SparkassenZeitung

BETRIEB & BANKSTEUERUNG | S-Servicepartner

Unverzichtbare Arbeiter im Hintergrund

„Gemeinsam da durch“ lautet zurzeit das Motto der Sparkassen-Finanzgruppe. Auch die Dienstleister im Verbund sorgen dafür, dass es in der Coronakrise weitergeht. Der S-Servicepartner berichtet, wie die Mitarbeiter gemeinsam mit den Sparkassen die Zusatzbelastungen im Backoffice bewältigen.

Die Sparkassen halten derzeit den eigenen Geschäftsbetrieb aufrecht und unterstützen gleichzeitig sehr viele Kunden mit Soforthilfen im Kreditgeschäft.
Diesen Spagat bewältigt derzeit auch der S-Servicepartner als Dienstleister der Sparkassen. Mit seinem Service im Backoffice sichert das Verbundunternehmen den Zahlungsverkehr sowie die Liquiditäts- und Bargeldversorgung.
Das Unternehmen sorgt auch dafür, dass die Soforthilfen schnell zu den Unternehmen gelangen und dass die Sparkassen gesetzliche Anforderungen auch in Krisenzeiten erfüllen.

„Wir rücken zusammen, auch wenn wir Abstand halten“

Um all das leisten zu können, hat das Verbundunternehmen bereits frühzeitig seine Pandemiepläne auf Aktualität und Wirksamkeit geprüft und Präventivmaßnahmen ergriffen.
„Wir rücken zusammen, auch wenn wir Abstand halten“, sagt Ronald Berentin, Geschäftsführer, S-Servicepartner Deutschland. An allen Standorten des Unternehmens seien Krisenstäbe eingerichtet worden, die in Abstimmung mit dem zentralen Gruppen-Krisenstab die Gefährdungssituation beobachten und bewerten.

© S-Servicepartner

„Wir rücken zusammen, auch wenn wir Abstand halten“, sagt Ronald Berentin, Geschäftsführer, S-Servicepartner Deutschland.

„Wir sind in stetigem Austausch und lernen voneinander, nahezu täglich“, sagt Berentin. Auch falls Personal oder ein kompletter Standort ausfallen sollte, werde die Arbeit an Ausweichstandorten erledigt. Zudem gebe es standortübergreifende Backup-Lösungen, beispielsweise für das Scannen von Zahlungsverkehrsbelegen.

„Kollegen, deren Arbeitsabläufe es erlauben, können von Zuhause arbeiten“, sagt der Geschäftsführer. Dazu wurden die Zugänge auf das Netzwerk der Finanz Informatik

stark ausgebaut, die Netzwerkverbindungen in den Kundensparkassen wurden ebenfalls erweitert.
„Schnelles Agieren, Flexibilität und Umdenken sind wichtiger denn je“, sagt Berentin. In kürzester Zeit seien daher technische Zusatzlösungen für Zusammenarbeit, Telefon- und Webkonferenzen ausprobiert und eingeführt worden.

Hilfe dorthin bringen, wo sie nötig ist

Die Bundesregierung hat ein umfangreiches Hilfspaket für Unternehmen und Verbraucher beschlossen. Damit diese Hilfe ankommt, wo sie gebraucht wird, ist der Dienstleister zurzeit sehr gefragt: „An all unseren Standorten, an denen die Marktfolge Aktiv bearbeitet wird, zeichnet sich derzeit wie erwartet ein erhöhtes Arbeitsaufkommen ab“, sagt Berentin.
Ein Beispiel: Wie die anderen Häuser, hat auch die Berliner Sparkasse Unternehmen, Selbständigen, Frei- und Heilberuflern angeboten, die Tilgung laufender Firmenkredite für einen Zeitraum von bis zu sechs Monaten auszusetzen.
Der Ansturm auf diese schnelle Hilfsangebot war schon im März enorm. Statt der erwarteten 1000 Tilgungsaussetzungen, kamen beim S-Servicepartner Berlin bis Ende März doppelt so viele Anträge an. Diese konnten zügig abgearbeitet werden – dank des großen Engagements, flexibler Strukturen und der Mitarbeiter aus anderen Prozessen, die mithelfen konnten.

Prozessautomatisierung schreitet voran

Außerdem arbeiten für die regionalen Standorte des Dienstleisters agile Teams an der Automatisierung der

Marktfolgeprozesse. Auf Basis der von der Finanz Informatik bereitgestellten Lösungen haben die Technikteams im Firmenkundensegment eine Automationsunterstützung für die optimierte Marktfolgebearbeitung von Tilgungsaussetzungen entwickelt.

