

DATENKONTROLLE IM BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Erste Erfahrungen der Volksbank Weschnitztal



INFO

Die Volksbank Weschnitztal hat eine Bilanzsumme von 482 Millionen Euro und beschäftigt 93 Mitarbeiter. Sie besitzt eine mittlerweile 150-jährige Tradition als regionale Kreditgenossenschaft. Das Geschäftsgebiet der Bank umfasst das Weschnitztal des vorderen Odenwaldes (südliches Hessen). Durch die tiefe regionale Verwurzelung sieht die Bank sich in der Betreuung und Begleitung ihrer Kunden in einer großen Verantwortung. Sie fördert permanent gemeinnützige Organisationen und lokale Vereine in großem Umfang.

www.volksbank-weschnitztal.de

Serviscope in Karlsruhe, mit weiteren Standorten im gesamten Bundesgebiet, ist zentraler Business Process Outsourcing Dienstleister für die Genossenschaftliche Finanzgruppe. Sie unterstützt rund 400 Genossenschafts- und Privatbanken mit modularen Outsourcing-Modellen und bietet bedarfsorientiert ein breites Spektrum an Services für das Privat- und Firmenkundengeschäft von Banken und Finanzdienstleistern.

www.serviscope.de

Die Volksbank Weschnitztal war gemeinsam mit dem IT-Dienstleister Atruvia und dem Bankenservicecenter Serviscope an einem Pilotprojekt zur Ausgestaltung von Business Process Outsourcing in der Datenkontrolle beteiligt. Ein Bericht über Hintergründe, erste Schritte und Erkenntnisse.

Ohne Digitalisierung und Kooperationen läuft es nicht

Ohne Digitalisierung würde vieles nicht mehr funktionieren. Zu schnelllebig, zu komplex ist unsere Welt, und dementsprechend steigen die Anforderungen der Kunden an Produkte und Dienstleistungen weiter. Um hier als Bank mithalten zu können bzw. gar eine Vorreiterrolle in seinem Geschäftsfeld einzunehmen, geht es darum, auf möglichst standardisierte Prozesse, Automatisierung und eine funktionierende IT-Infrastruktur zu setzen. Die Überraschung: Mit alledem rückt gleichzeitig auch ein weiteres – urgenossenschaftliches – Thema wieder stärker in den

Fokus: das Thema Zusammenarbeit. Und zwar mit Partnern, Dienstleistern, Kunden, sogar mit Marktbegleitern!

„Unsere Bank setzt sich permanent mit Themen der Digitalisierung auseinander. Bestehende Möglichkeiten werden nach interner Beurteilung entsprechend genutzt. Grundsätzlich sehen wir uns hierbei gut aufgestellt und auf einem guten Weg. Die Akzeptanz hinsichtlich der Nutzung digitaler Möglichkeiten im Bankgeschäft zeigt sich bei unseren Kunden auf einem guten bis hohen Niveau“, berichtet Ralf Elgert, Prokurist/Bereichsleiter Unternehmenssteuerung/-service bei der Volksbank Weschnitztal.

Volksbank Weschnitztal setzt auf Outsourcing

Deshalb war man auch schon früh offen für Wege, sein Leistungsangebot zu optimieren – zum Beispiel durch Outsourcing bestimmter Leistungen an externe Partner. So arbeitete man bereits seit 2010 mit dem Regionalen ServiceCenter VR-Banken Darmstadt beim Thema Pfändungen zusammen, noch bevor dieses Teil der 2017 neu gegründeten Serviscope AG wurde. Im Laufe der Jahre kamen weitere Bausteine dazu, wie die Auslagerung von Datenkontrolltätigkeiten, Inanspruchnahme des Digital Banking Supports von Serviscope sowie ein Teil-Outsourcing des KundenServiceCenters für Privatkunden im Business Process Outsourcing Modell.

