

SERVICE.PLUS 2017

Praxisberichte und Erfolgsgories



Unter dem Motto „Gruppendynamik“ fand vom 27. bis 28. April das Fachforum SERVICE.PLUS im Bonner Telekom Dome statt.

Angesichts der enormen Herausforderungen für die Sparkassen-Finanzgruppe erfahren Auslagerungen innerhalb der Gruppe neue Aktualität.

Lösungen schneller und effizienter umsetzen

Mehr als 120 Vorstände und Experten aus Sparkassen für Personalfragen diskutierten mit der Runde ausgewiesener Experten auf dem Podium über Beispiele für Konsolidierungsmaßnahmen, Synergieeffekte und Verbundlösungen. Aktuelle Beispiele aus den Sparkassen in München, Mainz und Hilden-Ratingen-Velbert verdeutlichten den Teilnehmern, dass Outsourcing für viele Häuser nach wie vor aktuell ist.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor sei, die Mitarbeiter und ihre Vertretung stets ausreichend kommunikativ einzubinden.

Vor dem Hintergrund des gruppendynamisch akzentuierten Spannungsfeldes gilt es, die Potenziale der Sparkassen-Finanzgruppe noch effizienter zu nutzen und mit den vorhandenen Lösungen einfach schneller zu werden.



Editorial

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ende April fand wieder unser Fach- und Führungsforum **SERVICE.PLUS** statt. In besonderer Atmosphäre des Telekom Dome in Bonn kam die Mischung aus Fachvorträgen, Praxisberichten und Podiumsdiskussionen bei den über 120 Teilnehmern durchweg gut an.

In dieser Ausgabe fassen wir für Sie die Highlights unserer **SERVICE.PLUS** zusammen.

Neben diesem Rückblick gibt es weitere interessante Neuigkeiten:

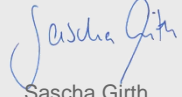
Thorsten Mühl, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Mainz zieht nach einem Jahr **PROREGIO** ein erstes Fazit.

Darüber hinaus informieren wir Sie über unsere Dienstleistungen rund um **PROKontrakt** - unsere Antwort auf die stets wachsenden Anforderungen an die Dienstleistersteuerung.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen.

Freundliche Grüße


Werner Faßbender
Geschäftsführer


Sascha Girth
Sprecher der
Geschäftsführung



Dynamischer Austausch

„Zwischen sozial und radikal – wie unterstützen kreative Personalmodelle das Kostenmanagement?“ – unter dieser Überschrift diskutierten Moderator Prof. Dr. Andreas Pfungsten mit den Vortragenden über die Herausforderungen in den Sparkassen, im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten auch bei Personalkosten Einsparungen zu realisieren.

Dabei kam nicht nur die Variante des Outsourcings zur Sprache – Homeoffice oder moderne Ausbildungsmodelle sind gute Alternativen, die bereits in vielen Sparkassen umgesetzt werden.



v.l.n.r.: Sascha Girth (Sprecher der Geschäftsführung PROSERVICE), Dr. Bernd Hochberger (Vorstandsmitglied Sparkasse München), Thorsten Mühl (Vorstandsvorsitzender Sparkasse Mainz), Dr. Michael Meyer (Vorstandsmitglied Sparkasse Düsseldorf), Dr. Matthias Spirolke (Fachanwalt für Arbeitsrecht, Hümmerich legal), Dr. Frank Lorenz (Leiter der Management-Akademie der SFG), Moderator Prof. Dr. Andreas Pfungsten (Professor für BWL an der WWU Münster)

In einer weiteren Podiumsdiskussion diskutierten Werner Faßbender (Geschäftsführer PROSERVICE), Dirk Schaufelberger (Mitglied des Vorstandes Sparkasse Dortmund), Jörg Buschmann (Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert), Matthias Schumacher (Leiter Betriebswirtschaft, DSGV), Moderator Prof. Dr. Andreas Pfungsten (Professor für BWL an der WWU Münster), ob die Ertragskrise die Gruppendynamik im Verbund fördert.