Zins- und Tilgungsleistungen für Verbraucherkredite können ebenfalls ausgesetzt werden. Die Sparkassen haben ihren Kunden auch diese Hilfen schnell angeboten, der S-Servicepartner hat die Sachbearbeitung übernommen.

Daneben beraten die Sparkassen ihre Kunden zu den Liquiditäts- und Kredithilfen von Bund und Ländern. Die Sparkasse trifft jede Kreditentscheidung selbständig, die nachgelagerte Bearbeitung übernimmt der S-Servicepartner.

Hohes Fallaufkommen in der Marktfolge Aktiv

KfW-Kreditanträge sind in den Kundensparkassen des Verbundunternehmens bereits eingegangen und bearbeitet worden. Im S-Servicepartner Rheinland-Pfalz ist das Arbeitsaufkommen in der Marktfolge Aktiv entsprechend hoch. In zehn Tagen haben die Mitarbeiter so viele Kreditanträge erreicht wie sonst in einem ganzen Quartal.

Gemeinsam mit der Sparkasse Südliche Weinstraße in Landau hat der Dienstleister Strategien entwickelt, diese immensen Mengen abzuarbeiten.

Benjamin Hirsch, Geschäftsführer des S-Servicepartners Rheinland-Pfalz, erläutert: „Der Sparkassenmitarbeiter berät individuell den Kunden zu den verschiedenen Hilfsprogrammen. Wir übernehmen dann die Nachbear-

beitung von der Bonitätsanalyse, über die Beschlusserstellung bis zum Vertragsdruck, natürlich standardisiert, um Qualität und Geschwindigkeit hoch zu halten."

Entwickelt mit Sparkassen Strategien, um immense Antragsmengen abzuarbeiten: Benjamin Hirsch, Geschäftsführer S-Servicepartner Rheinland-Pfalz,

Sparkassen und Dienstleister arbeiten gut zusammen

Dass Sparkassen und Dienstleister zurzeit sehr gut zusammenarbeiten, erläutert Simon Spöhrer, Geschäftsführer der Gesellschaft Kredit-Service-Center (KSC) in Hamburg: „In der Krise spüren wir einen starken Schulterschluss innerhalb der Produktionseinheiten und auch in der Abstimmung und Zusammenarbeit mit unseren Sparkassen."

In kürzester Zeit habe sich der Dienstleister mit den Kundensparkassen abgesprochen, um bis Ende März in nur wenigen Tagen mehr als 500 Raten- und Tilgungsaussetzungen im Firmenkundenbereich zu verarbeiten. „Bis heute sind diese auf mehr als 1200 angestiegen – neben 400 zusätzlichen Notfallkrediten“, sagt Spöhrer.

© S-Servicepartner

Simon Spöhrer, Geschäftsführer der Gesellschaft Kredit-Service-Center (KSC) in Hamburg: „In der Krise spüren wir einen starken Schulterschluss in der Abstimmung und Zusammenarbeit mit unseren Sparkassen.“

S-Servicepartner reagiert flexibel

Doch nicht nur im Kreditgeschäft steigen die Mengen. Bei allen Online-Produkten der Sparkassen erhöht sich die Schlagzahl, etwa bei Online-Girokontoeröffnungen und Depot-Direkt-Kontoeröffnungen. Die Sparkassenkunden scheinen Finanzdienstleistungen also derzeit verstärkt in Anspruch zu nehmen – auch über neue Vertriebswege.

