

Advertorial

OUTSOURCING BRINGT HÖHERE SKALENEFFEKTE

Automatisiertes Business Process Outsourcing für die Pfändungsbearbeitung



Bildquelle: Stefan Schwehofer @Pixabay

Serviscope unterstützt Banken in Zusammenarbeit mit Atruvia bei der Pfändungs- und P-Kontobearbeitung. Mit der neuen Pfändungshotline ergibt sich für Geldinstitute eine zusätzliche Arbeitserleichterung. Die Nachfrage nach dem neuen Service ist hoch: Der Bankendienstleister erwartet in Kürze seinen 100. Kunden.

Pfändungen sind für Schuldner wie Banken eine lästige Angelegenheit. Als gesetzliche Nebenpflicht bedeutet die Pfändungs- und P-Kontobearbeitung für Banken einen enormen Aufwand, dem kein Ertrag gegenübersteht. Das hat mehrere Gründe: Zum einen lässt sich vorab nicht prognostizieren, ob und wie viele Kontopfändungen an einem Tag eingehen, zum anderen müssen diese tagesaktuell bearbeitet werden.

Pfändungsbearbeitung bindet wichtige Personalkapazitäten

Oftmals müssen Banken für die Pfändungsbearbeitung hochqualifizierte Mitarbeiter aus dem Problemerkreditmanagement einbinden. Sie stehen in dieser Zeit nicht für andere Aufgaben zur Verfügung, die für die Bank aus wirtschaftlicher Sicht attraktiver

sind. Je nach vorhandener Personalkapazität kann sich bei vielen Bearbeitungsvorgängen auch eine temporäre Überlastung von Mitarbeitern ergeben.

Doch nicht nur die quantitative Kapazitätssteuerung muss im Auge behalten werden. Auch die qualitative Kapazitätsausstattung sollte jederzeit gewährleistet sein. Insbesondere in kleineren Häusern sind angemessene Vertretungsregelungen allerdings nur schwer darstellbar. Urlaub, Krankheit oder sonstige Abwesenheiten können hier schnell dafür sorgen, dass in kleineren Bankinstituten operationelle Risiken entstehen.

Banken sind deshalb daran interessiert, die Pfändungsprozesse so effizient und optimiert wie möglich zu gestalten. Als Bankendienstleister innerhalb der Genossenschaftlichen Finanzgruppe unterstützt Serviscope sie aktiv bei der Pfändungs- und P-Kontobearbeitung.

Vollständiges BPO inklusive Pfändungshotline

Über Serviscope können Banken ihre Pfändungs- und P-Kontobearbeitung nun vollständig outsourcen. Dafür er-

gänzt der Bankendienstleister seine bisherige Lösung um eine neue Pfändungshotline.

Mit der Hotline schafft Serviscope eine Anlaufstelle für Schuldner, die Auskünfte zu Vollstreckungsmaßnahmen, Freibeiträgen oder der Erteilung von Buchungsaufträgen erhalten möchten. So lassen sich Sachverhalte schneller klären und der Unmut bei Schuldnern häufig reduzieren. Weiterhin entfällt ein Großteil der bankseitig anzustoßenden Vorgänge: Über die Hotline lassen sich diese ohne zwischengeschalteten Berater beauftragen.

Hochgradige Automatisierung sorgt für schnelle Erledigung

Banken, die ihre Pfändungs- und P-Kontobearbeitung bisher aufwändig manuell erledigt haben, profitieren bei Serviscope von einem hochgradig automatisierten Business Process Outsourcing mit RPA-Technologie. Auch das Onboarding von neuen Kunden wird nun erleichtert. Sie schicken lediglich eine Excel-Tabelle mit den aktuell laufenden Pfändungen an Serviscope. Können diese von Bankseite nicht vollständig mit allen relevanten Daten ausgefüllt

Gemeinsam stark.

Partnerschaftlich digitale Wege gehen in der Pfändungs- und P-Kontobearbeitung



Die ZUKUNFT der digitalen Pfändungs- und P-Kontobearbeitung

Bildquelle: Serviscope

werden, unterstützt Serviscope bei der manuellen Befüllung, sofern die Dokumente bereits im elektronischen Archiv vorliegen. Anschließend erfolgt automatisiert die maschinelle Aktenanlage in agree2 Leistungsstörung. So gelingt ein schneller und einfacher Übergang ins Outsourcing mit Serviscope.

