

Dezember 2023/Januar 2024

GENOGRAPH

JOURNAL FÜR DIE GENOSSENSCHAFTEN IN BADEN-WÜRTTEMBERG **bwgv**



Unsere
Mitarbeitenden sind
bereit

Schwerpunkt Zukunft

2024 kann kommen

BWGV

Handlungsfelder 2024
für unsere Mitglieder

Partner

Zukunftsweisend aufgestellt,
Ausblicke für das neue Jahr

Im Interview

Dr. Roman Glaser: Abschied
und Blick nach vorn

Mit Outsourcing in die Zukunft des Bankings



© Foto Serviscope AG

Frank Erb, Vorstandssprecher Serviscope AG: „Nahezu jede zweite VR-Bank nutzt bereits Business Process Outsourcing (BPO). Allein in Baden-Württemberg begleiten wir und 80 Volksbanken und Raiffeisenbanken.“

Welche Services bietet Serviscope für das Privat- und Firmenkundengeschäft von Volksbanken und Raiffeisenbanken an, Herr Erb?

Nahezu jede zweite VR-Bank nutzt bereits Business Process Outsourcing (BPO). Allein in Baden-Württemberg begleiten wir rund 80 Volksbanken und Raiffeisenbanken jeder Größenklasse. Die Banken lagern ihre Geschäftsprozesse nach Bedarf teilweise oder voll an uns aus.



Homepage
Serviscope

Welche Vorteile bringt das den Banken?

Wir arbeiten eng mit dem Geschäftsfeld Kundenprojekte & Consulting von Atruvia zusammen. Dabei übernimmt die Atruvia die Administration und die laufende Aktualisierung des Bankverfahrens - agree21/Omnikanalplattform, sowie die Dokumentation der Prozesse in einer Prozesslandkarte. Unsere Lösungen sind ausgerichtet auf Standardisierung, Automation und Arbeitsteilung. Jede Bank entscheidet, welche Prozesspakete sie selbst bearbeitet und welche sie an Serviscope übergibt. Aktuell bieten wir zwölf Prozesspakete/BPO-Dienstleistungen für das Privat- und Firmenkundengeschäft an. Wir arbeiten in agree21 und auf der Omnikanalplattform, sind also auf dem neuesten Stand der Prozessautomation. Ab 2024 sind nahezu alle unsere Bankdienstleistungen übrigens von der Umsatzsteuer befreit. Das bedeutet weitere Kostenvorteile.

Gibt es weitere Entwicklungen oder Pläne für 2024?

Ein großes Thema wird der Ausbau unserer Dienstleistungen rund um das Kunden-Service-Center sein. Wir sind heute schon 24 Stunden und sieben Tage die Woche für die Bankkunden über verschiedene Zugangswege erreichbar und in der Nacharbeit von Serviceaufträgen tätig. Hier unterstützen wir fallabschließend in den einzelnen Kundenwünschen. All dies bauen wir zu einer kompletten Serviceeinheit für Servicekunden aus. Neben kundenorientierten Serviceleistungen wird auch der Verkauf von einfachen, standardisierten Produkten gemäß Basisproduktportfolio für Privatkunden möglich sein.

Wie kann Serviscope 2024 bei der Transformation in das neue Betriebsmodell von Atruvia helfen?

Die VR-Banken sind gefordert, verschiedene Bankverfahren mit ihren Prozessen, Abläufen und Schnittstellen in der Transformationsphase zu administrieren. Parallel wird zudem die Lotus-Notes-Kommunikation durch Microsoft 365 abgelöst. Wir empfehlen den Einsatz unserer gemeinsamen BPO-Dienstleistungen. So kann der Umstieg auf Standardprozesse frühzeitig erfolgen und die bankinternen Personalkapazitäten werden entlastet, da die Standardprozesse von Atruvia pro Release in die neue IT-Welt überführt werden. Zudem lassen sich so Kostenvorteile aus den neuen Systemen schnell und einfach heben.

Das Interview führte die Geno-Graph-Redaktion. ■