie Sie Prozesse aus Kundensicht optimieren.

### **Inhaltsschwerpunkte:**

- Notwendiger Paradigmenwechsel in der Bankenwelt
- Einführung in den sechsstufigen Design-Thinking-Prozess: von der Problemstellung zum Lösungskonzept
- Customer-Journey-Mapping: Prozesse aus der Kundenbrille verstehen und entwickeln
- Anwendung der Design-Thinking-Methode
- Dienstleistungen und Finanzprodukte aus der Kundenperspektive entwickeln
- Methoden und Tools zur systematischen Ideenentwicklung in Ihrem Unternehmen
- Prozesse mit Methoden des Design Thinking optimieren
- Customer-Journey-Verantwortung etablieren

## Prozesse im Griff: Vertieftes Vorstandswissen zu den Sonderprüfungen gemäß §44 KWG

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Vorstände

### Sonderprüfungen sicher bestehen – Mängel und Schwachstellen aufdecken

Der Aufbau und die Ausgestaltung von Prozessen unterscheiden sich stark in den verschiedenen Instituten. Gleichwohl gibt es vergleichbare Ausgangslagen und auch entsprechende Lösungsansätze, um die Anforderungen der aktuellen MaRisk zu erfüllen.

Anhand von Erfahrungen aus Sonderprüfungen nach § 44 KWG werden in diesem Seminar mittels Fallbeispielen relevante Themenfelder diskutiert. Sie werden auf den aktuellen Stand der Ergebnisse aus 44er-Prüfungen gebracht. Der Begriff der Angemessenheit ist ein zentrales Element der MaRisk und wird intensiv im Seminar behandelt.

Gehen Sie mit wertvollen Impulsen zurück in Ihr Haus, und passen Sie – wenn nötig – Ihre Regelungen dem aktuellen Stand an. Zum Einstieg des Seminars wird der Ablauf und die Durchführung einer §-44-KWG-Sonderprüfung durch die Deutsche Bundesbank vorgestellt. Anhand von wesentlichen Prozessen in einem Institut werden die häufigsten Schwachstellen und Mängel aufgezeigt.

Neben der Darstellung der Einzelprozesse wird ebenfalls die notwendige Einbindung in das interne Kontrollsystem vorgestellt und diskutiert werden können.

### Ihr Nutzen:

- In der nächsten (Sonder-)Prüfung sind Ihnen die Vorgehensweise der Prüfer und wesentliche Sachverhalte/Prüfungsschwerpunkte einer solchen Prüfung bekannt.
- Die einzelnen Themenpunkte werden durch anonymisierte Praxisbeispiele unterstützt, an denen die Vorgehensweise bei §-44-KWG-Sonderprüfungen präsentiert und auch die Meinung der Referenten zu den einzelnen Sachverhalten dargestellt wird.
- Sie nehmen wertvolle Impulse mit und können so Ihre internen Regelungen auf den aktuellen Stand bringen.

### Inhaltsschwerpunkte:

- Ablauf und Durchführung einer §-44-KWG-Sonderprüfung durch die Deutsche Bundesbank
- Aufbau und die Ausgestaltung von Prozessen: Lösungsansätze zur Erfüllung der Anforderungen der aktuellen MaRisk
- Bedeutung der „Angemessenheit“ als zentrales Element der MaRisk
- Darstellung der Einzelprozesse: Anhand der folgenden – zumeist wesentlichen – Prozesse in einem Institut, werden die häufigsten Schwachstellen und Mängel aufgezeigt:
  - Strategieprozess
  - Neue-Produkte-/Neue-Märkte-Prozess
  - Informationssicherheitsprozess
  - Outsourcingprozess
  - Risikomanagementprozess (insbesondere Risiko-steuerungs- und -controlling-prozesse)

Es handelt sich bei der Auswahl der Fallbeispiele bewusst um aktuelle Themen außerhalb des originären Kreditgeschäftsprozesses, da in diesen Bereichen zuletzt vermehrt Schwächen und Mängel im Rahmen von § 44 KWG-Sonderprüfungen aufgetreten sind und diese einen bedeutenden Einfluss auf die Erfüllung des § 25 a KWG hatte.

