

PROSERVICE aktuell

Vernetzung
standardisiert sich

Dezember
2020



- Der Blick nach vorne - Interview mit Sascha Girth
- PROREG!O bei der Sparkasse Hildesheim Goslar Peine
- BdZ-Standards in der Bargeldlogistik
- Wir gehören zu „Deutschlands besten Ausbildern“
- Live im WEB – Diskussionsrunde mit Vorständen

"Alles Hand in Hand und im Gleichklang mit unseren Kunden"

Interview mit Sascha Girth

Nur noch wenige Wochen bis zum Jahreswechsel. Hinter uns liegt ein turbulentes Jahr, das sich wie Zement fest in den Köpfen der Menschen verankern wird.

Wir blicken zurück auf die vielen Herausforderungen, eine neue Form der Zusammenarbeit und einen veränderten Arbeitsalltag.

Das Corona-Virus beschleunigt Trends, die vorher in mäßigem Schrittempo angegangen wurden. Gleichzeitig wagen wir den Blick nach vorne und nutzen die starken Impulse für die eigene Entwicklung und die Anforderungen unserer Kunden.

Im Interview mit Sascha Girth, Sprecher der Geschäftsführung: „Trotz Krise verzeichnen wir ein wirtschaftlich erfolgreiches Jahr, in dem wir den Betrieb in einem völlig anderen Arbeitsmodus aufrechterhalten haben.“



Was hat Sie in diesem Jahr beschäftigt?

Natürlich ist Corona auch für uns eine außerordentliche Herausforderung und auch Belastungsprobe. Dennoch empfinden wir es ebenso als Chance.

Die Digitalisierung schreitet in großen Schritten voran. Damit meine ich nicht nur das mobile Arbeiten, sondern sämtliche digitalen Prozesse.

Corona hat uns und der gesamten Sparkassen-Finanzgruppe einen Schub gegeben. Unsere eigene Lernkurve bei Projekten in digitaler Form, ob intern oder auf Kundenseite, war enorm.

So haben wir gerade Anfang November unsere erste digitale Veranstaltung mit einer Diskussion „Live im WEB“ erfolgreich durchgeführt.

Darin haben Sie Sparkassen empfohlen, bei Auslagerungsgedanken zunächst einen qualifizierten Sourcingplan zu erstellen. Wieso?

Die Herausforderungen der Zukunft erfordern von den Sparkassen eine strategische Mehrjahresplanung, idealerweise unter Einbeziehung der Dienstleister.

Als Partner aus der Gruppe ist es mir natürlich ein besonderes Anliegen, die Sparkassen dafür zu sensibilisieren, dass sie der Expertise der Dienstleister bei der Prozessgestaltung einfach vertrauen, um hier die nötigen Effekte zu heben. Digitalisierung hat einen großen Stellenwert. Gerade in dieser Zeit. Aber nicht nur durch die Digitalisierung, sondern ebenfalls durch Schließung von Filialen kann es durch Outsourcing und Industrialisierung gelingen, Fixkosten in variable Kosten zu tauschen.

Welche Maßnahmen haben Sie seit März ergriffen?

Wir haben mit hohem Aufwand sehr schnell reagiert. Bei den zahlreichen internen Maßnahmen stand immer der Schutz unserer Mitarbeiter im Vordergrund. Als Arbeitgeber und Geschäftspartner haben wir eine große Verantwortung. Unser besonderer Dank gilt daher unseren Mitarbeitern, denn der Betrieb ist trotz aller Veränderungen und schnellen Reaktionen nahtlos gelaufen. Auch das mobile Arbeiten haben wir innerhalb kürzester Zeit aufgerüstet. Dabei waren wir wohl alle erstaunt, was überhaupt möglich ist. Noch im Februar war es für uns einfach selbstverständlich, sich zu einer Besprechung gemeinsam im Büro zu treffen.

Wie konnten Sie Ihre Kunden unterstützen?

