Serviscope
gemeinsam stark seit 20 Jahren

Frank Erb, Vorstandssprecher Serviscope AG

Die Serviscope AG feiert in diesem Jahr ihr 20-jähriges Bestehen als Bankendienstleister im Business Process Outsourcing für die Genossenschaftliche FinanzGruppe. Aus diesem Anlass haben wir Frank Erb, Vorstandssprecher der Serviscope AG, zum Interview eingeladen. Er nimmt uns mit in die Geschichte des Bankings von 2003 bis heute und zu den veränderten Anforderungen von Banken und ihren Kunden. Dazu gibt er einen Einblick, wie sich alle Beteiligten im Markt immer wieder neu erfinden und mit der Zeit gehen. Kleiner Spoiler: Gemeinsam geht das besser.

Herr Erb, Serviscope ist in diesem Jahr bereits 20 Jahre erfolgreich am Markt für ihre Kunden da. Wie kam es zur Gründung des Unternehmens?

Unser Unternehmen wurde im Frühjahr 2003 auf Initiative von Genossenschaftsbanken von der Atruvia, damals noch Fiducia, als Aktiengesellschaft gegründet. Ziemlich zügig konnten 72 Gründerbanken gewonnen werden, die Aktionäre des Unternehmens wurden.

Bereits am 17. März startete das Unternehmen, damals unter dem Namen F-Call, mit 37 Mitarbeitenden und den Dienstleistungen Telefon-Banking und Telefon-Brokerage. Am frühen Morgen, um 7.02 Uhr, ging der erste Anruf bei uns ein. Bemerkenswert ist, dass wir schon damals „echtes Multikanalbanking“ anbieten konnten. Unsere Mitarbeiter haben die Überweisungsaufträge am Telefon direkt im System erfasst. Als Mehrmandantendienstleister waren wir effizient aufgestellt. So konnten wir die Kontoservices für alle Gründerbanken ohne Medienbruch in Echtzeit erfassen und direkt buchen. Das war zu dieser Zeit innovativ und einzigartig.

Auch heute sind digitale Services wesentlicher Bestandteil des Geschäfts. Gemeinsam mit Ihrer Konzern-Mutter Atruvia arbeiten Sie an Business Process Outsourcing (BPO) Dienstleistungen. Wo stehen Sie hier?

Wir haben in den vergangenen Jahren konsequent daran gearbeitet, für jede unserer Dienstleistungen einen effizienten BPO-Standard gemeinsam mit Banken und Atruvia zu erarbeiten. Wichtig war und ist uns hierbei, die effiziente Produktionserfahrung aus der Serviscope mit der Produktionserfahrung aus unterschiedlichen Banken zu einem zukunftsweisenden Standard zu verbinden. Das einzigartige Zusammenarbeitsmodell sieht vor, dass sowohl die Banken wie auch Serviscope auf diesem BPO-Standard produzieren. Ein weiteres Highlight ist, dass weder unsere Kunden noch wir uns um die Administration der heutigen und zukünftigen Standardprozesse und der IT-Systeme kümmern müssen, das übernimmt die Atruvia im Rahmen ihrer Outsourcing-Leistung für uns.

In diesem Jahr werden wir unsere Lösungen in der Datenkontrolle BPO um das Wertpapiergeschäft sowie das Aktivgeschäft ergänzen. Zudem wird auch die Nachlassbearbeitung als BPO-Dienstleistung verfügbar sein.

Gleichzeitig haben wir neue Kooperationen geschlossen, wie im letzten Jahr mit der BAG Bankaktiengesellschaft in Hamm. Diese setzt mit ihrem Outsourcing-Angebot für die Problemkreditbearbeitung ebenfalls auf die Infrastruktur (Standardprozesse) von Atruvia auf. Jetzt können Banken ihr Kreditgeschäft digitalisieren und nach ihrem Bedarf teilweise oder auch komplett auslagern und so Unterstützung erhalten. In diesem neuen digitalen Ökosystem liefern wir als Serviscope die komplette Pfändungs- und P-Kontobearbeitung sowie die Auswertung wirtschaftlicher Unterlagen im Outsourcing hinzu.

Wie sehen Sie die weiteren Entwicklungen? In der gemeinsamen Strategieagenda des BVR stehen die Themen Standardisierung, Automation und Arbeitsteilung im Fokus. Atruvia arbeitet am Zukunftsbanking.

Wir sehen uns als Bankendienstleister mit unseren Dienstleistungen, den BPO-Services, sehr gut positioniert. Die BPO-Services ermöglichen jeder Bank einen einfachen und komfortablen Weg in das neue Betriebsmodell. Hier kümmert sich Atruvia um die neuen und notwendigen Administrations- und Konfigurationsleistungen. Über die damit fortschreitende Nutzung der Automation und flexibles Sourcing mit Serviscope können Banken dem wachsenden Fachkräftemangel begegnen. Unser Geschäftsmodell beweist meiner Meinung nach immer wieder, dass der genossenschaftliche Gedanke nach wie vor Bestand hat und sogar an Bedeutung zunimmt: Gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern sind wir stark und meistern alle Projekte. Eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten!