Auch Jürgen Nachtnebel, Vorstand der VR Bank Ravensburg-Weingarten, die die Pfändungsbearbeitung bereits ausgelagert hat, sieht die positive Entwicklung des Bankendienst-

leisters: „Serviscope hat sich in kurzer Zeit qualitativ sehr weiterentwickelt. Es gibt kaum Abstimmungsbedarf.“

Erfolgreiche Lösung durch Zusammenarbeit mit Atruvia

Serviscope bietet die Pfändungsbearbeitung schon seit vielen Jahren an. Doch erst die Umstellung auf das einzigartige Zusammenarbeitsmodell mit Atruvia hat ermöglicht, in guter Servicequalität weiter zu wachsen und nach oben zu skalieren. Serviscope erwirtschaftet damit Skaleneffekte, die eine Bank allein niemals erreichen kann. Während Atruvia die Standardprozesse zur Pfändungsbearbeitung zunächst bereitstellt, übernimmt Serviscope die eigentliche Pfändungsbearbeitung auf Basis dieser Standardprozesse.

Die BPO-Pfändung beschränkt sich damit nicht nur auf die Bearbeitung eingehender Pfändungen, sondern umfasst die komplette Bearbeitung aller Vorgänge. Dazu gehören Wiedervorlagen, Zahlungen, Aussetzungen, Reaktivierungen und Pfändungserledigungen sowie die Verwaltung von Pfändungsschutzkonten.

Jede Bank kann die Lösung nutzen

Ein großer Vorteil der Dienstleistung: Für Banken gibt es keine betriebswirtschaftlichen, organisatorischen oder

technischen Einstiegshürden. Jede Bank kann die Lösung nutzen und ihre Planmenge individuell auf ihren Bedarf abstimmen.

Als Mehrmandantendienstleister schafft Serviscope damit einen Kostenvorteil für die gesamte Genossenschaftliche FinanzGruppe. Denn durch die Auslagerung an Serviscope lassen sich die Kosten für die Pfändungsbearbeitung um nahezu 50 Prozent reduzieren. Bei Teilnahme von allen Banken an diesem Verfahren, lassen sich für die Genossenschaftsbanken über 100 Millionen Euro in 5 Jahren einsparen.

Outsourcing bringt höhere Skaleneffekte

Die Pfändungsbearbeitung gehört nicht zum Kerngeschäft einer Bank. Je mehr Banken sich für eine Auslagerung der gesetzlich zwar notwendigen, aber nicht wertschöpfenden Pfändungsbearbeitung entscheiden, desto höhere Skaleneffekte kann ein zentraler Dienstleister wie Serviscope erreichen.

Das macht das BPO in der Pfändungs- und P-Kontobearbeitung aus betriebswirtschaftlicher und technologischer Sicht für Banken besonders interessant. Denn Serviscope hat dadurch mehr Möglichkeiten, ihre Lösung kontinuierlich weiterzuentwickeln und für ihre Kunden zu optimieren.

Dass der Service für Banken attraktiv ist, zeigt die aktuell hohe Nachfrage. In Kürze erwartet Serviscope den 100. Kunden in der Produktionsaufnahme. Weitere Banken jeglicher Größenklasse sind herzlich willkommen.

INFO

Die SERVISCOPE AG in Karlsruhe, mit weiteren Standorten im gesamten Bundesgebiet, ist zentraler Business Process Outsourcing Dienstleister für die Genossenschaftliche FinanzGruppe. Sie unterstützt rund 380 Genossenschafts- und Privatbanken mit modularen Outsourcing-Modellen und bietet bedarfsorientiert ein breites Spektrum an Services für das Privat- und Firmenkundengeschäft von Banken und Finanzdienstleistern.

An der RaumFabrik 34
76227 Karlsruhe
www.serviscope.de

Autor: Frank Erb



Frank Erb ist
Vorstandssprecher
der Serviscope AG.