Vor allem mit extrem kurzen Reaktionszeiten und Pragmatismus. Wir haben die Sparkassen bei allen coronabedingten Maßnahmen unterstützt. Dazu gehörten unter anderem Geschäftsstellen-Schließungen, Wiedereröffnungen, dem Transport von Post, der Dienstleistersteuerung in den Zentralen Diensten oder der Bargeldlogistik. Quasi unser tägliches Brot. Hinzu kamen die Ausstattung und Verteilung von Hygienemaßnahmen. Alles Hand in Hand und im Gleichklang mit unseren Kunden.

Wie werden Sie das Jahr wirtschaftlich abschließen?

In der ersten Lockdown-Phase wurden große Standortprojekte seitens unserer Kunden erstmal verschoben. Wir bemerken jedoch, dass die Nachfrage und Projektstätigkeit wieder anziehen. Prognose und Plan stimmen weitestgehend überein. Wir konnten auch den Kundenstamm ausweiten. Zudem beobachten wir mehr Resonanz im Bereich Dienstleistersteuerung, insbesondere im BdZ-Paket Bargeld. Generell steigt die Nachfrage nach den BdZ-Paketen. Die Sparkassen gehen immer weiter dazu hinüber, nach BdZ in größeren Blöcken auszulagern. Und das ist nicht nur unser Eindruck. Als Mitglied des Sparkassen-Dienstleister-Netzwerkes sind wir natürlich auch im ständigen Austausch mit den Kollegen aus der Gruppe.

Sie können also positiv ins kommende Jahr blicken?

Absolut. Wir prognostizieren ein deutliches Wachstum für 2021. Die Vernetzung unserer Standorte standardisiert sich. Es gibt klare Digitalisierungsstrategien und aussichtsreiche Kooperationen innerhalb des Dienstleister-Netzwerkes. Darüber hinaus bilden wir im gleichen Umfang aus und sind gerade von der Capital im Bereich Ausbildung und Duales Studium ausgezeichnet worden. Wir gehören zu „Deutschlands besten Ausbildern“.

Was nehmen Sie aus diesem Jahr noch mit?

Ein anderes Bewusstsein im Sinne der Nachhaltigkeit. Der private und geschäftliche Reiseverkehr wurde deutlich reduziert. So sank unser Reisebudget auf ein Viertel und das bei gleichem Umsatz. Durch die Schutzmaßnahmen erkannten wir sehr schnell, dass das Thema Remote Work – Arbeiten ohne die Bindung an das Firmenbüro – an vielen Stellen einfach gut funktioniert und ebenfalls nachhaltige Faktoren mit sich bringt. Wir haben im Sinne der Effizienz und Nachhaltigkeit sehr schnell und viel gelernt - bei gleichem Mehrwert.

Können Sie sich einen digitalen Vertrieb vorstellen?

Nein. Ganz und gar nicht. Die persönlichen Kontakte fehlen nicht nur emotional, sondern auch im Sinne der Wertschöpfung. Gerade im Vertrieb merken wir, wie wichtig der Plausch am Ende einer Veranstaltung ist. Und mobiles Arbeiten ist zwar die Zukunft, dennoch spielen soziale Kontakte und der direkte Austausch eine entscheidende Rolle in der Zwischenmenschlichkeit des Arbeitsalltages. Wir hoffen sehr, dass wir uns bald wieder mehr auf persönlicher Ebene austauschen können.



Mitarbeiter-Umfrage 2020 Unser Jahr mit der Pandemie

Wir haben in diesem für uns alle besonderen Jahr eine Mitarbeiter-Umfrage zu unserem Krisenmanagement durchgeführt, um uns ein Bild zu vermitteln, wie unsere Mitarbeiter die Krise in ihrer Arbeitsumgebung wahrgenommen haben.

