

24. November 2010



Qualität braucht Qualitäten  
**SEB WAY**  
Der Mensch im Mittelpunkt

# Vortragende Personen

- Renate Wenner  
Sales & Client Relations  
Custody Services/Depotbank
- Silke Grassmann  
Corporate Development /  
SEB WAY



# Was verstehen wir unter Qualität?

Prozessdokumentation...



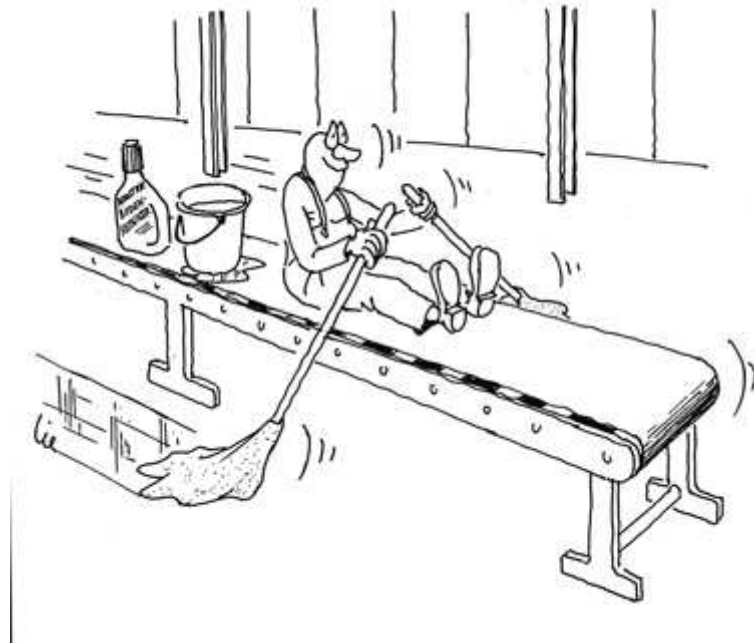
# Was verstehen wir unter Qualität?

Kontrolle...



# Was verstehen wir unter Qualität?

Fähigkeiten...



Im Zeitalter von ISO 200X und SAS 70 Standard

# Was verstehen wir unter Qualität?

Einstellung und Verhalten...

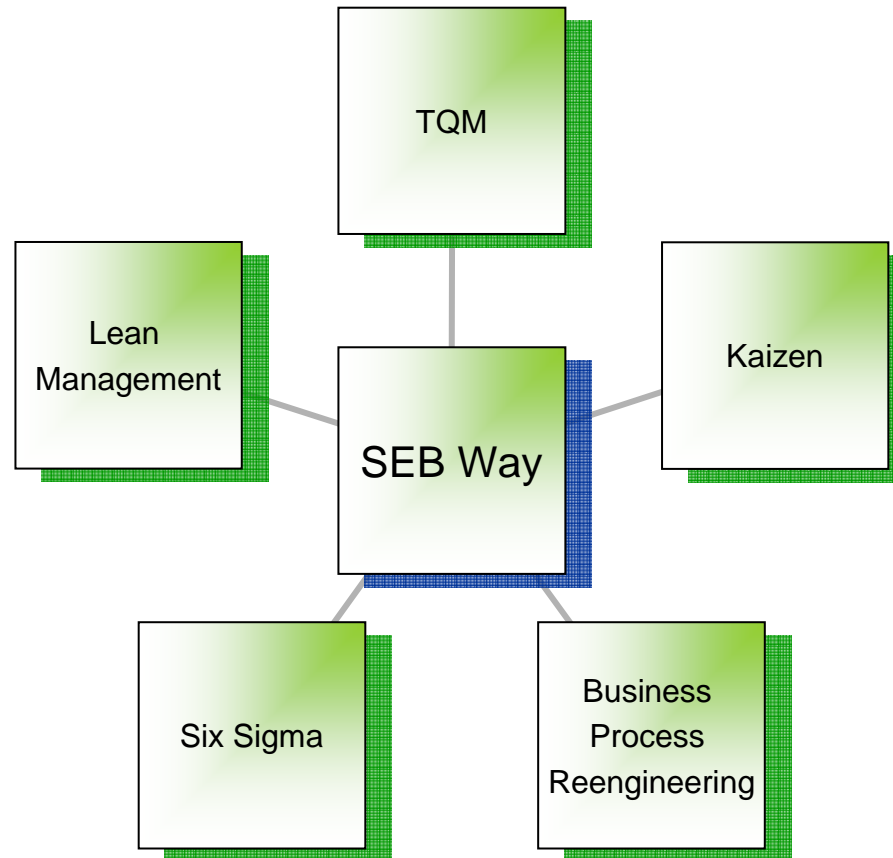


... der Mensch machts!