- Einbindung des Prozessmanagements in das Interne Kontrollsystem

### Ihr Dozent:

Henning Riediger, Prüfungsleiter, Deutsche Bundesbank

### Termin:

10.05.2019

### Anmelde-Nr.:

SB119-0687

### Preise:

€ 550,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins  
€ 690,00 für Nicht-Mitglieder

## Prozesswerkstatt: Tipps und Tricks für das Prozessmanagement

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Leiter und Spezialisten Prozessmanagement, Prozessverantwortliche, Prozessautoren

### Erfahrungen austauschen, Lösungen finden und Expertenwissen einholen

Prozessmanagement ist ein wirksames Instrument, um Geschäftsvorfälle in der Genossenschaftsbank schneller, besser und kostengünstiger zu bearbeiten. Mit agree21, VR-Process und dem ibo-Prozessfenster steht den Banken ein komplexes System aus IT, Methoden, Techniken, Prozesslandkarten und Musterprozessen zur Verfügung. Wie aber kann dieses Angebot am sinnvollsten genutzt werden?

Diese und viele weitere Fragen können Sie in unserer Veranstaltung mit unseren Experten von der Fiducia & GAD IT AG, aus einer Genossenschaftsbank und aus der ibo Beratung und Training GmbH sowie Ihren Kollegen aus anderen Häusern diskutieren. Bringen Sie Ihre prozessorganisatorischen Fragen (und Herausforderungen) zu uns mit, tauschen Sie sich darüber aus und kehren Sie mit Antworten (und Lösungen) in Ihre Bank zurück.

### Ihr Nutzen:

- Sie können anhand zahlreicher Praxisfragen die Herausforderungen an das Prozessmanagement Ihrer Bank zielgerichtet und handlungsorientiert diskutieren.
- Sie erarbeiten gemeinsam in dieser einheitlichen Gruppe sinnvolle, effiziente und pragmatische Lösungen.
- Sie erhalten durch einen moderierten Erfahrungsaustausch und Experteninput zu den jeweiligen Themen wertvolle Impulse.
- Sie besprechen und entwickeln erfolgreiche „Best-Practice“-Vorgehen.
- Sie können aus den moderierten Diskussionen und Arbeitsgruppen Ergebnisse sowie individuelle Lösungen für Ihre Bank ableiten.

### Vorschlagsagenda:

- Prozessmanagement in Zeiten von Modellkonzepten und Musterprozessen
- Strategische Basis für das Prozessmanagement – Nutzen für die Bank
- Vom Ist-Prozess zum Soll-Prozess: Prozessoptimierung unter Berücksichtigung von „fertigen“ Prozessen
- Musterprozesse und deren individuelle Anpassung in agree21
- Prozesscontrolling in agree21
- Prozesse adressatengerecht modellieren
- Prozessmanagement etablieren und leben
- Prozessqualität dauerhaft erhalten
- Rollen, Instrumente und Messwerkzeuge im Prozessmanagement
- BPMN 2.0 zur Prozesstransparenz effizient einführen

Die Themen werden aktuell ca. 2 Monate vor der Veranstaltung zusammengestellt.

### Hinweis:

Nutzen Sie die Möglichkeit, eigene Themenvorschläge und Fragestellungen bei der ADG einzureichen: ([inken\\_hallberg@adgonline.de](mailto:inken_hallberg@adgonline.de)).

### Ihre Dozenten:

Jan Michalek, Volksbank Weinheim eG  
Jörg Scheepers, ibo Beratung und Training GmbH  
Oliver Schultz, Fiducia & GAD IT AG

### Termin:

14.05.2019 – 15.05.2019

### Anmelde-Nr.:

SB119-0691

### Preise:

€ 920,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins  
€ 1.150,00 für Nicht-Mitglieder

## Prozesse erfolgreich implementieren und nachhaltig etablieren

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Führungskräfte und Spezialisten

### Ihre Dozentin:

Sandra Douqué, zeb

### Nur was gemessen wird, kann auch verbessert werden!

Geschäftsabläufe zu erfassen und zu bewerten, gehört mit zu den wichtigsten Aufgaben von Führungskräften. Für den langfristigen Unternehmenserfolg sollten die Verantwortlichen wissen, wie effektiv und effizient die Geschäftsprozesse ablaufen und wie diese ganzheitlich gemanagt werden können.

