

SERV!CE.PLUS 2015

Best Practice und neue Perspektiven

Rund 100 Fach- und Führungskräfte, Vorstände und Vertreter aus Verbänden der Sparkassen-Finanzgruppe kamen am 23. und 24. April nach Bonn zum größten Forum für Unterstützungsprozesse und Zentrale Dienste und Verwaltung.

Unter dem Motto „Querdenken“ berichteten auf der zweitägigen **SERV!CE.PLUS** Sparkassen aus der Praxis, es wurden neue Ansätze im Prozess- und Kostenmanagement vorgestellt, Problemfelder diskutiert und der Austausch zwischen Sparkassen, Verbänden und Dienstleistern angeregt.



Der Handlungsdruck steigt

Steigender Kostendruck, Veränderungen in der Kunden- und Personalstruktur und aufsichtsrechtliche Anforderungen zwingen die Sparkassen dazu, sich immer mehr „von Bewährtem zu lösen“, so Ralf Fleischer, Vorstandsvorsitzender der Stadtsparkasse München. In seinem Vortrag „Querdenker – Querbänker?!“ hob er den Stellenwert der persönlichen Beratung hervor und warnte davor, sich nicht vom Filialkonzept abbringen zu lassen.

Auch Dirk Schaufelberger, Mitglied des Vorstandes der Sparkasse Dortmund und Dr. Klaus Tiedeken, Mitglied des Vorstandes der Kreissparkasse Köln berichteten, wie man mit Verlagerung von Aufgaben auf Dienstleister und einem durchdachten Kostenmanagement Fixkosten variabel gestalten kann.



Editorial

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ende April fand wieder unser Fach- und Führungsforum **SERV!CE.PLUS** statt. Der ausgewogene Mix aus Fachvorträgen, Praxisberichten und Podiumsdiskussionen fand bei den Teilnehmern großen Anklang.

Wir freuen uns über die durchgängig positiven Rückmeldungen.

Die Themenschwerpunkte unserer **SERV!CE.PLUS** fassen wir in dieser Ausgabe für Sie zusammen und informieren über die Highlights.

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

Wir berichten über unsere Kooperation als BargeldServiceGesellschaft mit dem Ostdeutschen Sparkassenverband und die Ergebnisse unserer Kundenumfrage.

Wir wünschen viel Spaß beim Lesen.

Freundliche Grüße

Werner Faßbender
Geschäftsführer

Sascha Girth
Sprecher der
Geschäftsführung



Jetzt handeln

Prof. Dr. Marcus Riekeberg, Geschäftsführer der Sparkassen Consulting GmbH, führte zusätzlich eine neue Perspektive ein und empfahl den Sparkassen, sich ihrer Rolle bewusst zu werden und deutlich schneller zu handeln. Die Zeiten seien vorbei, in denen man „durch den Kauf eines billigeren Teppichbodens Kostenmanagement betreiben könne“.

Aspekte der Verbände

Für Albrecht Veit, stellv. Verbandsgeschäftsführer des Ostdeutschen Sparkassenverbandes sind verbandsübergreifende Kooperationen ein Lösungsweg zur deutlichen Effizienzsteigerung. In diesem Zusammenhang berichtete er über das gemeinsame Bargeldservice-Angebot unter der Federführung der **PROSERVICE**.

Frank Spellerberg, Referent Betriebswirtschaft und IT-Strategie vom Deutschen Sparkassen- und Giroverband, stellte die Ergebnisse zur Outsourcing-Landkarte 2014 vor. In einzelnen Aufgabenbereichen, wie bei kommunikativen und Know-how-getriebenen Leistungen gab es deutliche prozentuale Veränderungen des Outsourcing-Volumens.

Podiumsdiskussion: Vertriebssparkasse aus Sicht des Betriebes

Unter Moderation von Achim Knell (Abteilungsleiter Organisation, IT und Prozesse Rheinischer Sparkassen- und Giroverband), diskutierten über das Thema Dr. Klaus Tiedeken, Ralf Fleischer, Albrecht Veit, Prof. Dr. Marcus Riekeberg und Sascha Girth.

