

SERV!CE.PLUS 2013: Praxisnah & Lösungsorientiert

Am 19. und 20. Juni 2013 lud die PROSERVICE zur Fachtagung SERV!CE.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 der 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.

Editorial

Sehr geehrte Damen und Herren,

in den letzten Wochen fieberten wir voller Spannung unserer Fachtagung SERV!CE.PLUS entgegen.

Mit vielen positiven Rückmeldung ging diese am 20. Juni zu Ende. Gerne fassen wir die Veranstaltung in dieser Ausgabe für Sie zusammen und informieren über die Highlights.

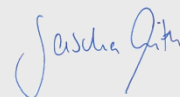
Unser gesetztes Ziel, eine qualitative und fachliche Austauschplattform zu bieten, haben wir erreicht.

Neben einem kurzen Rückblick auf die SERV!CE.PLUS gibt es weitere interessante Neuigkeiten:

Wir berichten über unsere Aktivitäten als BargeldServiceGesellschaft, den Erhalt des FairKEP-Zertifikats im Transportservice und die Ergebnisse unserer Kundenumfrage.

Wir wünschen viel Spaß beim Lesen.

Mit freundlichen Grüßen aus
Sankt Augustin,



Sascha Girth
Geschäftsführer



Werner Faßbender
Stellv. Geschäftsführer





Abb. v.l.n.r.: Dr. Ralf H. Krause, Frank Spellerberg, Thomas Greef, Rainer Remke, Sascha Girth

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.“

Wie diese Herausforderung die Sparkassen künftig prägen wird, bleibt unbeantwortet. Sicher ist, dass interessante Einblicke in mögliche Lösungswege gewährt wurden und das Thema weiterhin eine essenzielle Brisanz besitzt.



Abb.: Dr. Joachim Schmalz

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 Schmalz, 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.

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.

„Wasserdichte“ Vertragsgestaltung

DSGV-Mustervertrag nutzen

Im Rahmen des Projekts „Bargeldlogistik im Verbund“ veröffentlichte der DSGVO im letzten Jahr eine überarbeitete Fassung des WDL-Rahmenvertrags. Hierbei wurden Rückmeldungen zu einer anwenderfreundlichen Umsetzung und einer soliden Vertragskonstellation gemäß dem Sparkassen-Standard entsprochen.

Wir helfen bei der Umsetzung

Als BargeldServiceGesellschaft der Sparkassen-Finanzgruppe unterstützen wir Sie bei der Einführung und Umstellung. Unsere Experten sind vielfach erprobt, u.a. bei:

- » Individuellen Anpassungen des DSGVO-Mustervertrags auf Ihr Haus
- » Neuerstellung / Aktualisierung aller relevanten Vertragsunterlagen
- » Verhandlungen mit dem WDL

Auf der sicheren Seite

Der Mustervertrag bietet die Chance, Themen wie Risikomanagement und Haftung auf den neuesten Stand zu bringen.

Der richtige Zeitpunkt

Der DSGVO empfiehlt, die erreichten Verbesserungen insbesondere bei neu abzuschließenden Verträgen zu Grunde zu legen oder die Gunst der Stunde bei Kündigungsmöglichkeit, durch Auslaufen der derzeitigen Vertragslaufzeit, zu nutzen. Gerne beraten wir Sie dazu, sprechen Sie uns einfach an.



Servicequalität auf hohem Niveau Ergebnisse der Kundenumfrage

Bestnoten für Beratungs- und Fachkompetenz

Die Ergebnisse der aktuellen Kundenumfrage zeigen, dass insbesondere die hohe Kompetenz unserer Mitarbeiter geschätzt wird. So wurde diese durchschnittlich zwischen 1,6 und 2,0 (gemäß Schulnotensystem) bewertet.



Auch die Leistungen um den in 2011 eingeführten S-BargeldService konnten weiter ausgebaut werden und erzielten gute Resultate. Durch weitere Anstrengungen wollen wir auch zukünftig unsere Leistungen und Prozesse verbessern und somit zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit beitragen - mit der Herausforderung bei der nächsten Umfrage noch besser zu sein. Nähere Infos unter: www.proservice.de

Kurz berichtet:

Fair KEP-Zertifikat für unseren Transportservice

Als erster Kurierdienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe dürfen wir das Zertifizierungssiegel Fair KEP vom Bundesverbands der Kurier-Express-Post-Dienste e.V. (BdKEP) tragen.

Der Kodex regelt wichtige Themen wie "faire Partnerschaft mit Subunternehmen". Darunter finden sich Leitlinien wie verantwortlicher Umgang mit Dienstleistern, Vertragsgestaltung auf Augenhöhe, faire Bezahlung, Einhaltung von Entscheidungseinbindung, Arbeitnehmerrechten und vieles mehr.

Als langjähriger Transportpartner, Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe und BdKEP-Mitglied gehen wir gerne mit gutem Beispiel voran und unterstützen die Initiative des Verbands.

Weitere Infos unter:
www.proservice.de



Termine:

PROCheck Infoveranstaltung am 16. Juli 2013

10:00 Uhr bis 13:00 Uhr in Düsseldorf

Kostenlose Informationsveranstaltung zum PROCheck – der Wertdienstleister-Analyse von Experten

Es sind noch Plätze frei!

Bei Interesse melden Sie sich bitte bei Frau Claudia Salzig, Tel.: 02241 2574-153



Wir sind für Sie da:

Sascha Girth
Geschäftsführer
Telefon: 02241 2574-101
eMail: Sascha.Girth@proservice.de



Werner Faßbender
Stellv. Geschäftsführer, Prokurist
Dezernatsleiter Einkauf / Finanz-
und Rechnungswesen
Telefon: 02241 2574-102
eMail: Werner.Fassbender@proservice.de

Bettina Drews
Dezernatsleiterin Logistik
Telefon: 02241 2574-103
eMail: Bettina.Drews@proservice.de



Nina Precker
Dezernatsleiterin Personal
Telefon: 02241 2574-104
eMail: Nina.Precker@proservice.de



Claudia Salzig
Vertrieb / Key Account Manager
Telefon: 02241 2574-153
eMail: Claudia.Salzig@proservice.de



Impressum

PROSERVICE
Dienstleistungsgesellschaft mbH
Einsteinstraße 11
53757 Sankt Augustin

Verantwortlich: Sascha Girth
Redaktion und Layout: Nadine Klapperich
Telefon: 02241 2574-154

Die nächste Ausgabe erscheint im
Oktober 2013

Möchten Sie den Newsletter nicht mehr erhalten, so schicken Sie uns bitte eine eMail mit dem Hinweis „Bitte keinen Newsletter“ an: info@proservice.de



Katrin Dahs
Vertrieb / Key Account Manager
Telefon: 02241 2574-152
eMail: Katrin.Dahs@proservice.de