### Termin:

26.06.2019 – 27.06.2019

### Anmelde-Nr.:

SB119-1053

Dieses Know-how erhalten Sie in unserer zweitägigen Veranstaltung!

### Preise:

€ 890,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins

€ 1.115,00 für Nicht-Mitglieder

### Ihr Nutzen:

- Sie lernen die relevanten Inhalte und Methoden zur Umsetzung von Prozessmanagement, Prozessoptimierung und Prozesscontrolling in die Praxis kennen.
- Sie verstehen, wie Sie alle notwendigen Elemente eines ganzheitlichen Prozessmanagements verknüpfen.
- Sie wissen, wie Sie das Prozessmanagement in der Bank implementieren und Prozessoptimierungen in der Bank planen und durchführen.

### Inhaltsschwerpunkte:

- Ziele und Rahmenbedingungen für das Prozessmanagement festlegen
- Rollen und Verantwortlichkeiten im Prozessmanagement definieren
- Rollen, Instrumente und Messwerkzeuge des Prozessmanagements verstehen
- Parameter und Vorgehensweise zum Prozesscontrolling diskutieren
- Prozesslandkarte aufbauen
- Reifegradmodell Prozesse ableiten und Prozesse zur Optimierung auswählen
- Nachhaltige und kontinuierliche Verbesserung der Prozesse etablieren



# Agiles Prozessmanagement

## Diese Veranstaltung richtet sich an:

Prozessmanager, Prozessverantwortliche, Lean Manager, Prozessmanagement-Experten, Lean-Experten.

## Prozesse managen mit agilen Methoden und Techniken

Was bedeutet Agilität im Zusammenhang mit Prozessmanagement? Zum einen, dass sich das „Managen“ von Prozessen im Unterschied zu klassischen Methoden deutlich verändert. So werden Abläufe im agilen Prozessmanagement getaktet, inkrementell und feedbackgetrieben sowohl strategisch ausgerichtet als auch gestaltet und kontinuierlich optimiert. Zum anderen bezieht sich agiles Prozessmanagement darauf, wie weit Abläufe in dynamischen und komplexen Umfeldern überhaupt sinnvoll im Vorfeld festgelegt und dokumentiert werden sollten.

## Ihr Nutzen:

- Sie können einschätzen, für welche Prozesstypen sich agiles Prozessmanagement eignet.
- Sie wissen, wie Sie Prozessvisionen agil entwickeln und umsetzen.
- Sie lernen Alternativen kennen, um Prozesse agil zu gestalten und zu modellieren.
- Sie können Prozesse mit Instrumenten wie Kanban-Board transparent steuern und flexibel den Anforderungen anpassen.
- Sie sind sich der Bedeutung des agilen Mindsets bewusst und kennen Möglichkeiten, dieses erfolgsversprechend zu gestalten.

## Inhalte:

### Grundlagen Agiles Prozessmanagement

- Was bedeutet Agilität?
- Agile Prozesstypen in Abgrenzung zu Routineprozessen
- Anwendungsvoraussetzungen für Agiles Prozessmanagement

### Agiles strategisches Prozessmanagement

- Prozessvisionen mit Design Thinking entwickeln
- Kundenanforderungen mit dem Persona-Konzept identifizieren
- Customer Journey
- Methoden-Triage

### Agile Prozessgestaltung

- Prozessinkremente festlegen
- Mit Product und Sprint Backlog arbeiten
- User Story, Abnahmekriterien, Definition of Done
- Meetingformate
- Rollen (Prozessowner, Prozessteam, Scrum Master) in der Prozessgestaltung