**SEB Way**  
Kultur der kontinuierlichen  
Verbesserung

# SEB Way bedient sich fünf wesentlicher Ansätze zur Qualitätssteigerung





# SEB Way ist der Weg zu einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung

Was ist SEB Way?

---

- Kontinuierliche Verbesserung
- Einheitliches, abgestimmtes Vorgehen
- Basiert auf der Idee des Lean Managements
- Konzernweite Initiative
- Verbesserungsinitiative aller Mitarbeiter unterstützt durch Trainer
- Eine Kultur und kein Projekt oder Programm



---

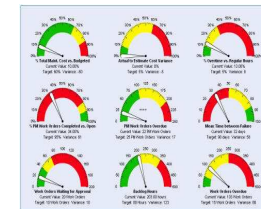
SEB Way ist eine Denk- und Verhaltensweise, in der die Wertschöpfung mit dem Kunden und der Wille zur kontinuierlichen Verbesserung die Ankerpunkte sind.

# SEB Way konzentriert sich auf vier Bereiche

Prozesseffizienz vom und zum Kunden verbessern

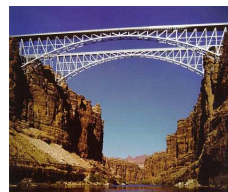
Prozess	Prozessbeschreibung	Prozessverantwortung
	Prozessbeschreibung	Prozessverantwortung
	Prozessbeschreibung	Prozessverantwortung
	Prozessbeschreibung	Prozessverantwortung

Performance Management stärken



Aufbau von Fähigkeiten und Arbeitsorganisation verbessern

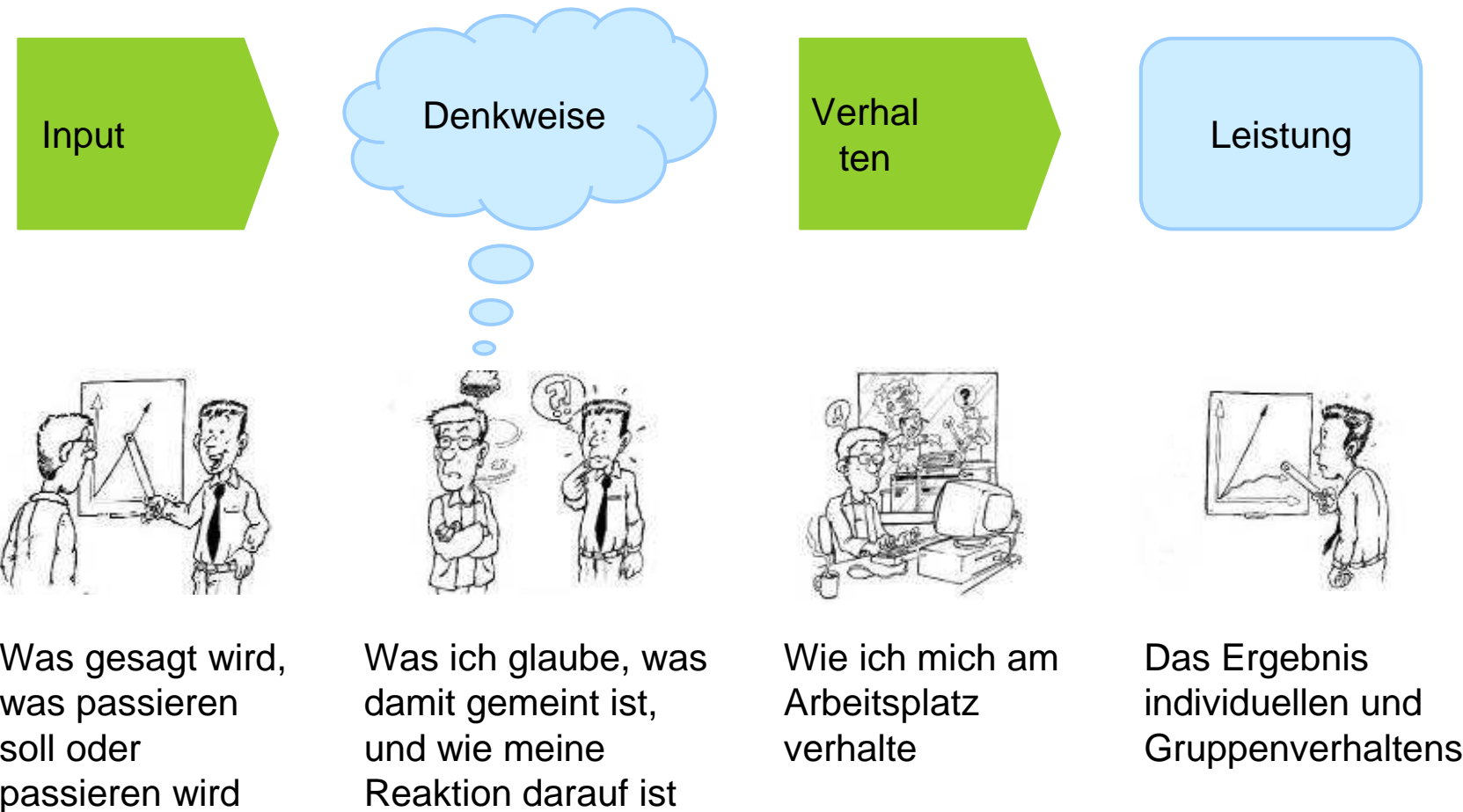
Name / Skill	IT/IS Proficiency	PW	IS	LIT	Strategic Work	Visual Management	Human Events	Value Stream Mapping	Human
Ben	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gary	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Jon	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Scott	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Mark	■	■	■	■	■	■	■	■	■