Dabei herrschte schnell Einigkeit darüber, dass eine Dynamik spürbar und der Weg über zentrale Prozesse der richtige sei. Für das Kundengeschäft sei die Dezentralität wiederum wichtig. Werner Faßbender: „Bevor an eine Zentralisierung von Aufgaben gedacht werden kann, benötigen wir gebündelte Prozesse.“

Sascha Girth und Werner Faßbender ziehen eine durchweg positive Bilanz zur diesjährigen SERVICE.PLUS: „Die große Resonanz auf die Fachtagung sowie die vielen weiterführenden Gespräche in den Pausen zeigen die Aktualität der ausgewählten Themen.“ Für die Sparkassen-Finanzgruppe sei nun ein Zustand erreicht, der eine Dynamisierung erlaube und möglich mache. Dafür müssen jedoch Strukturen in Form von standardisierten Outsourcingprozessen, Organisationsgrad der Dienstleister und ihre Vernetzung geschaffen werden.

Sanftes Outsourcing mit der Sparkasse Mainz

Fazit zu PROREG!O nach einem Jahr - Interview mit Vorstandsvorsitzenden Thorsten Mühl
(Auszug SparkassenZeitung)

DSZ: Herr Mühl, mit welchen Zielen sind Sie in den Outsourcingprozess gegangen?

Thorsten Mühl: Wir haben Aufgabengebiete outgesourct, die nicht zum originären Bankgeschäft zählen. Um hier Prozessoptimierung zu betreiben, hatten wir als Finanzexperten nicht das umfassende Knowhow. Mit Proservice haben wir einen Partner mit eben dieser Kernkompetenz idealerweise in der eigenen Organisation gefunden.

DSZ: Welche Rolle spielten die personellen Faktoren?

Mühl: Sie waren der zweite Grund, sich für das Modell des sozialverträglichen Outsourcings, das Proservice mit Proregio entwickelt hat, zu entscheiden. Wir haben die entsprechenden Mitarbeiter an Proservice überlassen und lösen mit ihnen weiterhin die gleichen Aufgaben, und das bei fortbestehendem Arbeitsverhältnis mit der Sparkasse Mainz. Eine Kosteneinsparung realisiert sich dabei erst im Zeitablauf, wenn durch Fluktuation, Neuorientierung oder altersbedingt Mitarbeiter vom Dienstleister Zug um Zug ersetzt werden.

DSZ: Welche Rechtsnormen galt es bei diesem Modell im Auge zu haben?

Mühl: Als wir begonnen haben, hatten wir es mit der rechtlichen Unsicherheit der bevorstehenden Reform des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes zu tun. Das Risiko schätzten wir jedoch als überschaubar ein. Es war absehbar, dass die neue Regelung im Sinne der öffentlich-rechtlichen Arbeitgeber gefällt wird. Am Ende ist eine deutliche Entspannung eingetreten. Das Arbeitnehmerüberlassungsgesetz wurde am 1. April 2017 verabschiedet. Danach sind Arbeitgeber, die einem öffentlichen Tarifvertragswerk unterliegen, quasi aus dem Anwendungsbereich ausgenommen. Der TVÖD allein ist maßgebend. Der Paragraph 4, Absatz 3, regelt dort klar, dass wir mit Übertragung der Aufgaben auch dem Dienstleister das Personal stellen dürfen.

DSZ: Zeigt das Projekt bereits den erwünschten betriebswirtschaftlichen Effekt?

Mühl: Nach nahezu einem Jahr Erfahrung können wir sagen: Das Modell hat von Beginn an getragen. Ein Business Case, auf fünf bis sechs Jahre ausgelegt, zeigt, dass wir in dieser Zeit 30 Prozent der Kosten planmäßig einsparen werden. Bereits für das erste Jahr fällt die Bilanz gegenüber dem Business Case sogar noch etwas positiver aus. Das Überraschende für uns ist, dass wir gleich eine schwarze Null schreiben, obwohl wir den Dienstleister zu bezahlen haben. Das hat auch mit Sondereffekten wie Mieterträgen zu tun.

Das gesamte Interview finden Sie hier:



Abb.: Prinzip PROREG!O-Standortkonzept

PERSÖNLICHKEIT zählt

Nachwuchsförderung und die Ausbildung von zukünftigen Fachkräften sind wichtige Ziele in unserem Unternehmen.

W!R bilden aus

Erstmals in diesem Jahr werden wir an einem unserer PROREG!O-Standorte den Beruf „Fachkraft für Kurier-, Express- & Postdienstleistungen“ ausbilden. Damit erweitern wir unser bisheriges Ausbildungsspektrum erstmalig um einen PROREG!O Standort und verstärken damit gleichzeitig unser Team von Ausbildungspaten bei der PROSERVICE.

Informationen zu unseren in 4 Ausbildungsberufen finden Sie hier.