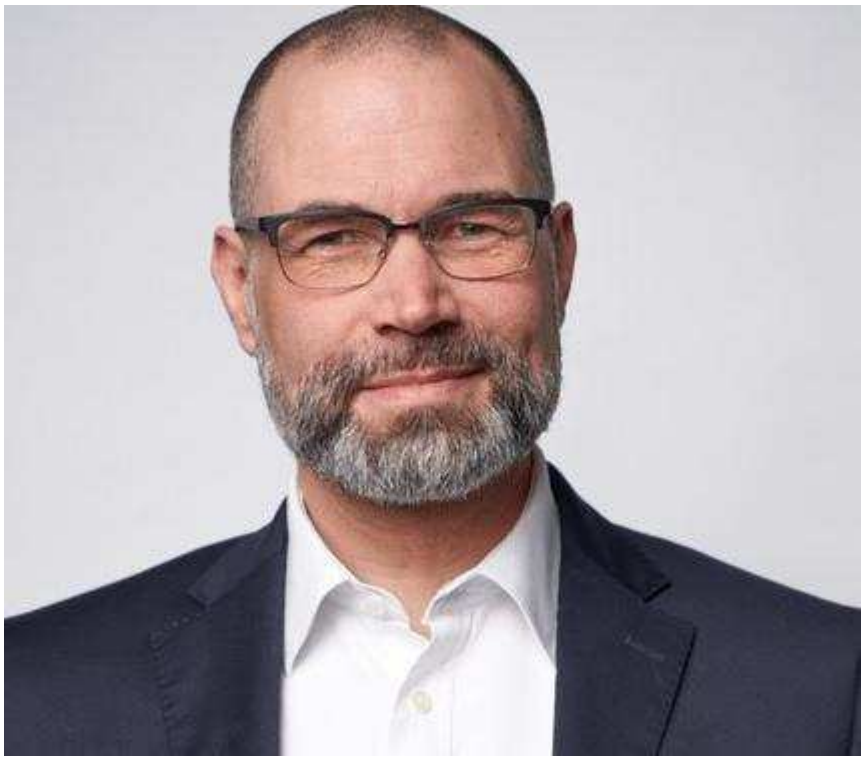
Doch weniger Fälle registriert der S-Servicepartner beispielsweise in der Pfändungsbearbeitung. Hier ist Flexibilität gefragt. Mitarbeiter können zurzeit Minusstunden aufbauen, um die erwartbar höheren Eingänge nach der Krise dann abarbeiten zu können. Manchmal werden derzeit weniger beschäftigte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Prozessen mit erhöhtem Arbeitsaufkommen eingesetzt.

Neue Wege der Unterstützung

Im Gegensatz zu vielen anderen Veranstaltungsterminen kann der S-Servicepartner beispielsweise den Flächenrollout im Bereich Adressenrisiko nicht einfach verschieben.

In mehreren Serienterminen werden Regionalverbände, S-Rating und Finanz Informatik (FI) in diesem Jahr den Rollout im Integrierten Datenhaushalt begleiten, außerdem den Releasewechsel in der Anwendung CPV.

Das könne nicht so nebenbei passieren, erklärt Arne Jansen, Leiter Regulatorik und Banksteuerung beim S-Servicepartner: „Derzeit schwebt die Coronakrise über allem – viele Sparkassen haben sich daher entschieden, erst im Herbst zu migrieren. Dann steht jedoch schon der Jahresabschluss vor der Tür.“



© S-Servicepartner

"CPV-Releasewechsel und der Rollout im Integrierten Datenhaushalt können nicht so nebenbei passieren", sagt Arne Jansen, Leiter Regulatorik und Banksteuerung beim S-Servicepartner.

Umso wichtiger sei es, die Migration planvoll und mithilfe zielgerichteter Vorbereitung anzugehen, erläutert Jansen. Daher werde der Rollout begleitet von zentralen Veranstaltungen der S-Rating und der Finanz Informatik – coronabedingt jedoch als Webinar.

Migrationsworkshops für Sparkassen jetzt online

Danach beginne für die Sparkassen die Umsetzung in einer Parallelphase: „Gerade jetzt möchten wir Sparkassen dabei unterstützen, sich für die Migration fit zu machen“, sagt Jansen. „Standardisiertes Vorgehen ist unsere Stärke: Individualitäten erkennen und in den Standard überführen.“

Der S-Servicepartner biete Sparkassen daher vor der Migration in methodisch-standardisierten Workshops eine

Standortbestimmung an. So könne eruiert werden, wo noch Handlungsbedarf bestehe.
Auch der Dienstleister musste sich hier anders aufstellen als gedacht – die Workshops finden digital statt. Nach der Identifizierung von Handlungsfeldern unterstützen die S-Servicepartner-Experten Kundensparkassen auf Wunsch auch bei der Umsetzung.
S-Servicepartner-Geschäftsführer Berentin bekräftigt: „Wir leisten mit unseren Sparkassen gemeinsam einen wichtigen Beitrag zur Erhaltung unserer Wirtschaft – und sorgen so dafür, dass das Lokal um die Ecke, der Buchladen im Kiez oder der Kleinunternehmer die Krise durchstehen."

© S-Servicepartner

Viele Mitarbeiter des S-Servicepartners arbeiten zurzeit zuhause, auch Autorin Juliane Schälicke (links mit vierbeiniger Unterstützung).

Juliane Schälicke, S-Servicepartner – 28. April 2020