Unterschiedliche Denkweisen führen zu unterschiedlichem Verhalten...



# Unsere Denkweise ist ein verstecktes Element der Leistungskette



# SEB Way konzentriert sich auf vier Bereiche

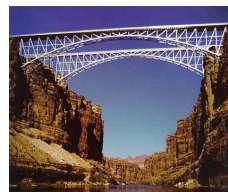
## Prozesseffizienz vom und zum Kunden verbessern


## Performance Management stärken



## Aufbau von Fähigkeiten und Arbeitsorganisation verbessern

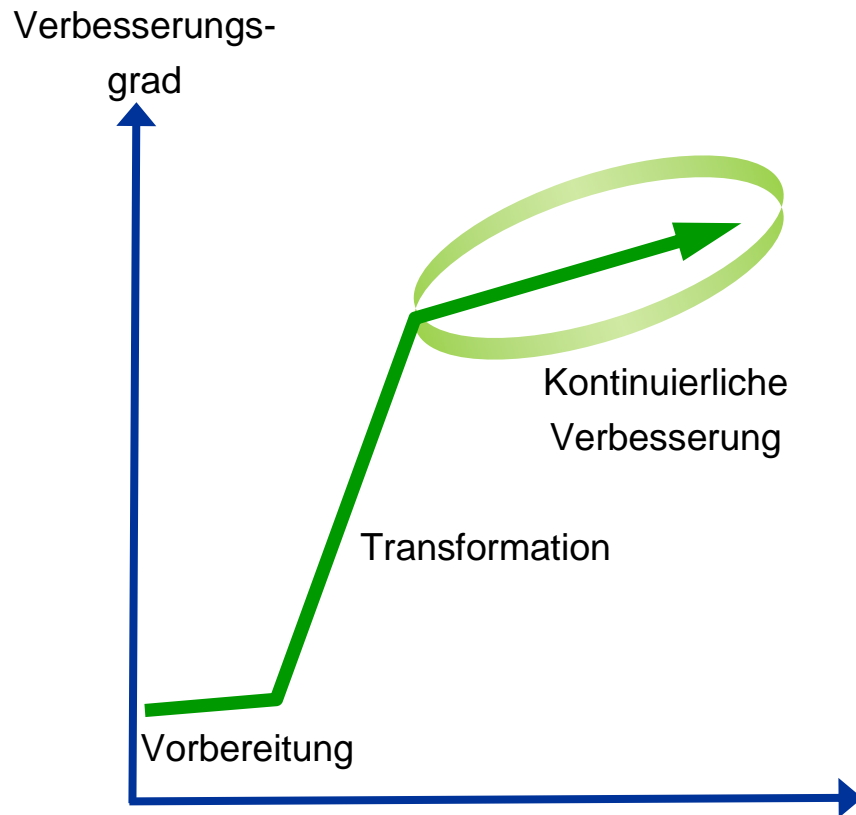
Name / Skill	IT/IS Proficiency	PM	IS	LIT	Strategic Work	Visual Management	Human Events	Value Stream Mapping	Human
Ben	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gary	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Jon	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Scott	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Mark	■	■	■	■	■	■	■	■	■



