SparkassenZeitung

BETRIEB & BANKSTEUERUNG | S-Dienstleister-Netzwerk

Gemeinsam in die Zukunft

Der Zukunft ist man in den vergangenen Monaten deutlich näher gerückt. Gesellschaft, Arbeitskultur und die Sparkassen-Finanzgruppe haben einen Sprung in ein neues Zeitalter gemacht. Das Dienstleister-Netzwerk für Sparkassen ist Teil davon.

„Gemeinsam da durch“: Der Leitgedanke der Sparkassen gilt auch für Verbundunternehmen, die die Sparkassen mit ihren Dienstleistungen unterstützen. Seit drei Jahren hat die institutionalisierte Zusammenarbeit der Dienstleister mit dem S-Dienstleister-Netzwerk einen Na-

men. Und die Netzwerk-Arbeit stand in den vergangenen Monaten keineswegs still. Den neuen Herausforderungen zu begegnen, dafür war ein unternehmensübergreifender Austausch wichtiger denn je.

Dieser wurde sogar intensiviert. So individuell die Dienstleister zum Teil sind, so standen sie doch vor nahezu den gleichen Herausforderungen. In allen Unternehmen kristallisierte sich ein sicheres Krisenmanagement heraus und eine agile, dynamische Herangehensweise an neue Problemstellungen.

Straffere Prozesse, digitale Lösungen

Die **PROSERV!CE** stand in der Krise als Dienstleister für Immobilien, Bargeldlogistik, Zentrale Dienste und Finanzbuchhaltung vor neuen Herausforderungen – schnelle Reaktionen auf Veränderungen waren das A und O. Geschäftsführer Werner Faßbender sagt: „Gemeinsam mit den Kunden sind wir in den vergangenen Monaten große Schritte im Hinblick auf straffere Prozesse und digitale Lösungen gegangen."

© Unternehmen

Werner Faßbender, Geschäftsführer der PROSERV!CE hat mit den Sparkassen „große Schritte“ gemacht.

In der bewegten Zeit gab es in den Sparkassen mehr Veränderungen als üblich, denkt man zum Beispiel an vorübergehende oder rollierende Geschäftsstellenschließungen. Prozesse schnell neu zu organisieren, wurde für Sparkassen und die PROSERV!CE zur Tagesordnung.

„Wir steuern die Dienstleister zentral und reorganisieren die Prozesse, zum Beispiel die Anpassung der Touren und Leistung von Reinigungsdienstleistern, Wertdienstleistern oder Entsorgungsunternehmen“, berichtet Faßbender.

Gleichzeitig haben Projekte zur Digitalisierung deutlich an Fahrt aufgenommen. Wichtiges Beispiel ist ein Up-

date der von PROSERV!CE betriebenen Verifizier-Software für Rechnungen. Hier wurden Funktionen optimiert, um manuelle Nacharbeiten zu vermeiden. Auch die Digitalisierung der Eingangspost wurde beschleunigt.

Von Handarbeit befreien

Ein digitaler Auftragseingang ist auch für die Marktfolge von morgen unerlässlich. Auch im **S-Servicepartner** ist dies Dreh- und Angelpunkt für automatisierte Prozesse. „Erreicht ein Dokument oder eine Information die Sparkasse beziehungsweise den Dienstleister bereits digital, so kann sich eine direkte automatisierte Verarbeitung anschließen“, sagt Rainer Remke, Geschäftsführer des S-Servicepartners Deutschland. Es könne zu nahezu handarbeitsfreien Abläufen und damit zu bestmöglicher Kostensenkung kommen.

Dokumente können bereits heute mittels Technologien zur Texterkennung mit einer fast 100-prozentigen Trefferquote ausgelesen und interpretiert werden. Anschließend können die Daten in das OSPlus der Sparkasse überführt und automatisiert weiterverarbeitet werden. In der Krise stellt sich dies als echter Mehrwert heraus, denn die Nachfrage an papierlosen Prozessen ist erheblich gestiegen.

© Unternehmen

Setzt auf agile Arbeitsmethoden als Beschleuniger für innovative Entwicklungen: Rainer Remke, stellvertretender Sprecher der Geschäftsführung der S-Servicepartner Deutschland.

„Es zahlt sich aus, dass wir seit über einem Jahr mit großer Schlagkraft an digitalen, automatisierten Prozessen arbeiten“, so Remke. Gestaltet werden diese gemeinsam mit den Sparkassen. Beispiele sind die vollautomatisierte Bearbeitung steuerlicher Auskünfte im Rahmen der internationalen Abkommen AEOI und FATCA sowie der automatisierte Abruf von Grundbuch- oder Handelsregisterauszügen.

Agile Arbeitsmethoden sind der Grundstein für die Entwicklung. Diese Flexibilität machte auch dem S-Servicepartner eine rasante Reaktion auf neue Anforderungen der Sparkassen möglich. So konnten automatisierte Prozesse schnelle Hilfe bei der Bearbeitung von Tilgungsaussetzungen bieten.

Trotz Corona steht der IDH-Rollout für Sparkassen an. Für dieses ressourcenintensive Thema ist Unterstützung

willkommen. Die Beratung beim Adressrisiko und die Umsetzungsunterstützung durch den S-Servicepartner müssen keineswegs ausfallen, sondern werden von den Experten kurzerhand via Webkonferenz vorgenommen. Das spart Reisekosten und Zeit – und ist somit auch morgen und übermorgen ein Zugewinn.