## Agile kontinuierliche Prozessverbesserung

- Zusammenhang von Agilität und Kaizen/KVP
- Mit Kanban-Boards Prozesse agil bearbeiten
- Shop-Floor-Management, Visual Management
- Mit Kata-Coaching Prozesse kontinuierlich verbessern

## Strukturelle und kulturelle Voraussetzungen für agiles Prozessmanagement

- Autonome Prozessverantwortungsteams
- Holokratische und soziokratische Organisationsprinzipien
- Integrative Entscheidungsfindung in multifunktionalen Prozessteams
- Die Rolle des Prozessmanagers als Befähiger von Prozessteams im agilen Prozessmanagement
- Menschenbilder, Paradigmen und Grundannahmen für eine ganzheitliche und evolutionäre agile Prozessorganisation

## Ihr Dozent:

Helmuth Braun, ibo Beratung und Training GmbH

## Termin:

15.07.2019 – 16.07.2019

## Anmelde-Nr.:

SB119-1044

## Preise:

€ 890,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins  
€ 1.115,00 für Nicht-Mitglieder

## Prozessmanager ADG Exklusiv: Frischen Sie Ihr Praxis-Wissen auf!

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Absolventen der Qualifizierungsreihe „Zertifizierter Prozessmanager ADG“

### Erfahrungen austauschen und Fachwissen vertiefen

Sie als Prozessmanager müssen Ihr Wissen hinsichtlich aktueller Aspekte, Entwicklungen und Handlungsoptionen permanent auf dem aktuellen Stand halten. Dafür möchten wir Ihnen eine Plattform zum Erfahrungsaustausch und Diskussionen bieten.

Außerdem diskutieren Sie, wie Sie die betroffenen Mitarbeiter in Interviews oder bei der Umsetzung von Veränderungen mit ins Boot holen, um gemeinsam die neuen Prozesse und Strukturen mit Leben zu füllen. Vorrangig sollen die Fragestellungen aus dem Teilnehmerkreis behandelt werden. Die genannten Inhaltsschwerpunkte sollen als Orientierung und zur Auswahl dienen.

### Ihr Nutzen:

- Durch die einheitliche Zielgruppe kann eine zielgerichtete und praxisorientierte Vertiefung zentraler Themen erfolgen.
- Anhand von zahlreichen Praxisfragen werden die Herausforderungen diskutiert und anschließend gemeinsam sinnvolle und effiziente Lösungen erarbeitet.
- Ziel ist es, dass die Teilnehmer miteinander über die gesammelten Erfahrungen zu den jeweiligen Themen diskutieren und dabei voneinander lernen.

### Vorschlagsagenda:

- Prozessmanagementsysteme entwickeln und einführen
- Prozessdokumentation - vom Folgeplan zu BPMN: Erfahrungen und Ausblick
- Agiles Prozessmanagement
- Prozessmanagement in Versicherung, Industrie sowie Handel und was Genossenschaftsbanken daraus lernen können
- Die Themen werden aktuell ca. 2 Monate vor der Veranstaltung zusammengestellt.

### Hinweis:

Nutzen Sie die Möglichkeit, eigene Themenvorschläge und Fragestellungen bei der ADG einzureichen:  
(inken\_hallberg@adgonline.de)

### Ihre Dozenten:

Jörg Scheepers, ibo Beratung und Training GmbH  
Helmuth Braun, ibo Beratung und Training GmbH

### Termin:

11.11.2019 - 12.11.2019

### Anmelde-Nr.:

SB119-0683

### Preise:

€ 890,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins  
€ 1.115,00 für Nicht-Mitglieder

## ADG-Webinar: Prozessverantwortung im Überblick

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Vorstände und Führungskräfte, die über die Einführung von Prozessverantwortung nachdenken.