W!R zeigen Schülern wohin

Als Ausbildungsbotschafter sind derzeit zwei unserer Auszubildenden an Schulen im Rhein-Sieg-Kreis unterwegs, um jungen Menschen, die vor der Entscheidung „Uni oder Ausbildung“ stehen, zu beraten und von ihren persönlichen Erfahrungen als Azubi bei der PROSERVICE zu berichten. Nähere Informationen zu der Initiative der IHK NRW finden Sie hier.



Mitarbeiter erhält Weiterbildungsstipendium

Die Ausbildung zum Kaufmann für Büromanagement hat Sven Meyer mit Bestnote bestanden und wurde nun von der Industrie- und Handelskammer Bonn/Rhein-Sieg in das Weiterbildungsstipendium des Bundesministeriums für Bildung und Forschung aufgenommen. Dies unterstützt junge Menschen bei der beruflichen Qualifizierung und fördert fachliche und fachübergreifende Weiterbildungen nach eigener Wahl.



PROKontrakt

Dienstleistersteuerung unter dem Blickpunkt der MaRisk-Novelle

Mit der bevorstehenden MaRisk-Novelle steigen die Anforderungen an die Steuerung von Dienstleistern. Die Inhalte des Grundsatzes III. Risikoberichterstattung betreffen nicht mehr nur die großen Banken, sondern werden durch die 5. MaRisk-Novelle nun für alle deutschen Institute relevant. Weitreichende Anforderungen an die Organisation und Prozesse erwarten auch die Sparkassen-Finanzgruppe.

Die neuen Anforderungen

War bisher nur für als wesentlich definierte Auslagerungen eine Risikoanalyse gefordert, sind zukünftig alle Auslagerungen von dieser Anforderung betroffen. Weitere Herausforderungen sind die Definition von Exit-Strategien, die Wahrnehmung von Kontrollfunktionen, eine komplexe Dokumentation und der Aufbau eines zentralen Auslagerungsmanagements. Und das ebenfalls für nicht bank-spezifische Leistungen.



Vorgehensweise

Mit PROKontrakt haben wir die richtige Lösung für Sie. Wir steuern Ihre Dienstleister in den nicht bankspezifischen Themen wie z.B. Reinigung, Transport, Entsorgung und Verträge rund um das Facility-Management. Für Sie bedeutet das: Unter PROKontrakt übernehmen wir formal diese Verträge mit den externen Dienstleistern 1:1 und sind somit zentraler Ansprechpartner und Erbringer der übertragenen Dienstleistungen. Danach steuern Sie nur noch uns.

Wir sorgen für Notfallpläne über die Vertragsgestaltung bis hin zur Leistungsüberwachung auf Basis transparenter Service Levels. Neben der Erfüllung der aufsichtsrechtlichen Anforderungen entlasten wir Sie zudem im Tagesgeschäft von der Reklamationsabwicklung bis zur Rechnungsprüfung.

Wir kümmern uns neben dem gesamten Tagesgeschäft selbstverständlich auch um die kaufmännische Dienstleistersteuerung. Über Optimierungsmaßnahmen (Preise, Prozesse) reduzieren wir Ihre Sachkosten. Somit erhalten Sie nicht nur eine hohe Qualität in der Umsetzung, neue Ansätze für Optimierungen, sondern haben auch deutlich weniger Aufwand in diesem Bereich.

Interessiert? Gerne informieren wir Sie im persönlichen Gespräch über unser Leistungsportfolio.

Wir sind für Sie da:

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

Bettina Drews

Prokuristin
Dezernatsleiterin Logistik
T: 02241 2574-103
M: Bettina.Drews@proservice.de



Teresa Mertenskötter

Prokuristin
Dezernatsleiterin Organisation und S-BargeldService
T: 02241 2574-120
M: Teresa.Mertenskoetter@proservice.de

Nina Precker

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



Claudia Salzig

Dezernatsleiterin Vertrieb / Marketing
Leiterin Materialwirtschaft / Kundenservice
T: 02241 2574-153
M: Claudia.Salzig@proservice.de

Gabriele Markhoff

Vertrieb / Key Account Manager
T: 02241 2574-151
M: Gabriele.Markhoff@proservice.de



Katharina Samardzic

Vertrieb / Key Account Manager
T: 02241 2574-157
M: Katharina.Samardzic@proservice.de

Impressum

PROSERVICE

Dienstleistungsgesellschaft mbH
Einsteinstraße 11
53757 Sankt Augustin

Verantwortlich: Sascha Girth
Redaktion und Layout: Stefanie Hauß
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