Disposition

# Forschungsfragen und Methodik

Die folgende Tabelle fasst die wesentlichen, mit dieser Studie untersuchten Fragestellungen zusammen.

|  |  |
| --- | --- |
| Ziele | |
| Erfahren, in welchem Kontext die Disposition genutzt wird. | |
| Use Cases kennen, wann die Disposition bearbeitet wird. | |
| Optimierungsmöglichkeiten für die Disposition erkennen. Was kann weg, was fehlt? | |

|  |
| --- |
| Fragestellungen |
| Wie läuft die Disposition grundsätzlich ab?   * gibt es Unterschiede bei Privat- / Firmenkunden * große / kleine Bank * fester Zeitpunkt / ständig, wenn‘s anfällt * Bank mit / ohne Zwangsbucher |
| Ist der aktuelle Informationsgehalt zur Disposition angemessen? |
| Was sind Standards in der Disposition und gibt es Abweichungen davon? |
| Wo liegt aktuell/heute Verbesserungspotential hinsichtlich Daten und Prozess? |
| Werden Dispositioninformation / Umsatzinformation genutzt und wenn ja, wie/wann? |
| Ist klar, wann der Zwangsbucher läuft? |
| Was hält auf / was unterstützt? |

Zur Durchführung dieser Studie setzen wir eine Kombination unterschiedlicher, bewährter Techniken ein. Folgende Techniken kommen im Verlauf einer Sitzung zum Einsatz:

|  |
| --- |
| Methodik |
| Tiefeninterview per Teams (mit Video) |
| „Beobachtung“ während des Interviews – wie reagiert interviewte Person auf Fragen |
| Ggf. Übertragung des Screens der interviewten Person |
|  |
|  |
|  |

# Hinweise zum Interviewleitfaden

* Hinweise sind im Leitfaden häufig als Zitate angegeben. Dabei handelt es sich jedoch lediglich um beispielhafte Formulierungen, welche von der moderierenden Person abgewandelt werden können. Dabei gilt jedoch besonders für Aufgabenstellungen, dass diese in der Folge nicht verzerrt werden.
* Die Fragen sind detailliert ausformuliert. Dies bedeutet jedoch nicht, dass die Fragen im Wortlaut so gestellt werden. Vielmehr sind sie als mögliche Formulierung und Hilfestellung zu verstehen. Es steht der moderierenden Person frei, die Fragen sinnerhaltend umzuformulieren.
* Die Reihenfolge der Fragen innerhalb eines Blocks ist nicht bindend, sondern kann zugunsten eines natürlichen und harmonischen Gesprächsverlaufs variiert werden.
* Zu einigen Fragen sind Unterfragen angegeben. Diese dienen als Hilfestellung für Anschlussfragen, sollte die Testperson beim Antworten nicht bereits selbst auf die wichtigsten Aspekte von Interesse eingegangen sein.
* Im Verlauf der Interviews kann es sinnvoll sein, Schwerpunkte auf bestimmte Fragen zu legen und anderen Fragen weniger Gewicht einzuräumen. Entscheidungen hierüber werden auf Basis bereits erlangter Erkenntnisse getroffen.

# Legende

|  |  |
| --- | --- |
| **Text in fett** | Wichtige Themen bzw. Fragestellungen, die im Rahmen der Interviews durch die moderierende Person berücksichtigt werden |
| Text normal | Hinweise für die moderierende Person |
| *Text in kursiv* | Aufgabenstellungen („Test-Cases“) bzw. Anweisungen oder Hinweise an die Testpersonen |
| [Text in eckigen Klammern] | Angaben, wann eine Aufgabe beendet ist |
| Farbige Box | Änderung am Untersuchungsgegenstand |
| Weiße Box | Wichtige Aktion der moderierenden Person |

# Interviewleitfaden

## Einführung

* Person begrüßen; ggf. Klärung der Anrede Du/Sie.