### Prozessschwächen erkennen und beseitigen

Interne Prozessoptimierungen erweisen sich nur dann als sinnvoll, wenn für langfristige Nachhaltigkeit gesorgt wird. Diese Aufgabe sollte dezentral in den Fachbereichen bei „Prozessverantwortlichen“ angesiedelt werden. Unabhängig von einer zentralen oder dezentralen Organisation ergeben sich jedoch einige Fragen: Wie gelingt es, die richtigen zu überwachenden Prozesse zu definieren? Welche Ziele werden mit und in den Prozessen verfolgt? Wer ist für die Prozessleistungsmessung, -diagnose und -steuerung verantwortlich? Welche Rolle und welchen Beitrag leisten Prozessverantwortliche bei Projekten zur Prozessoptimierung? Antworten auf diese Fragen finden Sie in unserem 90-minütigen Webinar.

### Ihr Nutzen:

- Sie erfahren, welche Aufgaben Prozessverantwortliche zu bewerkstelligen haben.
- Sie erhalten einen Überblick über das methodische Vorgehen der Prozessgestaltung.
- Sie wissen, wie Sie die kontinuierliche Prozessoptimierung in den Gesamtkontext der Prozessorganisation einordnen.
- Sie verstehen, welche Kennzahlen für den Prozess wichtig und aussagekräftig sind.
- Sie lernen die Bedeutung einer kontinuierlichen Prozessoptimierung kennen.

### Inhaltsschwerpunkte:

#### Prozessorganisation Grundlagen

- Das Prozessfenster: Vier Konzepte der Prozessorganisation
- Stabilität oder Wandel? Projekt oder Linie?

#### Mitarbeit bei projektorientierter Prozessgestaltung

- Prozessauftrag
- Prozesswürdigung und -design

#### Prozesskennzahlen

- Prozesspriorisierung mittels Prozessportfolio:  
Die richtigen Prozesse überwachen
- Kundenbedürfnisse, Vorstandserwartungen und Mitarbeiteranforderungen als Quelle für Kennzahlen
- Anforderungen an Kennzahlen

### Prozessleistungsmessung

- Techniken der Prozessleistungsmessung
- Zuständigkeiten bei der Prozessleistungsmessung
- Datensammelplan

### Prozessleistungsdiagnose und -steuerung

#### Organisation der kontinuierlichen Prozessoptimierung

- Prozessrollen (Prozessverantwortliche, Prozessmanager, Prozessteam, Prozessentscheider ...)
- Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung
- Umgang mit Rollenkonflikten

### Ihr Dozent:

Jörg Scheepers, ibo Beratung und Training GmbH

### Termin:

15.11.2019 (10:00 – 12:00 Uhr)

### Anmelde-Nr.:

SB119-1051

### Preise:

€ 210,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins  
€ 265,00 für Nicht-Mitglieder

## Mehr Erfolg durch schlanke Geschäftsprozesse – so optimieren Sie Ihr Kreditgeschäft nachhaltig

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Vorstände und Führungskräfte aus Markt und Marktfolge

### Bei einer Prozessoptimierung im Kreditgeschäft sollte der Vertrieb im Vordergrund stehen – doch wie funktioniert das?

Benötigen Sie bei der Optimierung Ihrer Prozesse immer eine externe Begleitung? Ist Prozessoptimierung im Kreditgeschäft nur auf das Neugeschäft beschränkt?

In diesem Seminar lernen Sie eine praxiserprobte Vorgehensweise zur internen Geschäftsprozessoptimierung kennen. Und da es dabei nicht nur um „ein Aufräumen in der Marktfolge Aktiv“ geht, werden auch die Prozesse im Vertrieb berücksichtigt.

Welche Erleichterungen ergeben sich zum Beispiel aus den Öffnungsklauseln der MaRisk, und wie können sie in Ihrer Bank risikoorientiert umgesetzt werden?

Auch die Digitalisierung ist in aller Munde, aber was bedeutet das konkret?

In unserem Seminar beschäftigen Sie sich neben prozessualen Erleichterungen auch mit aufbauorganisatorischen Varianten von Markt und Marktfolge: So können Sie nach dem Seminar für eine optimale Unterstützung des Marktes sorgen.

Im Aufbaumodul stehen neben den Themenbereichen Personalkapazitäten und Change Management insbesondere Ihre individuellen Problemstellungen im Kreditgeschäft im Fokus. Für die bankinternen Herausforderungen der Teilnehmer werden praxisgerechte Lösungen gemeinsam entwickelt.

