


## Status-Reporting-Tool SRT

### STG<sup>+</sup> TRANSAKTIONS GESELLSCHAFT

Ein Unternehmen der  Finanzgruppe

Die **STG Transaktionsgesellschaft** steht für **Bündelung von Kompetenz in der Kreditbearbeitung**. Sie erhebt den **Anspruch, beste Qualität kombiniert mit geringen Kosten für ihre Kunden zu bieten**. **Besonderen Fokus legt die STG Transaktionsgesellschaft dabei auf schnelle Prozesse und größtmögliche Transparenz.**

#### Der Anspruch: 100 Prozent Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

Kernpunkt des Konzepts sind einheitliche Kreditprozesse. Sie werden in der STG Transaktionsgesellschaft zentral entwickelt und gepflegt. Auf diese Weise können Kosten gesenkt und Bearbeitungszeiten reduziert werden. „Davon profitieren die Kunden und natürlich auch die STG und ihre Mitarbeiter“, erklärt Thomas Dankwart, Sprecher der Geschäftsführung.

#### Der Weg: Größtmögliche Transparenz für die Kunden

„Für die Vereinheitlichung und Optimierung unserer Kreditprozesse benötigen wir ein Top Prozessmanagement-Tool, das uns auf einem Blick alle Aufträge und den jeweiligen Bearbeitungsstatus darstellt“, berichtet Toralf Lenz, Fachadministrator und Koordinator für das Status-Reporting-Tool. „Nur so können wir die Servicelevel messen und auch dem Kunden gegenüber dokumentieren“. Thomas Dankwart erklärt, dass „eine gute Prozessmanagement-Software essentiell wichtig ist, die auch dem Kundenberater vor Ort den Status des Kreditprozesses anzeigt. Durch die Anbindung an das Frontend-System ASM der Malberg EDV-Systemberatung haben bei uns auch die Kundenberater den genauen Überblick über die jeweiligen Kreditfälle.“

#### Die Aufgabe: Effektives Qualitätsmanagement durch strenge Prozesskontrolle

„Unser Qualitätsmanagement funktioniert nur, wenn wir die Qualität auch messen können. Das heißt, den genauen Überblick über den Bearbeitungsstand der einzelnen Aufträge, Durchlaufzeiten und auch Fehlerquoten zu haben“, sagt Toralf Lenz. „Mit unserer Prozessmanagement-Software SRT sind alle Leistungen jederzeit abrufbar und können anhand der vereinbarten Servicelevels gemessen und überprüft werden.“

„Das SRT unterstützt uns dabei, unseren Qualitätsanspruch Tag für Tag zu erfüllen, indem es uns den genauen Ist-Zustand aufzeigt. Dadurch können wir unsere eigenen Ressourcen optimal kalkulieren. Vor allem im Preis- und Produktmanagement ist SRT eines unserer wichtigsten Werkzeuge.“

Thomas Dankwart,  
Sprecher der Geschäftsführung

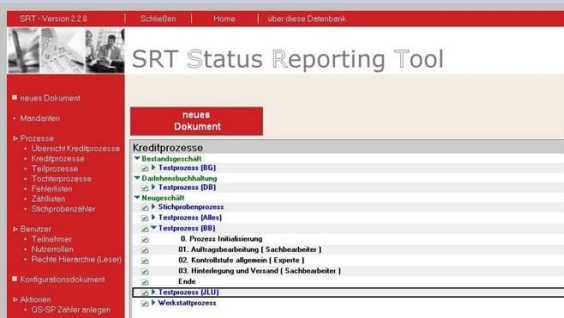
#### Ihre Vorteile

- Optimierung und Beschleunigung der Bearbeitung durch verbesserte Prozesstransparenz und Abrechenbarkeit
- Die Management-Daten werden unmittelbar aus dem Workflow erhoben
- Auf Basis von Lotus-Notes werden die definierten Prozesse erbracht, gemessen und gesteuert
- Sämtliche Prozesselemente werden in der System-DB angelegt, verwaltet und angepasst; das vereinfacht die Handhabung und minimiert Fehlerquellen
- Es gibt zahlreiche verschiedene Auswertungsmöglichkeiten der Prozesse
- Die Weiterentwicklung erfolgt laufend und in kurzen Zeitabständen
- Ihnen entstehen keine zusätzlichen Investitionen für Hard- und Software, da modulares Lizenzmodell verfügbar
- Aktuelle Releases, Service-Hotline und Support mit Wartungsvertrag