## Einstellung und Verhaltensweisen anpassen



Das Ziel von SEB Way ist es, durch kontinuierliche Verbesserung Qualität zu verankern



- Die Transformationsphase ist ein großer Schritt in Richtung Verbesserung, aber nicht der eigentliche Fokus.
- Viel wichtiger ist es, ein "System" zu implementieren, das kontinuierliche Verbesserung ermöglicht und vorantreibt.



- Dem Kunden zuhören
- Die richtigen Fragen stellen
- Informationen sammeln
- Erwartungen verstehen



## IST-Zustand erfassen

Gemeinsam:

- Verbesserungspotential identifizieren
- Gesamtziel erarbeiten
- Schlüsselherausforderungen erkennen

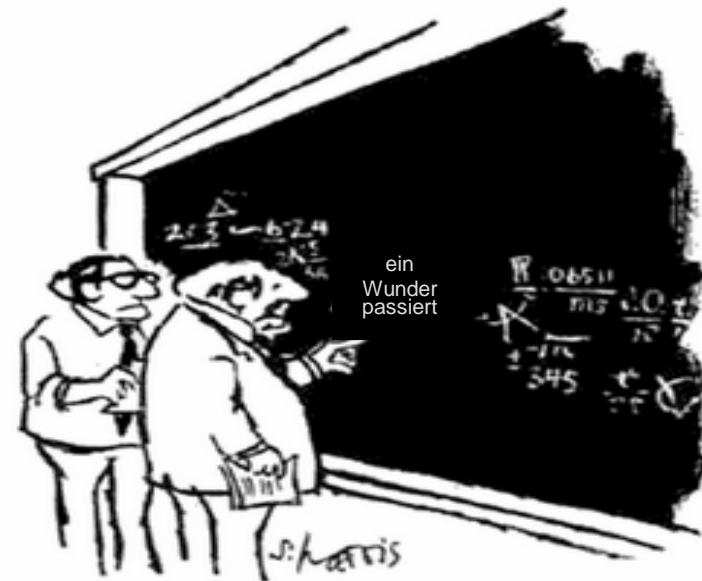


„Wir haben kleine Monitore installiert, so sehen all unsere Probleme kleiner aus!“



## ZIEL-Zustand definieren

- Genaue Ziele formulieren
- Implementierungsplan entwickeln



„Ich denke, Sie sollten in Schritt zwei ein bisschen ausführlicher werden!“

## Implementierung einleiten

- Einbeziehen aller Beteiligten
- Gemeinsames Implementieren der zukünftigen Lösungen
- Individuelle Maßnahmen für kontinuierliche Verbesserung sowie Feedback aufsetzen UND mit Leben füllen



# Die Praxis ist weniger witzig, aber wirkungsvoll...

- Fragen, Fragen, Fragen
  - Ein Benchmark-Katalog, der von Thomas Murray in Zusammenarbeit mit der SEB entwickelt wurde
  - Antworten, die das Verstehen der Prozesse des individuellen Instituts ermöglichen
  - Eine Auswertung, die dem Kunden sein Verbesserungspotential aufzeigt
    - prozessual
    - kostenseitig
- Lösungsansätze, die mit dem Kunden gemeinsam erarbeitet werden

# Was ist wirklich wichtig?

Wenn wir Mehrwert schaffen können,  
machen wir es.

Wenn nicht, sagen wir das auch!

# Unsere Kontaktdaten

Renate Wenner  
Prokuristin  
Sales & Client Relations  
Depotbank

Tel: 069 258 5575  
Email: [renate.wenner@seb.de](mailto:renate.wenner@seb.de)

Silke Grassmann  
Corporate Development /  
SEB Way

Tel: 069 258 5084  
Email: [silke.grassmann@seb.de](mailto:silke.grassmann@seb.de)