



# Studie „Abrechnungsprozesse“



Referenz  
DB Reise&Touristik AG



Branche  
Transport & Logistik



Zeitraum  
2002



Ansprechpartner  
Ulf Behnel

## Zitat

„Veränderte Anforderungen an Flexibilität und Kontrollierbarkeit von Zahlungs- und Abrechnungssystemen, die zuverlässige Bereitstellung von entscheidungsrelevanten Informationen sowie der Wille, so effektiv und kostengünstig wie möglich zu arbeiten, haben uns veranlasst, unsere bestehenden Prozesse durchleuchten zu lassen.“

Die Ergebnisse der erarbeiteten Studie sind eine gute Grundlage für uns, an der Beseitigung der Schwachstellen erfolgreich zu arbeiten und dabei die richtigen Prioritäten setzen zu können. Der Einsatz eines externen Beraters, der Blick ‚von außen‘, die analytischen Fähigkeiten und die jahrelange Erfahrung, komplizierte Prozesse schnell zu erfassen, zu strukturieren und umsetzbare Lösungen zu entwickeln, haben uns sehr geholfen“, so der verantwortliche Leiter Ulf Behnel, PCA 2.

## Projektbeschreibung

Zur Jahresmitte 2002 fiel bei der Erlösabrechnung Kassel der DB Reise&Touristik AG die Entscheidung, eine Studie mit der Zielsetzung anfertigen zu lassen, in verschiedenen Abrechnungsbereichen Rationalisierungspotenziale und Handlungsempfehlungen für Prozessverbesserungen aufzuzeigen.

Es wurde eine Geschäftsprozess- und Schwachstellenanalyse durchgeführt, die sich auf Arbeitsplatz-, Team- und Prozessebene bezog und sowohl die formalen Regelungen als auch informelle Aspekte der Abrechnungsvorgänge berücksichtigte.

Es wurden Potenziale zur Verbesserung der bestehenden Situation identifiziert und darauf aufbauend konkrete Lösungsempfehlungen zur Effizienz-, Effektivitäts- und Qualitätssteigerung im Abrechnungsbereich erarbeitet.

Die Studie erstreckte sich über einen Zeitraum von 30 Tagen und wurde in enger Zusammenarbeit zwischen den betroffenen Mitarbeitern, der internen Projektleitung und dem externen Berater durchgeführt.