



# Aufgabenstellung: Durchführung einer Multimomentaufnahme im Backoffice-Bereich des Firmenkundenkreditgeschäftes einer Sparkasse

## Referenzprojekt PadberX: Anonyme Sparkasse (2004)

### Zielsetzung

§ Transparenz über die Verteilung von Mitarbeiterkapazitäten im Backoffice-Bereich des Firmenkundenkreditgeschäftes

### Projekthalte (Auszüge)

§ Durchführung stichprobenartige Kurzzeitbeobachtungen an 45 Arbeitsplätzen

§ Analyse zugehörige Mengengerüste (Kreditengagements)

§ Methoden-Workshop ‚Multimomentaufnahme‘

### Ergebnis

§ Identifikation zusätzlicher Prozessoptimierungspotenziale

§ Handbuch ‚Multimomentaufnahme‘

### Multimomentaufnahme im Backoffice-Bereich

#### – Ermittlung Vertrauensintervalle –

Tätigkeit	Beobachtungen [Anzahl]	Relativanteil [%]	Vertrauensintervall [%]
Beschluss erstellen	1.565	10,8	+/-0,5
Allg. Anfragen beantworten	1.289	8,9	+/-0,5
Wirt. Verhältnisse analysieren	1.114	7,7	+/-0,4
Verträge ausfertigen/anpassen	1.086	7,5	+/-0,4
Post bearbeiten/Akten transp.	909	6,3	+/-0,4
Rest	8.463	58,8	+/-0,8
Summe	14.426	100,0	

Statistisch zulässige Aussage:

„Mit 95 %-iger Wahrscheinlichkeit liegt der Anteil der Beobachtungen von Tätigkeit 6 (‚Beschluss erstellen‘) an der Gesamtheit aller 14.426 Beobachtungen zwischen  $10,8\% + 0,5\% = 11,3\%$  und  $10,8\% - 0,5\% = 10,3\%$ “