Die hohe Resonanz hat uns sehr gefreut – unsere Mitarbeiter haben uns wertvolle Hinweise gegeben, was wir noch verändern können, damit wir weiterhin durch diese Zeiten kommen - aber auch, wie wir in der Krise

Bewährtes in die Zukunft übertragen können. Wir haben viele Anregungen aufgenommen und direkt umgesetzt. Die Umfrage lässt erkennen, dass die Möglichkeit, modern und flexibel zu arbeiten, nicht nur in Krisenzeiten eine gute Lösung ist. Wir haben zusätzlich in Technik investiert, um künftig weitere Mitarbeiter ausstatten zu können.

Bis wir dem Wunsch nach mehr Miteinander und persönlichem Austausch wieder nachkommen können, werden wir unsere inzwischen gut ausgebauten digitalen Formate zur Kommunikation nutzen.



"Mitarbeiter bleiben Teil der Familie" PROREGIO bei der Sparkasse Hildesheim Goslar Peine

Mit dem Zusammenschluss der Sparkassen in Hildesheim, Goslar/Harz und Peine vollzogen die drei Häuser im Jahr 2017 einen wichtigen Schritt zur Sicherung ihrer Zukunft. Im Rahmen der Reorganisation entschloss sich die fusionierte Sparkasse Hildesheim Goslar Peine zum Auslagerungskonzept PROREGIO. Zunächst in den Bereichen der Zentralen Dienste wie Postservice und Kurierdienste sowie Leistungen aus dem Facility Management. Zu einem späteren Zeitpunkt folgte der Bereich Bargeld.

Dirk Vorderstemann, Mitglied des Vorstandes der Sparkasse Hildesheim Goslar Peine resümierte in einem Interview über die Hintergründe.

Als besondere Herausforderung beschrieb Dirk Vorderstemann die Harmonisierung der Prozesse aus den verschiedenen Häusern. Nach den bankfachlichen Prozessen folgten sukzessive auch die Prozesse die nicht für das Kerngeschäft relevant sind. Nach der Prozessbetrachtung lag das besondere Augenmerk auf einer verantwortungsvollen Lösung für das Personal.

Mit Hilfe einer Potentialanalyse betrachteten wir die Untersuchungsgebiete, Dritt-Dienstleister und Kapazitäten, um die Wirtschaftlichkeit zu indizieren. Nach positiver Entscheidung konnten diese Kenntnisse vertieft und in einem Business-Case verfeinert werden. Dabei wurden z.B. über 300 Verträge gesichtet und bewertet.

Darüber hinaus definierte die Sparkasse zwei weitere Schwerpunktthemen: Die Einführung einer CAFM-Software für die Facility-Management-Prozesse und die Umsetzung eines Konzeptes zur Optimierung der Schließmedienverwaltung. Um den großen Roll-Out zu entzerren, wurde das Projekt in zwei Stufen angelegt. Der Cut-Over für die Bereiche Zentrale Dienste und Immobilien war am 1. Oktober 2019. Damit hatten alle Beteiligten Zeit, einen „Standort im eigenen Haus“ zu verproben. Der Bargeldbereich folgte am 1. Juli 2020.

Das Zusammenspiel aus wirtschaftlicher Zukunftsfähigkeit, einer sicheren Perspektive für die Mitarbeiter und eine deutliche Effizienzsteigerung seien die entscheidenden Kriterien gewesen.

Für die Sparkasse Hildesheim Goslar Peine wurden bislang alle Erwartungen erfüllt. Als Fusionssparkasse mit großem Los, sprich viel Personal, einer Vielzahl von Dienstleistern und fusionsbedingt redundanten Prozessen können deutliche Skaleneffekte gehoben werden. Und ein Spezialist aus der Gruppe helfe bei der Harmonisierung der Prozesse und Spezialthemen.

Lesen Sie hier den ausführlichen Artikel der [SparkassenZeitung](#).



