

Von Spezialisten zu Allroundern

Juliane Schälicke, S-Servicepartner

Vertrieb oder Marktfolge? Für Willi Rogatzki war die Entscheidung klar. Er wechselte nach seiner Ausbildung in der Berliner Sparkasse zum S-Servicepartner. Heute ist er ein unspezialisierter Spezialist.

Vertrieb oder Marktfolge? Für viele Jung-Banker stellt sich die Frage, wie es nach der Ausbildung weiter geht. Für Willi Rogatzki war die Entscheidung klar. Er wechselte nach seiner Ausbildung in der Berliner Sparkasse im September 2017 zum S-Servicepartner, dem größten Marktfolge-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe. Denn auf den 24-jährigen wartete ein spannendes Aufgabengebiet. Heute ist er ein unspezialisierter Spezialist. „Allrounder“ nennt sich die Gruppe von Mitarbeitern im S-Servicepartner Berlin. Ihre Kernkompetenz ist Flexibilität. Sie helfen da aus, wo Not am Mann ist – in Marktfolge-Prozessen, in Stabstätigkeiten und auch in Projekten. Ist das im schnelllebigen digitalen Zeitalter der Arbeitsplatz von morgen? Und welche beruflichen Perspektiven bietet ein Dienstleister?

Breites Aufgabenspektrum

Kennengelernt hat Rogatzki den S-Servicepartner bereits in der Ausbildung. Auszubildende der Berliner Sparkasse haben die Möglichkeit, eine Woche lang in die Marktfolge-Einheiten des Dienstleisters zu schnuppern. „Vom Backoffice hatte ich keine wirkliche Vorstellung. Erst in unserem Durchlauf habe ich gesehen, was alles hinter den Kulissen passiert, wenn der Vertriebsmitarbeiter den Auftrag abschickt“, sagt Rogatzki. „Mir war nicht klar, wie vielfältig das Aufgabengebiet im S-Servicepartner wirklich ist. Für über 270 Sparkassen werden Dienstleistungen von der Unternehmensgruppe erbracht. Das bietet natürlich ganz andere Perspektiven als die Arbeit für ein einzelnes Haus. Für die persönliche Weiterentwicklung – aber auch hinsichtlich der Zukunftssicherung des eigenen Arbeitsplatzes.“

Immer wieder neues zu tun, das gefällt Willi Rogatzki an der Arbeit im Marktfolgebereich.

(© Servicepartner)

Kurz vor Ende der Ausbildung stellte der S-Servicepartner Interessierten die Arbeit des Allrounderteams vor. Das fand Rogatzki besonders spannend: „Die Arbeit klang sehr vielseitig und die Chance, mich beruflich weiter zu entwickeln erschien mir

hier sehr hoch. Die Kollegen waren auf der Suche nach jungen Mitarbeitern, um die Einflüsse der Demografie abzumildern“, sagt er.

Denn ob im Dienstleister oder einer Sparkasse: Wenn Experten für Themen in den Ruhestand gehen, ist es oft schwer, diese nach zu besetzen. Einen Pool an flexiblen Mitarbeitern zu haben, ist dann von unschätzbarem Wert. Und auch bei Mehrmengen ist der Allrounder-Einsatz gang und gäbe.

Rogatzki berichtet: „Anfang diesen Jahres war ich zwei Wochen im Team Debitkarten bzw. Kartenrückläufer. Da gab es wirklich viel zu tun – denn im 3. Quartal werden jährlich Folgekarten zugesandt. Dass nicht alle Karten auch beim richtigen Empfänger landen, ist klar. Hier kam ein großer Schwung Arbeit auf die Kollegen zu – und wir konnten als Allrounder mit anpacken, diesen zu bewältigen.“ Besonders im mengengetriebenen Marktfolge-Geschäft ist also Flexibilität gefragt.

Ist es schwer für einen Allrounder, sich in die Fachthemen einzuarbeiten? „Für mich ist es keine große Sache, mich auf neue Aufgaben und Prozesse einzustellen. Vieles kenne ich auch schon aus meiner Ausbildung, besonders den Umgang mit OSPlus. Ich persönlich finde den Job ideal, denn ich mag es, neues zu sehen und auszuprobieren. Als Allrounder habe ich dafür oft die Gelegenheit. Das macht den Job jeden Tag spannend und abwechslungsreich“, so der Bankkaufmann.

Am liebsten lernt Rogatzki die Prozesse nach dem Prinzip Learning by doing. „Im S-Servicepartner haben wir als Allrounder jeder circa drei komplexere Prozesse, auf die wir uns spezialisieren und für die wir bei Bedarf einspringen. In der Regel dauert die Einarbeitung in ein neues größeres Aufgabenfeld rund drei Monate. Zu Beginn wird uns natürlich von den Experten alles gezeigt, ehe wir nach und nach selbst die Themen bearbeiten. Es macht mir dann am meisten Spaß, wenn ich allein laufen kann und nur noch bei Fragen auf die Kollegen zugehen muss.“