### Ihr Nutzen:

- Sie lernen Lösungen für typische Problemstellungen kennen, die sich in der Praxis bewährt haben.
- Sie bekommen aktuelle technische Möglichkeiten zur Digitalisierung Ihrer Kreditprozesse erläutert.
- Sie erkennen, wie Ihre Firmenkunden- oder Baufinanzierungsberater deutlich entlastet werden können.
- Sie beschäftigen sich mit der Frage, wie bankeigene Prozesskosten wesentlicher Kreditprozesse einfach und schnell ermittelt werden können.
- Sie diskutieren mit Experten Lösungen für Ihre individuellen Problemstellungen.
- Sie erkennen, welches Optimierungspotenzial ein strukturiertes Vorgehen im Bereich der Offenlegung wirtschaftlicher Verhältnisse bietet.
- Sie lernen, wie Sie angemessene Personalkapazitäten für die Marktfolge Aktiv ermitteln können.

### Inhaltsschwerpunkte:

#### Basismodul

- Praxisbeispiel: Geschäftsprozessoptimierung Kredit – von der Analyse bis zur vollständigen Umsetzung
- Digitalisierung in den Kreditprozessen – einfach und verständlich
- Aufbaustrukturen im Kreditgeschäft für die optimale Unterstützung des Vertriebes
- Erleichterung bei der Umsetzung von VR-Process und MaRisk zur Entlastung des Marktes
- Aktuelle Methoden, mit denen Sie Ihr Kreditgeschäft analysieren und die Wirkzusammenhänge deuten können
- Typische Problemstellungen in der heutigen Kreditbearbeitung und dazu passende praxisnahe Lösungsansätze
- Wichtige Aspekte, die bei der Optimierung zu berücksichtigen sind – Kreditgeschäft von A bis Z
- Wichtige Hilfsmittel zur Geschäftsprozessoptimierung
- Vereinfachte Verfahren – Kreditprozesse ohne großen Aufwand
- Bedeutung der Führung im Rahmen von Veränderungsprozessen - „Wie funktioniert Change-Management“ in der Praxis?

#### Aufbaumodul

- Aufnahme der vorbereiteten Themen der Teilnehmer und Entwicklung von individuellen Lösungen
- Einführung in eine praxisnahe Methode zur Ermittlung von Personalkapazitäten im Kreditgeschäft
- Hinweise: Voraussetzung für das Aufbaumodul ist der Besuch des Basismoduls.

### Ihre Dozenten:

Peter Sesterhenn,

Partner Dialog Unternehmensberatung GmbH

Michael Köhler,

Partner Dialog Unternehmensberatung GmbH

### Termin:

Modul 1: 07.03.2019 – 08.03.2019

Modul 2: 25.11.2019 – 26.11.2019

### Anmelde-Nr.:

SRB119-080

### Preise:

€ 1.850,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins

€ 2.320,00 für Nicht-Mitglieder

## Kreditprozesse 4.0 – Digitale Anwendungen im Kreditgeschäft nutzen

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Führungskräfte und Spezialisten aus den Bereichen Firmenkundenberatung, Privatkundenberatung, Baufinanzierungsberatung und der Marktfolge Aktiv

### Prozesse digitalisieren – vorhandene Potentiale nutzen!

Digitalisierung ist in aller Munde und bleibt doch abstrakt. Dabei kann jede Bank bereits heute schon mit den vorhandenen Möglichkeiten viele Prozesse digital ausrichten. Sie müssen nicht warten, bis alles über Apps, Online-Eingabemasken oder Chat-Räume umsetzbar ist. Schon jetzt können Sie durch Datenredundanzen viel Zeit und Papier sparen. Und darüber hinaus vor allem eines: Für ein digitales Erlebnis bei Ihren Kunden sorgen!