Ralf Fleischer sieht die Notwendigkeit, Aufgaben in Stabs- und Produktionsbereichen der Sparkassen-Finanzgruppe stärker zu bündeln und wünscht sich an dieser Stelle ein einheitliches Commitment aller Entscheidungsträger im Sinne einer Gesamtstrategie. Für Dr. Klaus Tiedeken hat die persönliche Kundenbeziehung trotz fortschreitender Digitalisierung weiterhin einen hohen Stellenwert und Prozesseffizienz könne seiner Meinung nach auch durch geringere Fehlerquoten in einfachen Prozessen erzielt werden.

Aus Dienstleistersicht ist für Prof. Dr. Riekeberg und Sascha Girth die Entscheidungs- und Umsetzungsgeschwindigkeit problematisch. Gerade für Prozesse, die für Sparkassen völlig unkritisch sind, reicht eine reine betriebswirtschaftliche Betrachtung nicht mehr aus. Die Verzielung nach Exzellenz im Betrieb war ein Gedankengang dazu.



v.l.n.r.: Dr. Klaus Tiedeken, Ralf Fleischer, Albrecht Veit, Achim Knell, Prof. Dr. Marcus Riekeberg, Sascha Girth

Praxisbericht aus der Stadtsparkasse Wuppertal

Unter dem Namen **PROREGIO** gliederte die Stadtsparkasse Wuppertal am 1. Mai 2014 verschiedene Bereiche aus. Insgesamt 27 Mitarbeiter wurden der **PROSERVICE** gestellt und blieben weiterhin Teil der Sparkassen-Familie am Standort Wuppertal.

Die Umsetzung und die Situation in der Stadtsparkasse Wuppertal nach einem Jahr stellten Gabriele Forthmann und Stefan Quel aus Sicht des Personalrates und Organisations vor. Einigkeit herrschte darüber, dass die frühzeitige und offene Kommunikation mit allen Beteiligten ausschlaggebend für die gute Akzeptanz und den Erfolg waren.

Podiumsdiskussion: Personalverträgliches Outsourcing

Derart auf das Thema eingestimmt, diskutierten Gabriele Forthmann, Wolfgang Pietrzak (Direktor Organisation Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert), Stefan Quel, Dirk Schaufelberger und Werner Faßbender, in einer von Frank Spellerberg moderierten Gesprächsrunde, wie sich Outsourcing mit vorhandenem Personal vereinen lässt.

So übergibt auch die Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert am 1. Juni 2015 ausgewählte Bereiche der Zentralen Dienste mit insgesamt 18 Mitarbeitern an die **PROSERVICE** und Wolfgang Pietrzak, verantwortlicher Projektleiter in der Sparkasse konnte seine bisherigen Erfahrungen einbringen. Er bestätigte, dass die Entscheidung zunächst kein „Hurra-Gefühl“ bei den betroffenen Mitarbeitern ausgelöst hätte. Insbesondere das Thema Arbeitsverdichtung wird sowohl in Wuppertal, wie auch in Hilden-Ratingen-Velbert von den Mitarbeitern skeptisch betrachtet. Doch solche Outsourcingmodelle bieten viele Chancen: Arbeitsplatzsicherheit, Standortsicherung und Weiterentwicklung der Mitarbeiter. Sparkassen haben für diese bankenfremden Berufsparten keine Expertise.



v.l.n.r.: Dirk Schaufelberger, Gabriele Forthmann, Stefan Quel, Wolfgang Pietrzak, Frank Spellerberg, Werner Faßbender

Begleitende Fachausstellung

Parallel zur Veranstaltung fand auch wieder angrenzend an die Vortragsräumlichkeiten im Foyer der Sparkassenakademie eine begleitende Fachausstellung statt. Hier präsentierten die Unternehmen freesort GmbH, Glory Global Solutions, KEBA AG, Deutsche Post Adress und your admins ihre Postdienstleistungen, Prozesslösungen rund ums Bargeld und IT-Produkte.

