

Zeitvorteil durch Komplettservice

Kai Dahlke

Drittpfändungen oder Insolvenzen werden – wie die IT oder Wertpapierabwicklung - für viele Kreditinstitute aus Effizienz- und Qualitätsgesichtspunkten von Dienstleistern bearbeitet.



Guter Service wirkt oft im Hintergrund, sei es beim sorgfältigen Präparieren der Ski oder im Backoffice der IT.

(dpa)

So wickelt die NRS Norddeutsche Retail-Service GmbH (NRS) weit über 300 000 Pfändungsvorgänge pro Jahr ab und kann ihren Kunden ung einen maßgeschneiderten Komplettservice anbieten. Dabei setzt das Hamburger Unternehmen auf die Software Pfändung 2. Helmut Schulte, Leiter Produktmanagement und Kundenprojekte, schildert wie Kreditinstitute vom Outsourcing der Pfändungsbearbeitung profitieren. „Aufgrund hoher Stückzahlen können wir als spezialisierter Dienstleister sehr effizient arbeiten. Gleichzeitig bieten wir einen verlässlichen Service und garantieren beispielsweise eine taggleiche Bearbeitung sämtlicher Pfändungsvorgänge. Außerdem verfügen wir über eine umfassende rechtliche Expertise - auch in der Insolvenz- oder Mahnbearbeitung. Dieses Wissen in den einzelnen Instituten vorzuhalten, wird aufgrund der stetig wachsenden Anforderungen zunehmend schwerer.“

Schon seit 2009 nutzt die NRS Pfändung 2 vom Berliner Systemhaus arxes-tolina. Diese Anwendung wird mittlerweile von 250 Kreditinstituten in ganz Deutschland eingesetzt. Matthias Nietz, Bereichsleiter Pfändung bei arxes-tolina, erläutert die Arbeitsweise. „Durch den engen Kontakt mit den Anwendern, unter anderem über einen Kundenbeirat, bekommen wir immer wieder Hinweise, wie das Programm noch weiter verbessert werden kann. Zudem sind wir durch unsere langjährigen Erfahrungen selbst ausgewiesene Pfändungsexperten.“

„In den letzten Monaten haben wir unter anderem über automatische Auskehrungen sowie einen elektronischen Posteingang und eine damit verknüpfte optimierte Aufgabenverteilung gesprochen“, berichtet Kati König, Leiterin in der NRS-Pfändungsbearbeitung. Automatische Auskehrungen verschaffen einen erheblichen Zeitvorteil. Die Mehrwerte eines elektronischen Posteingangs sind vielfältig, da sämtliche Aufträge nur noch über einen Eingangskanal bearbeitet und optimal auf die jeweiligen Sachbearbeiter verteilt werden können.

Die tolima-Entwickler setzten diese Wünsche in der Software um. Nach einigen Testläufen wurde beispielsweise die neue Funktion ‚automatische Auskehrungen‘ im Januar 2013 in Pfändung 2 integriert. „Seit dem können wir die Auskehrungen für unsere Kunden deutlich schneller bearbeiten“, so König. Durch den elektronischen Posteingang konnte die Auskunftsfähigkeit gegenüber den Beratern in den Filialen nochmals verbessert werden, da sämtlicher Schriftverkehr sofort einsehbar, vollelektronisch bearbeitbar und in den Akten im System hinterlegt ist.

Matthias Nietz sieht zukünftig weiteren Optimierungsbedarf. „Wir haben festgestellt, dass neben der NRS auch große Sparkassen und andere Dienstleister die Chancen eines optimierten Posteingangs erkennen. Im nächsten Schritt werden das Übermitteln und Bearbeiten von Aufträgen aus dem Markt mithilfe der von der NRS eingesetzten OSPlus-Serviceaufträgen weiter optimieren.“ Damit erhalten die Berater zukünftig ein modernes Auftragsmedium ohne Systembrüche und Zeitverluste.