Flexibel in die Zukunft

Mit Blick auf die Digitalisierung der Prozesse, wird die Bedeutung von Flexibilität zunehmen. Die Arbeitswelt von morgen wird eine andere sein als die heutige. Das sieht auch Willi Rogatzki so: „Ich denke, Spezialisten mit ihrem Expertenwissen werden weiterhin eine wichtige Rolle haben. Gleichzeitig wird aus meiner Sicht die Bedeutung unseres Allrounder-Modells zunehmen. Man merkt es allein daran, dass wir in den vergangenen Jahren von einer kleinen Gruppe auf zwei 20-Personenstarke Teams angewachsen sind. Ich als Berufseinsteiger bin eher auch die Ausnahme – viele erfahrene Kollegen haben sich ebenfalls für das flexible Tätigkeitsfeld als Allrounder entschieden.“

Die Kompetenz, sich zwischen den Themen schnell bewegen zu können, macht den Job zukunftssicher. Automatisierungslösungen werden zunehmend die Marktfolge revolutionieren. Die S-Servicepartner-Gruppe leistet hier Pionierarbeit. Ein Beispiel: die industrielle Pfändungsbearbeitung. „Im Pfändungsteam arbeiten immer wieder meine Allrounder-Kollegen mit. Die Prozesse sind hier schon sehr weit standardisiert und auch automatisiert. In diese kann man schnell wechseln und nach kurzer Einarbeitung die Tätigkeiten übernehmen, wenn mal Not am Mann ist. Aber auch eine intensivere Mitwirkung von uns Allroundern ist hier durchaus gefragt. Eine meiner Kolleginnen hat zum Beispiel im Automatisierungsprojekt mitgearbeitet“, sagt Rogatzki.

Gemeinsam mit der FI hat der S-Servicepartner den ersten industriellen End-to-End-Prozess in OSPlus entwickelt. Eigentlich könnte man meinen, dass diese Kollegin damit an der Wegrationalisierung des eigenen Arbeitsplatzes mitgewirkt hat. Doch so sieht das der flexible Allrounder nicht. „Wir ziehen dann weiter zur nächsten Stelle, an der wir gebraucht werden.“ Und gebraucht werden sie immer irgendwo.

Geschäft mit Drittkunden sichert Arbeitsplätze in der Region

Die Allrounder im S-Servicepartner Berlin sind nur ein Beispiel für die Sicherung von regionalen Arbeitsplätzen in der Zukunft in einem Dienstleister. Die Arbeitsteiligkeit, die auch im Projekt Betriebsstrategie der Zukunft (BdZ) empfohlen wird, trägt erste Früchte. Denn bei sinkenden Einzelmengen von Sparkassen kann der Dienstleister Mengen bündeln und damit nicht nur Synergien schaffen, sondern auch das Personal voll auslasten.

Diese Flexibilität hat eine einzelne Sparkasse nicht. Hilfreich ist eine breite Aufstellung. Im jüngsten Standort der S-Servicepartner-Gruppe in Bad Salzungen beispielsweise haben Kollegen in der Marktfolge Aktiv ebenfalls ihr Kompetenzfeld erweitert. Aus den Spezialisten für privaten Wohnungsbau und Gewerbeeinheiten wurden Experten für das gesamte Kreditgeschäft unterhalb der Risikorelevanzgrenze. Mit dieser größeren Bandbreite an Wissen und Kompetenzen gewinnen sie nicht nur Flexibilität für die Bearbeitung der Prozesse der Eigentümer-Sparkasse.

Auch für andere Institute wären sie in den Startlöchern, die Marktfolge Aktiv zu bearbeiten. Perspektivisch, wenn die Auslagerungsrate steigt, wird die Arbeitsplatzsicherung im Dienstleister immer mehr an Bedeutung gewinnen. Im S-Servicepartner gibt es zahlreiche Beispiele dafür, dass dies gelingt. So sind unter anderem in der Marktfolge Aktiv am Standort Hamburg heute rund 65 Mitarbeiter,

darunter ehemalige der Hamburger Sparkasse, für Geschäft mit Instituten außerhalb der Haspa im Einsatz.

Dass die Auslastung von heute auf morgen geht, wäre utopisch zu denken. Was für die Sicherung der Zukunft ausschlaggebend ist, braucht eine gewisse Zeit, wie man an einem Beispiel am Standort Hamburg sieht: Bereits vor 5 Jahren wurde die Geschäftsverbindung zu einem großen Institut mit fünf Mitarbeitern im Bereich Marktfolge Aktiv aufgenommen. Seither hat sich der Umfang vervierfacht: Zwischenzeitlich sind 20 Mitarbeiter für diesen Großkunden im Einsatz, auch im Passivgeschäft.

Und welche Perspektiven erwartet Willi Rogatzki? „Ich freue mich darauf, meinen weiteren Karriereweg im S-Servicepartner zu beschreiten. Flexibel und offen für Neues möchte ich bleiben. Ob ich mich eher zu einem Spezialisten in projekthaften Tätigkeiten entwickle oder mal Führungsverantwortung übernehmen möchte, kann ich heute noch nicht sagen. Ich habe jedoch die Gewissheit, in einem Unternehmen mit vielen Möglichkeiten zu arbeiten.“

Juliane Schälicke, S-Servicepartner: Von Spezialisten zu Allroundern, in SparkassenZeitung (05. März 2019). URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/betrieb-%26-banksteuerung/von-spezialisten-zu-allroundern.html>. Abgerufen am: 06. März 2019



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online