

Presseinformation

SERVICE.PLUS 2013

Praxisnah und Lösungsorientiert

08. Juli 2013

Am 19. und 20. Juni 2013 lud die PROSERVICE zur Fachtagung SERVICE.PLUS in die Sparkassenakademie nach Bonn ein. Im Fokus stand der fachliche Austausch mit themenübergreifenden Inhalten aus den Bereichen Logistik, Einkauf, Rechnungswesen und S-Bargeld-Service. Das abwechslungsreiche Programm, bestehend aus Vorträgen, Podiumsdiskussion und Fach-Workshops, kam bei den Teilnehmern gut an.

Outsourcing: Leicht gesagt, schwer getan

Eines der Schwerpunktthemen in diesem Jahr war „Sinnvolles Outsourcing unter Berücksichtigung der Personalpolitik“. Zwei Dinge, die für die Sparkassen immer noch schwer vereinbar sind. Das wurde besonders bei der Podiumsdiskussion, dem Highlight am ersten Veranstaltungstag, deutlich. Das Thema „Ist Do it yourself immer die richtige Entscheidung“ diskutierten Dr. Ralf H. Krause (Geschäftsführer Firstwaters GmbH), Thomas Greef (Vorstand Sparkasse Weserbergland), Rainer Remke (Vorstand NRS Norddeutsche Retail-Service AG) und Sascha Girth (Geschäftsführer PROSERVICE) unter der Moderation von Frank Spellerberg (Deutscher Sparkassen- und Giroverband).

Die verschiedenen Sichtweisen der Teilnehmer aus den Bereichen Dienstleistung, Sparkasse, Verband und der freien Wirtschaft führten zu unterschiedlichen Lösungsansätzen.

Thomas Greef appelliert an die Stärken der Sparkassen: Die Sparkassen-Kultur und ihre Individualität. Er sagt: „Die Sparkassen dürfen ihren „genetischen Code“ nicht aufgeben. Sein Fazit lautet: „Es geht nicht Beides – Individualität und extreme Kostenersparnis.“

„Outsourcing ist kein Teufelszeug“

Aus Sicht der Dienstleistervertreter Rainer Remke und Sascha Girth wird ein gemeinsames Commitment aus der Sparkassen-Finanzgruppe benötigt, bei dem die Sparkassen sich dennoch individuell für eine Umsetzung entscheiden können. „Dienstleister ermöglichen einen Perspektivwechsel“, erklärt Sascha Girth. Auf den Spagat zwischen menschlichen und wirtschaftlichen Entscheidungen reagieren Dienstleister, wie die PROSERVICE, mit Lösungen am Standort und bieten damit einen Kompromiss aus beiden Welten.

Kommunikation überdenken

Dr. Ralf H. Krause verweist auf den „impliziten Vertrag“ zwischen der Sparkasse und ihren Mitarbeitern. Also die Bestandteile, die nicht ausdrücklich aufgeführt sind, aber jeder beim Arbeitgeber Sparkasse implizit erwartet, wie dauerhafte Arbeitsplatzsicherheit: „Bei Outsourcing wird der implizite Vertrag in Frage gestellt. Ihre Mitarbeiter nehmen das sehr persönlich und fühlen sich „verletzt.“ Er ist sich sicher: „Wer den richtigen Mitarbeitern großzügige Trennungsangebote macht, Outplacement anbietet und dabei eine offene und positive Kommunikation pflegt, der hält den impliziten Vertrag eher ein und das Gefühl der Fairness bleibt intakt.“

Was im Leben wirklich zählt

Der Impulsvortrag „Shake your Life“ von Ralph Goldschmidt, Berufsratgeber aus Leidenschaft, beendete den ersten Tagungstag. Ralph Goldschmidt inspirierte die Teilnehmer mit einem erfrischenden Mix aus Lebenserfahrung und Motivation, sich mit der Lust am Leben und den heutigen An- und Überforderungen in Beruf, Familie und Freizeit zu beschäftigen.

Offener Umgang mit Dienstleistern

Nach einem übergreifenden theoretischen Programm am Vortag stand am zweiten Tag die Praxis, mit verschiedenen Projekten aus Kundensicht, im Fokus.

Dr. Joachim Schmalzl, Vorstand der Sparkasse KölnBonn, veranschaulichte in seinem Vortrag „Der Beitrag von Dienstleistern zur radikalen Kostensenkung in einer Sparkasse“, welche Erfahrungen die Sparkasse KölnBonn in der Praxis gemacht hat. Die Zusammenarbeit basiert auf einer strategischen Einbindung der Dienstleister und der Erkenntnis: „Um Kosten zu optimieren, benötigen wir fachkundige Unterstützung. Qualität wird durch Dienstleister rechenbar.“

In den Workshops zu den Themen „OSPlus-Rechnungsbuch“, „Einkauf im Einklang mit dem Regionalprinzip“ und „Module der BargeldServiceGesellschaft“ berichteten wir gemeinsam mit Kunden, Verbänden und Partner über aktuelle Projekte und gaben damit exklusive Einblicke in Vorgehensweisen, mögliche Problematiken, Lösungswege und Ergebnisse.

Unterschiedlichste Kunden stellten anhand tatsächlicher Projekte dar, wie sie gemeinsam mit der PROSERVICE die Waage zwischen Qualität und Kosten halten und welche Strategien für ihre individuellen Anforderungen entwickelt wurden.

Dass es eine rundum gelungene Veranstaltung war, zeigen auch Zitate wie „sehr gute fachliche Veranstaltung“, „guter Austausch untereinander“, „sehr gute Organisation“ aus den Feedbackbögen sowie viele persönliche Rückmeldungen.



Abb.: Podiumsdiskussion „Ist do it yourself immer die richtige Entscheidung“ mit Dr. Ralf H. Krause, Frank Spellerberg, Thomas Greef, Rainer Remke und Sascha Girth (v.l.n.r.).

Kontakt

PROSERVICE GmbH
Nadine Klapperich
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Einsteinstraße 11
53757 Sankt Augustin

T: 02241 2574-154
F: 02241 2575-98154
M: nadine.klapperich@proservice.de
www.proservice.de