BdZ-Standards in der Bargeldlogistik

Sparkassenverband Rheinland-Pfalz lässt seine Institute nicht allein



Die Corona-Pandemie hat das Bargeldverhalten der Kunden maßgeblich verändert. Trotz der Trendwende im bargeldlosen Zahlungsverkehr bleibt Bargeld ein wichtiger Teil der finanziellen Grundversorgung. Weiterhin werden seitens der Sparkassen Kapazitäten und damit Kosten rund um die Bargeldversorgung benötigt und erfordern Anpassungen an neue Verhaltensweisen.

Wie lassen sich insbesondere interne Abläufe im Bargeldverkehr effizient gestalten? Damit hat sich der Sparkassenverband Rheinland-Pfalz (SVRP) für seine Sparkassen beschäftigt, um neue Standards nach der Betriebsstrategie der Zukunft (BdZ) für die Bargeldprozesse zu entwickeln und damit die bisherigen individuellen und kostenintensiven Prozesse abzulösen.

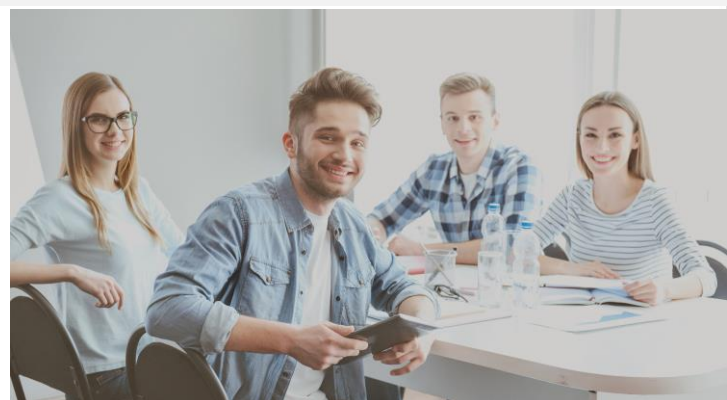
Zusammen mit drei Projektparkassen haben wir mit dem SVRP ein mehrstufiges Konzept zur Prozessstandardisierung im Bargeldbereich entwickelt. Der Vergleich zeigt auf, an welchen Stellschrauben die jeweilige Sparkasse drehen muss, um den Standard nach BdZ zu erreichen, und wie groß das Optimierungspotenzial ist. Ziel ist es, alle Institute innerhalb des SVRP über standardisierte Prozesse weitestgehend gleich aufzustellen und unter Berücksichtigung der regulatorischen Anforderungen in ihrem Wirtschaftlichkeitsauftrag zu unterstützen. Erfahren Sie im Artikel der [SparkassenZeitung](#), wie der Sparkassenverband Rheinland-Pfalz zusammen mit uns Standards für Bargeldprozesse entwickelt und dabei die Betriebsstrategie der Zukunft umsetzt.

Unsere Berater zeigen Ihnen auf, wie Sie heutige Prozesse individuell nach BdZ abgleichen. Es gilt Veränderungen anzustoßen und Optimierungspotenzial zu erkennen. Sprechen Sie uns gerne an.

Wir gehören zu Deutschlands „besten Ausbildern“

Capital hat zum vierten Mal "Deutschlands beste Ausbilder" ausgezeichnet. Die gemeinsame Studie von Capital und Ausbildung.de ist mittlerweile eine etablierte Größe im Markt.

Im Rahmen einer umfassenden Erhebung, bei der mehr als 90 Fragen rund um die Themen Berufsausbildung und duales Studium beantwortet werden mussten, wurden im Zeitraum ab Ende März bis Mitte Juni 2020 insgesamt über 660 Unternehmen befragt – elf Prozent mehr als im Vorjahr. Die teilnehmenden Firmen, darunter Dax-Konzerne, große Behörden, zahlreiche Mittelständler und Handwerksbetriebe, beschäftigen insgesamt rund vier Millionen Angestellte und etwa 138.000 Auszubildende.