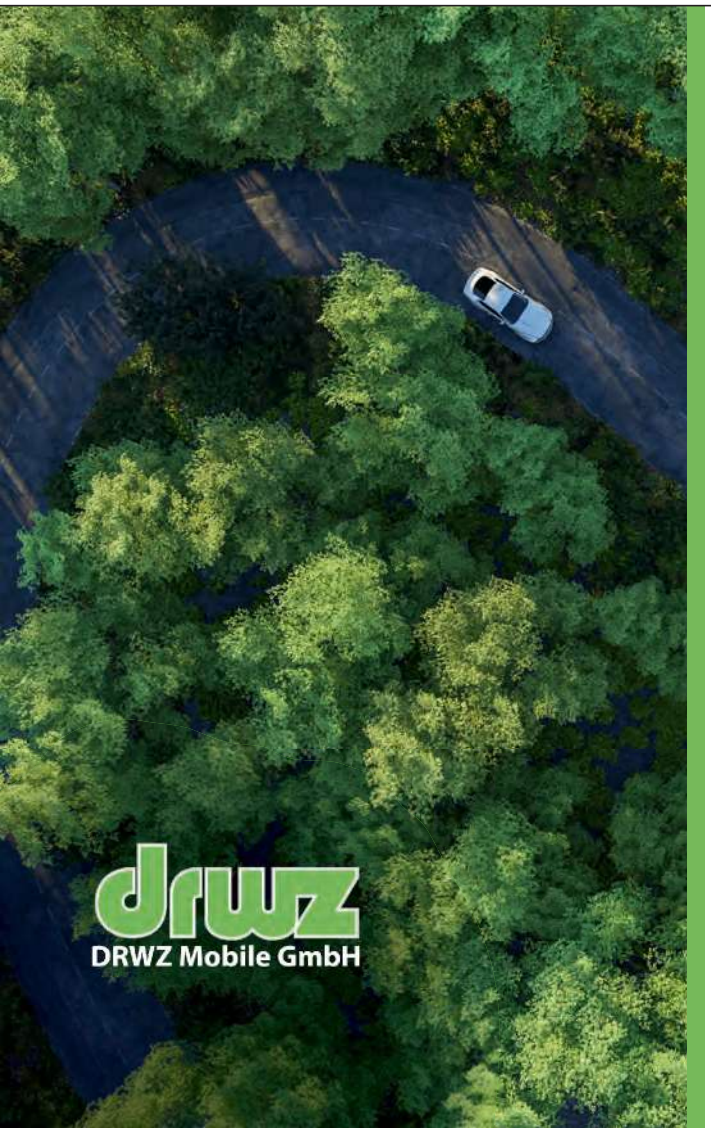
Zum Schluss noch eine Frage zur wirtschaftlichen Lage. 2022 war in vielerlei Hinsicht ein herausforderndes Jahr. Wie sehen hier die Zahlen und weitere Pläne von Serviscope aus?
Das Jahr 2022 war für die Wirtschaft in Deutschland nicht leicht. Die Corona-Pandemie war immer noch ein Thema, dazu kamen der Krieg in der Ukraine, die Energiekrise und die höchste Inflation seit mehr als 50 Jahren. Auch in diesem herausfordernden Geschäftsjahr standen wir von Serviscope unseren Kunden und Geschäftspartnern erfolgreich zur Seite. Wir konnten das Geschäftsjahr mit einem Umsatzwachstum von 5,6 Prozent auf 22,7 Mio. EUR abschließen. Für die Zukunft planen wir, weiterhin Kooperationen zu schließen und auf Errungenschaften aus der Digitalisierung zu setzen. Wir blicken zuversichtlich in die Zukunft. Gemeinsam sind wir stark.

Das Interview führte die Geno-Graph-Redaktion.

Kennzahlen des Unternehmens

	2003	zum 31.12.2022
Banken	72	380
Mitarbeiter	37	434
Dienstleistungen	2	12
Umsatz p.a.	2,2 Mio. Euro	22,7 Mio. Euro

– Anzeige –



ZEITGEMÄßE MOBILITÄT? WIR KENNEN DEN WEG.

Lassen Sie sich beim Weg in einen effizienten und nachhaltigen Fuhrpark von uns unterstützen!
Sparen Sie bis zu 35 % auf Ihr Firmenfahrzeug mit der Nutzung unserer Rahmenverträge und erhalten Sie auch auf viele weitere Mobilitätsleistungen attraktive Konditionen. Ob es die digitale Führerscheinkontrolle für Ihre Rechtssicherheit, die klimafreundliche Tankkarte mit CO_2-Kompensation oder die Unterstützung beim Einstieg in die Elektromobilität ist, wir haben die passenden Lösungen für Sie.

Wählen Sie flexibel den passenden Baustein aus unserem vielfältigen Angebot oder lassen Sie Ihren Fuhrpark ganzheitlich von uns betreuen – bereits ab einem Fahrzeug können Sie von GenoDrive Fuhrparkmanagement profitieren.

MEHR ERFAHREN UNTER
WWW.DRWZMOBILE.COM