Profil

Das bayerische Genossenschaftsblatt

RAT

Serviscope: Prozesse auslagern schafft Effizienz

Wie können die Volksbanken und Raiffeisenbanken durch die Auslagerung von Geschäftsprozessen nicht nur Kosten sparen, sondern auch ihre Fachkräfte entlasten? Antworten dazu hat Frank Erb, Vorstandssprecher der Atruvia-Tochter Serviscope AG.

Interview: Florian Christner, Redaktion „Profil“

Foto: mauritius images / Westend61 / SeventyFour

Herr Erb, der Fachkräftemangel macht auch vor den Volksbanken und Raiffeisenbanken nicht Halt. Sie sagen, die Auslagerung von Geschäftsprozessen – wie sie die Serviscope anbietet – kann eine Möglichkeit sein, dem Fachkräftemangel

zu begegnen. Können Sie das erläutern?

Frank Erb, Vorstandssprecher der Serviscope. Foto: Serviscope

Frank Erb: Die Auslagerung von Geschäftsprozessen wurde in der Vergangenheit primär unter Kostenaspekten beleuchtet. Das ist legitim, greift jedoch zu kurz. Aus unserer Perspektive wird die Nachbesetzung von offenen Stellen oder die Neueinstellung von Fachpersonal – sofern sie wegen des Fachkräftemangels überhaupt gelingt – allein nicht ausreichen, um die erforderlichen Aufgaben zu erledigen. Dafür sind die Herausforderungen zu komplex. Daher sehen wir die fortschreitende Digitalisierung, Standardisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen, gepaart mit flexiblen Modellen zur Auslagerung, als weiteren Lösungsansatz, um den Fachkräftebedarf in den Banken gezielt zu steuern und die Experten in der Bank bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Bei der Auslagerung von Geschäftsprozessen spricht man auch von Business Process Outsourcing oder BPO.

Welche Leistungen zur Auslagerung von Geschäftsprozessen bietet Serviscope

konkret an?

Erb: Wir bieten unsere Dienstleistungen in enger Zusammenarbeit mit unserer Muttergesellschaft Atruvia an. Diese liefert den Banken die IT-Infrastruktur und qualitätsgesicherte Prozesse. Die Mitarbeiter von Serviscope arbeiten wie die Mitarbeiter der Bank mit derselben IT und denselben Prozessen von Atruvia. Dadurch entstehen keine Medienbrüche, da wir alle Aufträge kompetenzorientiert im IT-System der Bank bearbeiten können. Und gleichzeitig hat die Bank immer den aktuellen Status und volle Transparenz über ihre Kundenaufträge. Jede Bank entscheidet für sich selbst, welche Geschäftsprozesse sie an uns auslagert. Wir bieten heute schon flexible Modelle von der Teilauslagerung von Geschäftsprozessen bis zur Vollauslagerung an.

Praxisbeispiel Auslagerung

Zu den Leistungen der Serviscope finden Sie am Ende dieses Interviews ein Praxisbeispiel: Warum eine bayerische Kreditgenossenschaft die Wertpapier-Marktfolge an die Serviscope ausgelagert hat. Hier entlang.

Welche Dienstleistungen können Banken in der Praxis heute schon einsetzen?

Erb: In den vergangenen 20 Jahren haben wir gemeinsam mit der Atruvia viele Angebote zur Auslagerung von Geschäftsprozessen entwickelt. Inzwischen bieten wir ein breites Spektrum von Lösungen für das Privat- und Firmenkundengeschäft der Volksbanken und Raiffeisenbanken an. Unsere Lösungen lassen sich im Markt einsetzen, etwa zur Unterstützung des Kundenservicecenters, aber auch in der Marktfolge, etwa im Kreditgeschäft, in der Nachlassbearbeitung oder zur

Datenkontrolle im Wertpapiergeschäft.

Wie viele Banken nutzen bereits Ihre Dienstleistungen?

Erb: Wir betreuen bundesweit rund 380 Volksbanken und Raiffeisenbanken. Es freut uns, dass wir in allen Bundesländern unterstützend tätig sind, so auch bei rund 60 bayerischen Banken.

„Wir empfehlen, mit Verwaltungsprozessen in der Bank zu starten, die keinerlei Wertschöpfung aufweisen."

Was empfehlen Sie einer Bank, die Geschäftsprozesse auslagern will?