### Ihr Nutzen:

- Sie informieren sich über die bestehenden technischen Möglichkeiten.
- Sie erhalten konkrete Ideen und Umsetzungsmöglichkeiten für Ihr Haus.
- Sie bekommen wichtige Impulse für die Gestaltung Ihrer Workflows.
- Sie kennen die Chancen und Risiken einer Umstellung auf digitale Prozesse.
- Sie nutzen die Gelegenheit, sich mit unseren Experten und Kollegen über bisherige Erfahrungen auszutauschen.

### Inhaltsschwerpunkte:

- Sie lernen bereits vorhandene technische Möglichkeiten kennen, um Ihre Kreditprozesse digitaler zu gestalten.
- Sie wissen, welche technischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen sind.
- Sie kennen die Herausforderungen in der Umsetzung.
- Sie erhalten Tipps für eine Umstellung zum elektronischen Datenaustausch mit Ihren Kunden.
- Sie diskutieren auch über aktuelle technische Möglichkeiten zur Digitalisierung, die nicht von Ihrem Rechenzentrum angeboten, aber im genossenschaftlichen Verbund erprobt werden.

### Ihre Dozenten:

Peter Sesterhenn,  
Partner Dialog Unternehmensberatung GmbH  
Christian Beer,  
Partner Dialog Unternehmensberatung GmbH

### Termin:

04.02.2019 – 05.02.2019

### Anmelde-Nr.:

SB119-1046

### Preise:

€ 930,00 für Mitglieder der ADG / des Fördervereins  
€ 1.165,00 für Nicht-Mitglieder

## Ihre Ansprechpartner:



**Ihre Ansprechpartnerin bei der ADG:**

Inken Hallberg  
Dipl.-Handelslehrerin/Dipl.-Berufspädagogin  
T: +49 2602 14-189  
inken\_hallberg@adgonline.de



**Ihr Ansprechpartner bei der ADG:**

Julia Best  
B. A.  
T: +49 2602 14-362  
julia\_best@adgonline.de



**Ihre Ansprechpartnerin bei der ADG:**

Jacqueline Kuch  
Assistentin  
T: +49 2602 14-364  
jacqueline\_kuch@adgonline.de

## Anmeldung / Organisatorische Fragen

**Servicecenter Seminare**

T: (02602) 14-500  
F: (02602) 1495-500  
service@adgonline.de

**Akademie Deutscher Genossenschaften ADG**

Schloss Montabaur | 56410 Montabaur  
www.adgonline.de

Ein Angebot im Rahmen des ADG-Jahresprogramms 2018

# Anmeldung

Veranstaltungstitel

---

Termin/Anmeldenummer

---

Firma/Institut

---

Name/Vorname

---

Straße/Postfach

---

PLZ/Ort

---

Position

---

E-Mail

---

Telefon

---

Zugangskennung VR-Bildung

---

Datum

Unterschrift und Stempel

Wir buchen Ihnen automatisch ab dem Vorabend der Veranstaltung ein Zimmer im Hotel inklusive aller zusätzlichen Leistungen. Hotel Schloss Montabaur verfügt über drei Zimmerkategorien.

Bitte kreuzen Sie Ihre bevorzugte Wahl unbedingt an.

Standard       Comfort       Superior

Die aktuellen Zimmerpreise finden Sie online unter:  
[www.adgonline.de/adg-hotelpreise](http://www.adgonline.de/adg-hotelpreise).

Wir setzen alles daran, Ihnen nach Verfügbarkeit Ihre Wunschkategorie zu optionieren.

Wenn Sie nicht am Vorabend anreisen oder gar keine Übernachtung benötigen, kreuzen Sie dies bitte an:

keine Vorabandanreise       keine Übernachtung

Mit welchem Verkehrsmittel werden Sie anreisen?

Bahn       PKW       PKW-Mitfahrer

---

\* bei Übernachtungen in externen Hotels gelten diese Zimmerpreise nicht

[www.adgonline.de](http://www.adgonline.de)

**Akademie Deutscher  
Genossenschaften (ADG)**  
Schloss Montabaur  
56410 Montabaur

**Zentrale:**  
T: +49 2602 14-0

**Servicecenter Seminare:**  
T: +49 2602 14-500  
[service@adgonline.de](mailto:service@adgonline.de)