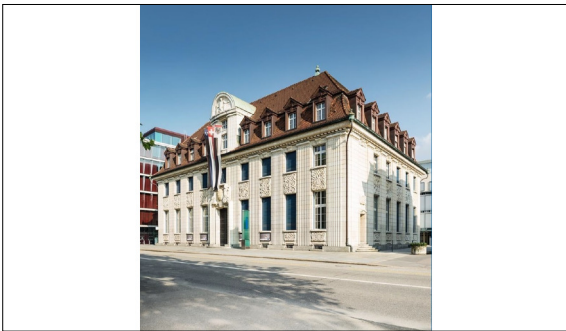




Sandro Scarpatetti

Diplomand	Sandro Scarpatetti
Referent	Christoph Baumgarten
Korreferent	Clemens Bonmassar, Universität St. Gallen, St. Gallen, SG
Themengebiet	Organisation und Prozesse
Projektpartner	Neue Aargauer Bank AG, Aarau, AG

Analyse und Optimierung der internen Supporterbringung der NAB



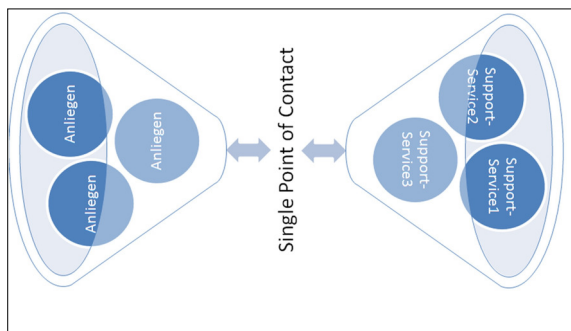
Hauptsitz der NEUEN AARGAUER BANK in Aarau

Ausgangslage: Die im Jahre 1812 gegründete Ersparniskasse für die Einwohner des Kanton Aargaus hat sich im Laufe ihrer über 200 jährigen Geschichte zur grössten Regionalbank der Schweiz entwickelt und tritt seit dem Jahre 1989 als NEUE AARGAUER BANK (NAB) im sich stark entwickelnden Markt der Finanzdienstleister auf. Durch den Wandel, welcher durch die letzte Finanzkrise ausgelöst wurde, steigt der Druck auf alle Marktteilnehmer zunehmend, ihre internen Prozesse effizienter sowie qualitativ besser zu gestalten.

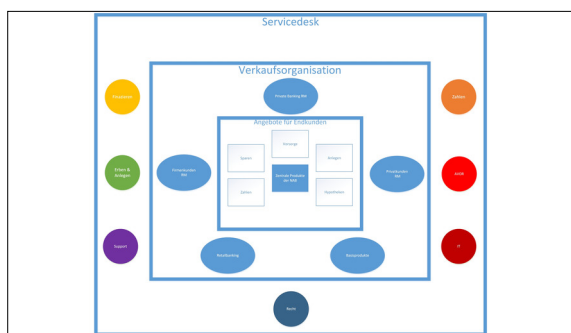
Die Mitarbeiter der Verkaufsorganisationen der NAB benutzen für ihre tägliche Arbeit diverse Services, welche von der NAB selbst, aber auch vom Mutterhaus Credit Suisse erbracht werden. Durch das Benützen dieser Services entsteht auch immer ein Bedürfnis nach entsprechenden Supportservices. Aufgrund der sehr komplexen Struktur der Service- und Supportservicelandschaft finden sich Mitarbeiter der NAB nur unzureichend zurecht und können deshalb nicht effizient auf diese zugreifen.

Vorgehen: In einer ersten Phase wurde ein entsprechendes Ist-Modell der Service- und Supportservicelandschaft erarbeitet. Dieses wurde sodann bezüglich verschiedener, im Rahmen von Interviews mit ausgewählten NAB Mitarbeitenden (Bachelorvorarbeit) erhobener Pain Points beurteilt. In einer zweiten Phase wurden auf Basis der gängigen Service- und Supportservicemodelle zwei verschiedene Konzepte für ein mögliches Soll-Modell definiert und bewertet. Im Anschluss wurde für das ausgewählte Konzept der Bezug zur NAB hergestellt und entsprechend den Anforderungen der NAB ausgearbeitet. In der letzten Phase wurden für die Implementierung des ausgewählten Konzepts entsprechende Massnahmen definiert und diese gemäss ihrer Wirtschaftlichkeit bewertet.

Ergebnis: Als Ergebnis der Arbeit liegt nun ein umfassendes Konzept für ein mögliches Soll-Modell zur NAB-internen Supporterbringung vor. Die Basis des Soll-Modells stellt ein Servicedesk nach ITIL V3 dar. Aufgrund der Tatsache, dass der Servicedesk ein Konzept aus dem IT Management ist, musste es entsprechend der Bedürfnisse der NAB angepasst werden. Zusätzlich wurden allgemeine Massnahmen zur Verbesserung der Qualität und Effizienz der Services und Supportservices beschlossen, welche nicht direkt in Zusammenhang mit dem Servicedesk stehen.



Ein Ansprechpartner für alle Probleme



Aufbau des Servicedeskkonzeptes für die NAB