Erb: Wir empfehlen, mit Verwaltungsprozessen in der Bank zu starten, die keinerlei Wertschöpfung aufweisen. Als gutes Beispiel ist die Bearbeitung von Pfändungen sowie die Einrichtung von Pfändungsschutzkonten – auch P-Konto genannt – als lästige Nebenpflicht zur Kontoführung zu nennen. Ein weiteres gutes Beispiel ist unsere Unterstützungsleistung für das digitale Banking, wir bezeichnen es als Digital Banking Support. Hier bieten wir den Kundinnen und Kunden der Volksbanken und Raiffeisenbanken ergänzend zu den Servicemitarbeitern vor Ort schnelle Hilfe rund um das Onlinebanking und die Banking Apps an – auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten, etwa in den Abendstunden oder am Wochenende. Solche Aufgaben lassen sich sehr gut an eine Servicegesellschaft wie die Serviscope auslagern. Es hat sich dabei sehr bewährt, die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister erstmal mit einer Leistung zu testen, Vertrauen aufzubauen und dann die Geschäftsbeziehung orientiert am Bedarf der Bank auszubauen.

„Aufgrund der hohen Stückzahlen bearbeiten wir den

einzelnen Auftrag kostengünstiger, als es eine einzelne Bank kann.“

Mit welchen Kosten müssen die Banken rechnen?

Erb: Wir nutzen die Standardprozesse von Atruvia. Dadurch arbeiten wir sehr effizient. Unsere Produktionsprozesse sind zudem optimiert für die zentrale, arbeitsteilige Produktion von hohen Stückzahlen. Als Mehrmandantendienstleister sind wir für viele Banken tätig. Das ermöglicht es uns, die Aufträge einzelner Banken zu bündeln und unsere Kapazitäten bedarfsabhängig zu steuern. Auf diese Weise erwirtschaften wir weitere Skaleneffekte. Aufgrund der hohen Stückzahlen bearbeiten wir den einzelnen Auftrag kostengünstiger, als es eine einzelne Bank kann. Aktuell informieren wir unsere Kunden zudem über Veränderungen bei der Umsatzsteuer auf unsere Leistungen. Wir haben bei dem für uns zuständigen Finanzamt einen Antrag auf Umsatzsteuerbefreiung gestellt, der angenommen wurde. Ab 1. Januar 2024 sind nahezu alle unsere Bankdienstleistungen von der Umsatzsteuer befreit.

„Mit unseren Leistungen müssen die Institute schon heute kein Personal mehr für Aufgaben vorhalten, die in Zukunft durch Standardisierung und Automatisierung ersetzt werden.“

Die Atruvia arbeitet an einem neuen Betriebsmodell für die IT der Volksbanken und Raiffeisenbanken. Wo sehen Sie die Vorteile für die Kreditgenossenschaften?

Erb: Erb: Mit der fortschreitenden Entwicklung des neuen Betriebsmodells überführt die Atruvia immer mehr Geschäftsprozesse in die neue IT-Welt. Das bietet den Volksbanken und Raiffeisenbanken die Gelegenheit, diese Prozesse auszulagern und die dazugehörigen gemeinsamen Dienstleistungen von Atruvia und Serviscope zu

nutzen. So können die Institute frühzeitig von den Standards und den automatisierten Prozessen des neuen Betriebsmodells profitieren sowie Kosten sparen. Und noch wichtiger: Mit den Leistungen zur Prozessauslagerung von Serviscope müssen die Institute schon heute kein Personal mehr für Aufgaben vorhalten, die in Zukunft durch Standardisierung und Automatisierung ersetzt werden. Stattdessen können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wertschöpfende Aufgaben übernehmen. Denn je mehr die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Wertschöpfung beitragen, desto besser ist die Bank für die Zukunft aufgestellt. Und darauf kommt es an.

Herr Erb, vielen Dank für das Gespräch!

Praxisbeispiel: Serviscope übernimmt Wertpapier-Marktfolge für bayerische Kreditgenossenschaft

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Wertpapier-Marktfolge der Volksbanken und Raffeisenbanken üben eine wichtige Tätigkeit aus. Sie benötigen viel fachliches Know-how, um sicherzustellen, dass die Wertpapiergeschäfte in der Bank korrekt abgewickelt und alle Regularien eingehalten werden. Aufgrund des Fachkräftemangels fällt es vielen Instituten jedoch immer schwerer, solche anspruchsvollen Stellen adäquat zu besetzen.