# Status-Reporting-Tool SRT unter Lotus Notes Domino

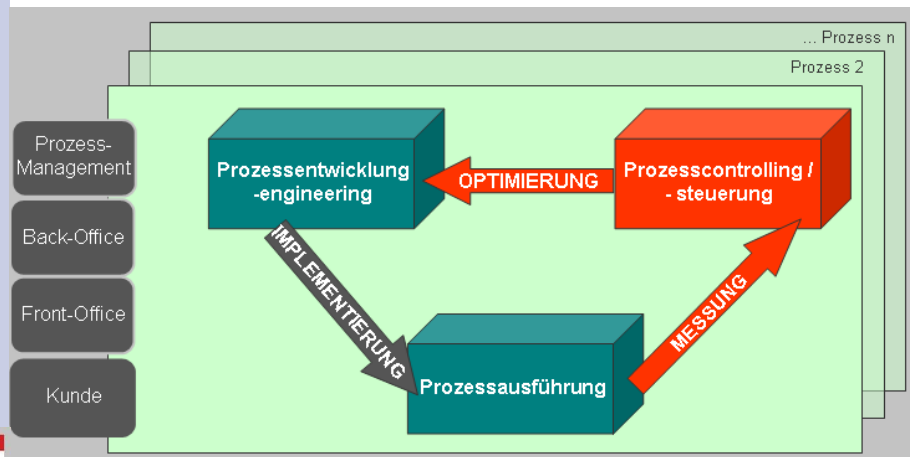
## Status-Reporting-Tool – Auf einen Blick

- Verwaltung, Dokumentation und Steuerung von Geschäftsprozessen
- Messung von Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten und allen weiteren wichtigen Prozessgrößen
- Kompetenz-, Prozess- und Schlüsselwortverwaltung
- Schnell-Eingabe-Assistent
- Schnittstellen zum Rechenzentrum, DWH und zu anderen Datenbanken wie zum Beispiel Beschlussbuch und Formular-DB
- Archiv-Funktion
- Statistische Auswertungen inklusive Export-Funktionen



## Die Lösung: Prozessmanagement-Software Status-Reporting-Tool SRT

Mittlerweile arbeiten circa 400 Mitarbeiter der STG Transaktionsgesellschaft mit dem Status-Reporting-Tool der Malberg EDV-Systemberatung. „Bei so vielen Mitarbeitern, Aufträgen und Prozessen sind uns eine einfache Handhabbarkeit und die Übersichtlichkeit der Prozesse besonders wichtig. Das Status-Reporting-Tool erfüllt unsere Erwartungen an eine Prozessmanagement-Software überdurchschnittlich gut. Extrapluspunkt ist außerdem, dass die Software-Entwickler der Malberg EDV-Systemberatung unsere Sonderwünsche auch flexibel neben regulären Releases einbauen und die Software so genau auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten wird. Dieser Service ist großartig“, berichtet Toralf Lenz, Fachadministrator.



## Der Partner: Malberg EDV-Systemberatung GmbH

„Mit der Malberg EDV-Systemberatung haben wir einen kompetenten Partner gefunden, der schnell sehr gute individuelle Lösungen für uns findet“, erklärt Toralf Lenz. „Die Malberg EDV-Systemberatung organisiert sogar Anwendertreffen, die eine spannende Plattform für den Erfahrungsaustausch untereinander bieten. In diesem Rahmen gibt es auch Tipps und Kniffe für die Anwender, vor allem in Bezug auf neue Features im Status-Reporting-Tool. Wir sind bereits jetzt auf das neue Release gespannt.“