Wir danken unseren Kooperationspartnern::



Know-how bündeln

Kooperation mit dem Ostdeutschen Sparkassenverband

Der Ostdeutsche Sparkassenverband (OSV) und die Gesellschaft für Sparkassendienstleistungen (GSD) bieten den OSV-Sparkassen unter unserer Federführung ein einheitliches Dienstleistungsangebot zum Bargeldservice an.

Der Geschäftsbetrieb der Cashy-Service GmbH wird am 31. Dezember 2015 eingestellt. Den Kunden der Cashy-Service GmbH können ab dem 1. Januar 2016 unser qualitatives und umfangreiches Leistungsangebot als BargeldServiceGesellschaft in Anspruch nehmen.

Für Albrecht Veit, stellvertretender OSV-Verbandsgeschäftsführer ist diese Kooperation ein gutes Beispiel dafür, wie Verbundpartner über Verbandsgrenzen hinweg erfolgreich zusammenarbeiten.



Kundenumfrage: Bestnoten für Zuverlässigkeit und Service

Wir freuen uns über die rege Teilnahme unserer Kunden an unserer diesjährigen Zufriedenheitsbefragung und bedanken uns gleichzeitig für die zahlreichen Antworten.



Insgesamt sind die Befragungsergebnisse sehr positiv ausgefallen. Für 97 Prozent sind wir ein zuverlässiger Partner, über 90 Prozent der Befragten schätzen unsere Fachkompetenz und loben die Kommunikation.

Die Erreichung einer Weiterempfehlungsquote von 100 Prozent macht uns sehr stolz. Es freut uns sehr zu hören, dass uns alle uneingeschränkt weiterempfehlen würden.

Ausführliche Bemerkungen in der Umfrage ergaben aufschlussreiche Ansätze zu weiteren Optimierungen

NEU:

Unsere Produktinnovationen

Im Rahmen der **SERVICE.PLUS** haben wir unsere drei neuen Produktinnovationen vorgestellt. Hier eine kleine Übersicht, die wir in den nächsten Newslettern weiter ausführen werden:

GUT.Versorgt

Wir übernehmen die zuverlässige Versorgung aller Ihrer Standorte mit Material, Post und Bargeld. Ganzheitlich und zertifiziert nach FairKEP. Mit uns haben Sie einen Ansprechpartner für sämtliche Logistikprozesse.

BUCHHALTUNGSFABRIK

Wir unterstützen Sie vollumfänglich mit standardisierten Prozessen in der Digitalisierung, der Kreditoren-, Debitoren- und Anlagenbuchhaltung – effiziente Abläufe durch strikte Arbeitsteilung.

ZENTRALEINKAUF

Gebündeltes Know-How an zentraler Stelle: wir übernehmen sparkassenkonform Ihre strategischen und operativen Beschaffungsleistungen und gewährleisten eine hohe Qualität durch unsere Vollzeit-Einkäufer.

Gewinnen Sie wertvolle Zeit- und Kostenvorteile durch sinnvolle Arbeitsteilung.

Hier treffen Sie uns:

- **27. bis 28. Mai:**
Fachtagung Organisation des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbands
- **16. Juni:**
Vorstandstagung für Betrieb und IT des Sparkassenverbands Bayern
- **18. Juni:**
Fachtagung Personal des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbands

Wir sind für Sie da:

Sascha Girth
Sprecher der Geschäftsführung
Telefon: 02241 2574-101
E-Mail: Sascha.Girth@proservice.de



Werner Faßbender
Geschäftsführer
Telefon: 02241 2574-102
E-Mail: Werner.Fassbender@proservice.de

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



Teresa Mertenskötter
Dezernatsleiterin Organisation
Telefon: 02241 2574-120
E-Mail: Teresa.Mertenskoetter@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
Juli 2015

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

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



Claudia Salzig
Leiterin Vertrieb / Marketing
Telefon: 02241 2574-153
E-Mail: Claudia.Salzig@proservice.de

Gabriele Markhoff
Vertrieb / Key Account Manager
Telefon: 02241 2574-151
E-Mail: Gabriele.Markhoff@proservice.de