**Hinweise zum Ablauf geben:**

* Dauer und Ablauf:  
  „Unser Interview dauert ca. 45 Minuten. Wir möchten uns dabei Rund um das Thema Disposition austauschen. Die Disposition soll in den BankingWorkspace und dabei soll sie so passend wie möglich integriert werden.“
* Kein Test der Person und des Wissens:  
  „Es findet kein Test Deiner Person und Deines Wissens statt. Alles, was du mir über das Thema erzählst, ist für uns spannend und relevant. Ich möchte wissen, wie du derzeit vorgehst und was dich dabei beschäftigt. Du kannst keine falschen Aussagen machen, denn ich möchte möglichst viel von dir lernen. “
* Erläuterung von Bild- und Ton-Aufzeichnung    
  „Wir würden gerne das Gespräch mit deiner Erlaubnis aufzeichnen. Die Aufnahme dient zu Auswertungszwecken und wird nur für interne Zwecke genutzt. Wenn dies für dich in Ordnung ist, starte ich die Aufnahme und frage dich nochmals kurz hierzu, damit wir dies dokumentiert haben.”

Bild- und Ton-Aufzeichnung starten

*„Das Interview wird in Bild und Ton aufgezeichnet. Die Aufzeichnung dient nur zur Ergänzung des Protokolls und um Fragestellungen im Nachgang zu klären. Sobald der Test ausgewertet ist, wird die Aufzeichnung gelöscht. Bist du mit der Aufzeichnung einverstanden?"*

## Warm-up: Anforderungen und Erwartungen

*„Bevor wir starten, habe ich vorab noch ein paar allgemeine Fragen an Sie.“*

1. Welche Position hast du aktuell inne?
2. Seit wann hast du diese Position?
3. Wie war dein bisheriger Werdegang?
4. Was sind deine Hauptaufgaben?

## Interviewfragen

## Allgemeines zur Disposition

*„Wenden wir uns unserem heutigen Hauptthema der Disposition zu. Zuerst hätte ich gerne einen allgemeinen Überblick.“*

1. Was fällt dir als erstes ein, wenn du an Disposition denkst?
2. Wie ist die Disposition in deiner Bank geregelt?
   1. Vor- oder Nachdisposition (Vordisposition: Umsatz wird nicht auf Kundenkonto gebucht; Nachdisposition: Umsatz wird auf Kundenkonto gebucht und ggf. storniert)
3. Habt ihr den Zwangsbucher im Einsatz und weißt Du wann dessen Verarbeitungszeiten sind? (10/12/14/16/18:30 Uhr)
4. Wann rufst du die Disposition zum ersten Mal an einem Arbeitstag auf?
   1. Wie häufig machst du das üblicherweise an einem Arbeitstag?
5. Über welchen Weg startest du die Disposition? (gibt es einen Vorgang oder werden einzelne Funktionseinstiege geöffnet)
6. Im BAP gibt es rund um die Disposition fünf Funktionseinstiege. Welche davon benutzt du und wie häufig jeweils? (Screenshot mit den FEs in den Chat stellen)

2059 Disposition bearbeiten

2060 Dispositionsstatus anzeigen

2061 Dispositionshistorie anzeigen

2939 Teilgenehmigte Dispositionsvormerkungen bearbeiten

2062 Abgelehnte Dispositionsvormerkungen stornieren

1. Wie viele Dispositionen hast du an einem normalen Tag?
   1. An welchen Tagen hast du mehr als üblich und wie viele sind das in etwa?
2. Wenn du Urlaub hast, vertritt dich eine bestimmte Person, oder wird das von einem Team übernommen?
   1. Wie ist das, wenn du die Vertretung für Dispositionen von Kollegen übernimmst?
3. Gibt es Situationen, in denen dir Informationen über dargestellte Informationen fehlen? (wird die Online-Hilfe zur Disposition genutzt?)