Kooperativ in die Vertriebsstrategie der Zukunft

Auf digitale Formate zielt auch die Kooperation der Netzwerkpartner **S Markt & Mehrwert,** ein Tochterunternehmen des Deutschen Sparkassenverlags und der Deutschen Assistance Versicherung, und der Sparkassen Consulting ab: Gemeinsam haben sie ein Beratungsangebot für den medialen Kundenservice und die digitale Beratung entwickelt.

„Sparkassenkunden sind heute nicht mehr nur analog oder nur digital unterwegs; sie möchten für sich den besten Kommunikationskanal nutzen“, sagt Ingo van Uehm, Geschäftsführer der S Markt & Mehrwert. Die Coronakrise führt aus Sicht der beiden Dienstleister zu einem Umdenken. Viele Kunden haben gelernt, wie groß die Möglichkeiten der medialen Kommunikation sind und dass sie nicht mehr zwingend die Filiale besuchen müssen, um ihre Bankgeschäfte zu regeln. Und sie konnten es teils auch nicht, denn viele Sparkassen haben zum Schutz ihrer Kunden und Mitarbeiter den Filialservice zeitweise reduziert.

© René Schiffer

Beratung und Produktabschluss ohne Medienbrüche will Ingo van Uehm, Geschäftsführer der S Markt & Mehrwert, voranbringen.

Beratung und Produktabschluss sind ohne Medienbrüche beispielsweise per Telefon oder Screenharing und durch Unterschriftenverzicht oder den Einsatz von E-Sign möglich – effiziente Prozesse für das Banking von morgen. Die Dienstleister unterstützen Sparkassen bei der Erarbeitung der Vertriebswege- und Digitalstrategie sowie in der konkreten Umsetzung beim Onboarding von Technik, Prozessen und Mitarbeitern.

Vierwöchiger Soforthilfe-Kurs

Dass der Omnikanalvertrieb für Sparkassen wichtiger denn je wird, zeigt die Erfahrung der **Sparkassen Consulting.** „Corona hat hier wie ein Evolutionsbeschleuniger gewirkt, der nicht unmittelbar den Entscheidungsprozess beschleunigt, aber Sparkassen zum Nachdenken angeregt und von heute auf morgen aufgedeckt hat, wie nötig mediale Kontaktpunkte zur Sparkasse sind“, sagt Geschäftsführer Norbert Zimmer.

Filialstrukturen stehen auf dem Prüfstand, schon vor Corona. Die Sparkassen Consulting bietet den Instituten

an, gemeinsam die Filial- und SB-Standort-Strukturen zu analysieren. Die Nachfrage stieg durch die Pandemie enorm: Als im März Standorte ganz geschlossen werden mussten, war schnelles Handeln gefordert.

© Unternehmen

„Corona hat wie ein Evolutionsbeschleuniger gewirkt“, sagt der Geschäftsführer der Sparkassen Consulting, Norbert Zimmer.

Die Sparkassen Consulting hat ein „Soforthilfeprogramm“ entwickelt, mit dem eine Sparkasse innerhalb von nur vier Wochen via Webinar für die digitale Beratung fit gemacht werden konnte – auf Wunsch sogar mit der gesamten Vertriebsmannschaft. Im Sparkassenverband Rheinland-Pfalz wurde sogar ein Gruppenmodell zum Aufbau eines Digitalen Beratungs-Centers angeboten. An der Auftakt-Webkonferenz haben zehn Institute

teilgenommen und konnten Erfahrungen teilen, sich vernetzen und dazu lernen. Ein enger Schulterschluss, ganz im Sinne von „Gemeinsam da durch“.

Sparkassen als ganzheitlichen Partner etablieren

Innovative Lösungsansätze verfolgt seit 2003 auch das Unternehmen **Axilaris**. Der IT-Dienstleister entwickelt intelligente Web-Applikationen, sorgt für einen sicheren Online-Zahlungsverkehr seiner Partnerinstitute und hat unter anderem die Internet-Filiale der Sparkassen entwickelt.

Eine Kooperation mit dem Ostdeutschen Sparkassenverband rundet das Angebot für Sparkassen ab: Firmenkundenbetreuer in den Sparkassen können das Angebot der IT-Experten an ihre Kunden weiterempfehlen, zum Beispiel professionellen Back-up von Unternehmensdaten über verschlüsselten Zugriff bis hin zur kompletten Auslagerung von IT-Anforderungen. Aus der Krise heraus entstand eine neue Form der Unterstützung für Gewerbekunden der Sparkassen.

© Unternehmen

Sieht Firmenkundenbetreuer auch in der Rolle als Unternehmensberater: Dirk Werner, strategisches Partnermanagement bei Axilaris.

„Aktuell bieten wir gemeinsam mit dem Landeskriminalamt für unsere Partnersparkassen auch Webinare für die Firmenkunden beispielsweise zum Thema Cybersicherheit an“, so Dirk Werner, zuständig für das strategische Partnermanagement bei Axilaris. Damit können auch Firmenkunden von sicheren und zukunftsfähigen IT-Strukturen aus der Sparkassen-Finanzgruppe profitieren und sich echte Wettbewerbsvorteile sichern.

„Sparkassen können sich mit unserem Angebot noch mehr als ganzheitlicher Partner an der Seite ihrer Kunden präsentieren – denn eine Kundenbeziehung besonders im gewerblichen Bereich ist häufig mehr als reine Finanzdienstleistung“, weiß Werner.

„Gemeinsam da durch“ – die Beispiele aus dem Dienstleister-Netzwerk für Sparkassen zeigen, dass Zusammenarbeit und ein enger Schulterschluss innerhalb der Spar-

kassen-Finanzgruppe wichtig sind und funktionieren.
Nicht nur heute, sondern auch morgen und übermorgen.

Juliane Schälicke, S-Servicepartner – 9. Juli 2020