Geringe Wahrscheinlichkeit, passende Kandidaten zu finden

Auch eine bayerische Kreditgenossenschaft musste im Jahr 2022 eine Lösung für eine freie Stelle in der Wertpapier-Marktfolge finden. Die Wahrscheinlichkeit, geeignete Kandidaten aus den eigenen Reihen oder außerhalb des Unternehmens zu finden, wurde als gering eingeschätzt. Auch die Möglichkeit der umfassenden Einarbeitung und Ausbildung wurde als Problem identifiziert, genauso wie die zukünftige Vertretungsregelung der Stelle. Ein weiterer Aspekt war die Sicherstellung der zukünftigen Fortbildung. Immer neue Vorgaben des Aufsichtsrechts bedingen eine

laufende Vermittlung von aktuellem Wissen. Das ist neben der Frage der Gewährleistung auch unter Kostengesichtspunkten kritisch zu betrachten.

Kreditgenossenschaft nimmt Kontakt zu Serviscope auf

All diese Überlegungen führten dazu, dass die Kreditgenossenschaft Kontakt zum genossenschaftlichen Outsourcing-Dienstleister Serviscope AG aufgenommen hat. Die Atruvia-Tochter bietet mit ihrem Wertpapierservice die Übernahme der Wertpapier-Marktfolge an. Auf Grundlage der Musterorganisationsanweisung für das Wertpapier- und Depotgeschäft des Deutschen Genossenschafts- und Raiffeisenverbands (DGRV) kontrolliert ein Team von Spezialisten die Dateneingaben und die Qualität der Wertpapier-Beratungen. Zudem erfassen die Spezialisten Daten für den Depotservice.

Serviscope legt Wert auf gründliche Ausbildung der Mitarbeitenden

Die Serviscope hat aufgrund ihrer vier Standorte im Bundesgebiet die Möglichkeit, nicht nur auf einem regional beschränkten Arbeitsmarkt Personal zu rekrutieren. Innovative Konzepte bei der Personalbeschaffung und Personalausbildung sorgen dafür, dass das Unternehmen seine Personalkapazitäten innerhalb eines überschaubaren Zeitraums ausweiten kann. Die gründliche Aus- und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steht allerdings stets im Vordergrund. So wird insbesondere auf die gründliche Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen sehr viel Wert gelegt. Hier nutzt die Serviscope die Schulungsangebote externer Anbieter, aber auch das eigene Know-how. So werden insbesondere aufsichtsrechtliche Veränderungen zeitnah dem Team vermittelt und Prozesse angepasst.

Gleichbleibende Qualität der Kontroll- und Abwicklungsaufgaben

Die Mitgliedschaft der Serviscope in Verbundgremien der genossenschaftlichen FinanzGruppe ist dabei von Vorteil. Regelmäßige und zeitnahe Abstimmungen der Teammitglieder sorgen für eine gleichbleibende Qualität der Kontroll- und Abwicklungsaufgaben. Die Prozessdisziplin ist oberstes Gebot bei der täglichen Arbeit. So werden den Kunden der Serviscope standardisierte Vorgänge zur Einspielung in das Banksystem der Atruvia zur Verfügung gestellt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wertpapierservices nutzen diese, um ihre Kontrollen und die dazugehörigen Ergebnisse zu dokumentieren. Das erleichtert insbesondere auch die Einarbeitung neuer Mitarbeiter wesentlich.

Serviscope garantiert festen Ansprechpartner für die Wertpapier-Marktfolge

Die bayerische Kreditgenossenschaft hat sich letztlich dafür entschieden, die Stelle in der Marktfolge Wertpapier nicht neu zu besetzen, sondern die Aufgaben an die Serviscope auszulagern. Mit der Entscheidung zur Auslagerung der Aufgaben hat die Bank das Problem der nachhaltigen Gewährleistung einer funktionsfähigen Wertpapiermarktfolge gelöst. Die Bank stellte fest, dass das Dienstleistungsangebot die bisher selbst bearbeiteten Prozesse abdeckt. In einem Workshop mit der Serviscope in den Räumen der Bank stimmte die Kreditgenossenschaft alle zu übernehmenden Prozesse ausführlich ab. Ein weiteres Argument für eine Auslagerung war die Garantie, bei der Serviscope auch weiterhin einen festen Ansprechpartner für die Marktfolge Wertpapier zu haben. Das stellt die Servicegesellschaft sicher, indem allen Mitarbeitern des Teams Wertpapierservice eine bestimmte Anzahl zu betreuender Banken fest zugeordnet ist. So lassen sich zudem eventuelle Fehlentwicklungen bei der Bank im Umgang mit den aufsichtsrechtlichen Vorgaben frühzeitig erkennen und abstellen.

WEITERFÜHRENDE LINKS

- Die Webseite von Serviscope
- Informationen zur Auslagerung von Geschäftsprozessen für Banken auf der Webseite von Serviscope (Business Process Outsourcing)