Pilotbank gestaltet ein Datenkontrollkonzept

„Mit der Einführung der Passivprozesse in unserem Haus im Jahr 2019 veränderte sich, neben den internen marktunterstützenden Prozessen, die Verfahrensweise in der Datenkontrolle“, erinnert sich Elgert, „durch diese neue Prozesslandschaft verlagerte sich ein Großteil von Bearbeitungsvorgängen aus dem Back-Office in eine fallabschließende Bearbeitung am Markt. Diese Veränderung zog eine Neuorganisation und Dokumentation der internen Abläufe nach sich.“

Da man ja schon lange gut und vertrauensvoll mit Serviscope zusammenarbeitete, kam die neue Herausforderung zur Sprache: „Serviscope gab uns den Hinweis, dass Atruvia gerade an der Ausgestaltung eines Datenkontrollkonzeptes arbeitete, das auf den Passivprozessen aufbauen sollte.“ Denn eine erfolgreiche Kooperation zwischen Bank und externen Partnern ist nur mit standardisierten und weitgehend automatisierten Ende-zu-Ende-Prozessen möglich. Dazu müssen Einstellungen, Strukturen und Prozesse neu gedacht und definiert werden. Da die Volksbank Weschnitztal auch vor der Herausforderung stand, ihre Datenkontrollstelle personell neu

zu strukturieren, waren einige Synergieeffekte zwischen den Aufgabenstellungen der Bank und dem laufenden Projekt von Atruvia zu erkennen. So erklärte sich die Bank bereit, als Pilotbank daran mitzuarbeiten.

Ohne definierte Prozesse geht es nicht

Atruvia entwickelte mit den ersten Banken ein Kontrollkonzept, in dem auch die fortlaufenden, täglichen Datenkontrolltätigkeiten in der Eigen-



Ralf Elgert, Prokurist/Bereichsleiter Unternehmenssteuerung/-service bei der Volksbank Weschnitztal

„Unsere Ansprechpartner bei Serviscope haben auch außerhalb der Status Calls immer ein offenes Ohr für uns. So können wir adhoc Thematiken besprechen und im besten Fall direkt lösen.“

produktion der Banken optimiert wurden. „Das war umfassend und umfangreich, da auch bankaufsichtsrechtliche Themen zu berücksichtigen sind“, berichtet Elgert. Nachdem das Zusatzmodell Datenkontrolle entwickelt worden war, war es ein konsequenter Schritt für die Bank, das Business Prozess Outsourcing (BPO) Datenkontrolle einzusetzen und die Bearbeitung an Serviscope auszulagern. Im Standardprozessmodell „Passivgeschäft“ wird seine Bank hinsichtlich Prozessadministration und Pflege wesentlich durch Atruvia entlastet. Um die Kontrolle der Passivprozesse kümmert sich Serviscope. „So haben wir jederzeit die benötigten personellen Ressourcen, was andernfalls in einem

Haus unserer Größe schwierig wäre. Zum Beispiel was die Vertretungsregelung oder technische Administration der Vorgänge angeht. Zudem profitieren wir vom technischen und fachlichen Know-how unseres externen Partners,“ freut sich Ralf Elgert.

Datenkontrolle BPO – Einblick in den Alltag

Im Alltag sieht das folgendermaßen aus: Serviscope arbeitet die Datenkontrollen für den Passivbereich ab. In Status Calls tauscht man sich regelmäßig über aktuelle Gegebenheiten, Klärungsfälle und Optimierungen aus – auch über die Thematik „Datenkontrolle BPO“ hinaus. „Dabei haben unsere Ansprechpartner bei Serviscope auch außerhalb der Status Calls immer ein offenes Ohr für uns. So können wir adhoc Thematiken besprechen und im besten Fall direkt lösen“, lobt Elgert.

So profitiert die Volksbank Weschnitztal von BPO

Generell dient eine konstant hohe Datenqualität als Arbeitsgrundlage für alle Prozesse und Aktivitäten in der Bank. Serviscope-Mitarbeiter unterstützen dabei, den Datenbestand zu bereinigen und die Daten in konstant guter Qualität zu halten – konform mit AO, KWG, GWG und DSGVO. Dabei orientiert sich Serviscope an einem optimierten Kontrollkonzept mit integrierten automatisierten Vorgängen und dem Vier-Augen-Prinzip, so dass eine vollständige, fokussierte Dokumentation ohne unnötige Kontrollen gewährleistet ist. „Seit der Zusammenarbeit mit Serviscope haben wir in der Bank keine Kontrollrückstände mehr und sind somit jederzeit für Prüfungen gerüstet!“, resümiert Ralf Elgert.

Autorin: Stephanie Rohde



Stephanie Rohde ist Bereichsleitung Privatkunden-Services Karlsruhe bei Serviscope.