Unsere Ausbildungsarbeit und der Bereich Duales Studium wurde mit 4 von 5 möglichen Sternen ausgezeichnet. Wir sind sehr stolz auf dieses Ergebnis, ganz besonders aber auf unsere Ausbilder und auf alle unsere Kollegen, die unseren Auszubildenden und dualen Studenten "beste Aussichten" hinsichtlich Betreuung, Lernen im Betrieb, Erfolgchancen, Digitalisierung und Ausbildungsmarketing bieten.

Hier gibt es die detaillierten Ergebnisse der exklusiven Studie in einer [interaktiven Tabelle](#).

Diskussionsforum für Vorstände

„Der Hausmeister ist
der Gleiche wie vorher“

Die Umsetzung nach den Standards der Betriebsstrategie der Zukunft (BdZ) bleibt ein Dauerbrenner.

Innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe gibt es verschiedene Konzepte, den Sparkassen dabei zu helfen, sich für die Zukunft optimal aufzustellen. Neben der Betriebsstrategie der Zukunft und dem Fokus auf Standardisierung, Automatisierung und Industrialisierung unterstützen wir Dienstleister der Gruppe auch bei personellen Problemstellungen.

Für einen ehrlichen und offenen Erfahrungsaustausch haben wir das digitale Format „Live im Web“ für Vorstände ins Leben gerufen. In der ersten Veranstaltung Anfang November gab es eine Diskussionsrunde zum Auslagerungskonzept PROREG!O und wertvolle Tipps für ein erfolgreiches Gelingen.

In unserem neuen Diskussionsformat diskutierten Experten und Führungskräfte aus den Sparkassen Hilden-Ratingen-Velbert und Wuppertal sowie aus dem Rheinischen Sparkassen- und Giroverband und der PROSERVICE.

Lesen Sie hier den gesamten Artikel in der [SparkassenZeitung](#).



v. l. n. r.

Sascha Girth, Sprecher der Geschäftsführung PROSERV!CE Dienstleistungsgesellschaft mbH

Achim Knell, Abteilungsleiter Organisation, Prozesse und IT, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

Patrick Hahne, Stv. Mitglied des Vorstandes, Stadtparkasse Wuppertal

Ralf Wienold, Direktor Personal, Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert



Für die kommenden Weihnachtstage wünschen wir Ihnen Zeit zum Innehalten, zum Erholen und zum Durchatmen, Zeit, auch nach vorne zu schauen.

Mit den besten Wünschen für Sie und Ihre Familie.
Bleiben Sie gesund!



Sascha Girth
Sprecher der Geschäftsführung

Werner Faßbender
Geschäftsführer



Sascha Girth
Sprecher der Geschäftsführung
T: 02241 2574-101
M: Sascha.Girth@proservice.de



Werner Faßbender
Geschäftsführer
T: 02241 2574-102
M: Werner.Fassbender@proservice.de



Teresa Mertenskötter
Prokuristin
T: 02241 2574-120
M: Teresa.Mertenskoetter@proservice.de



Nina Precker
Prokuristin
T: 02241 2574-104
M: Nina.Precker@proservice.de



Claudia Theisen
Prokuristin
T: 02241 2574-150
M: Claudia.Theisen@proservice.de



Gabriele Schumann
Stellv. Leiterin Vertrieb/Marketing
Key Account Manager
T: 02241 2574-151
M: Gabriele.Schumann@proservice.de

Impressum

PROSERVICE

Dienstleistungsgesellschaft mbH
Einsteinstraße 11
53757 Sankt Augustin

Verantwortlich: Sascha Girth

Redaktion und Layout: Stefanie Hauß, Nadine Klapperich
Telefon: 02241 2574-158

Möchten Sie den Newsletter nicht mehr erhalten,
so schicken Sie uns bitte eine E-Mail mit dem
Hinweis „Newsletter abbestellen“ an: info@proservice.de