## Disposition bearbeiten - Suche

*„Als nächstes interessiere ich mich für die konkrete Vorgehensweise beim Disponieren. Und hier zunächst erst mal dein Umgang mit der Suche.“*

1. Welche Sucheinstellungen verwendest du?
2. Welche Auswahlmöglichkeiten hast du in deiner Liste Bedienereinstellungen? (Grundwerte und letzte Selektion haben alle)
   1. Wechselst du für die Suche die Bedienereinstellungen oder veränderst du einzelnen Suchkriterien von Fall zu Fall? (Welche Suchkriterien sind das)
3. Neben den Suchkriterien hast du Einstellungen für die Bearbeitung. Wie gehst du damit um und wie bewertest du diese? (Retourenbereitstellung, Umkontierung, Votumerstellung und Aktivitätserstellung)

## Disposition bearbeiten - Dispositionsliste

1. Wie ist deine Vorgehensweise bei der Dispo-Bearbeitung
   1. In welcher Reihenfolge bearbeitest du die Liste? (ggf. nach was ist sie sortiert)
   2. Nach welchen Kriterien wählst du Einträge zur Bearbeitung aus?
2. Welche Informationen benötigst du zur Bearbeitung einer Dispositionsvormerkung?
   1. Macht es einen Unterschied, ob du die Dispositionsvormerkung für Privatkunden oder für Firmenkunden bearbeitest?
   2. Ist die Entscheidung der Bearbeitung abhängig vom Umsatz wie z.B. Miete, Darlehensrate, Krankenkassenbeitrag oder ähnliches?
   3. Schaust du in der Historie nach, wie bisherige Dispovormerkungen zu einem Kunden bearbeitet wurden?
   4. Gibt es Fälle, in denen du Kontakt zum Kunden aufnimmst?
3. Die Dispo-Liste enthält viele Spalten und die ersten Spalten bestehen aus Kürzeln.
   1. Wie bewertest du die Kürzel? Welche sind dir geläufig?
   2. Welche Spalte/Information ist aus deiner Sicht nicht notwendig?
   3. Welche Information fehlt dir in der Dispo-Liste?
   4. Wie würde die ideale Liste für dich aussehen?
4. Welche Funktion/en benutzt du aus oberen Iconleiste/Toolbar?
   1. Welche Information daraus ist dir wichtig?

Dispositionsinformationen

Umsatzinformationen

Dispositionshistorie

Gesamtengagement

Andere, nämlich:

* 1. Wie bewertest du die Blättern-Funktion mit den Pfeilen um zur nächsten Disposition bzw. zum nächsten Umsatz zu kommen? (ist die bekannt, wird die benutzt)

1. Wie häufig kannst du Entscheidungen direkt in der Dispositionsliste treffen und wie oft öffnest du die Engagement-Übersicht und die einzelne Dispositionsvormerkung?
2. Wie oft kommt es vor, dass eine Dispositionsvormerkung von dir nicht bearbeitet werden kann, weil die Berechtigung nicht ausreicht?
   1. Kennst du deinen Kompetenzrahmen?
   2. An welcher Stelle könntest du deinen Kompetenzrahmen einsehen?
3. Bei längeren Überziehungen erfolgt die Disposition im 4-Augen-Prinzip per Teilgenehmigung.
   1. Wie ist deine Vorgehensweise?
   2. Benutzt du dabei die Funktion „Kommentar/Votum“?
4. Wann musst du eine Dispovormerkung weiterleiten/delegieren?
   1. Wie einfach ist für dich die Auswahl des Empfängers?
   2. Möchtest du beim Weiterleiten eine Rückmeldung erhalten?
   3. Wann bekommst du eine Dispovormerkung weitergeleitet?
5. Wie ist dein Umgang mit der Funktion „Zurückstellen“?
6. Wie ist deine Vorgehensweise, wenn eine bearbeitete Disposition korrigiert werden muss? („Abgelehnte Dispositionsvormerkung stornieren“ – Würde das lieber rückgängig gemacht werden, statt stornieren?)
7. Wann benutzt du die Funktion „Bedingt ablehnen“?

## Abschließende Bewertung

*„Wir möchten die Disposition weitgehendst auf die Anforderungen unterschiedlicher Banken anpassen. Deshalb habe ich abschließend noch übergreifende Fragen.“*

1. Was sind Punkte, die aus deiner Sicht künftig nicht mehr notwendig sind und künftig wegfallen könnten?
2. Was darf aber auf keinen Fall wegfallen?
3. Fallen Dir über das gesagte noch Punkte ein, wie wir die Disposition effizienter machen können?
4. Möchtest du uns sonst noch etwas mitgeben oder mitteilen?

* Danksagung
* Verabschiedung