

11. November 2019 | Auslagerung

Moderne Marktfolge macht's möglich

Reiner Holdorf, S-Servicepartner

Wie sich die Bestandskreditbearbeitung privater Baufinanzierungen radikal vereinfachen lässt.

Die private Baufinanzierung ist der wesentliche Kern des Bankgeschäfts. Sie wird häufig noch in mühevoller Kleinarbeit umgesetzt. Dabei lässt sich der Prozess durchaus standardisieren und automatisieren, die Direktbanken machen es vor.

Hier reicht der Kunde die Unterlagen digital ein, führt ein Gespräch via Telefon oder Skype; und innerhalb von 24 Stunden ist der Kredit bewilligt. Auch die Vorfälligkeitsentschädigung wird direkt berechnet. Der Kunde profitiert, denn wer möchte schon Tage bis Wochen auf eine Kreditzusage oder Berechnung warten?

Vorfälligkeitsentschädigung neu gedacht

So etwas funktioniert aber nur mit einem sauberen Standard und digitalen Prozessen. Damit Sparkassen einen solchen Service bieten können, hat der S-Servicepartner den Prozess „Vorfälligkeitsentschädigung berechnen“ neu aufgesetzt. Im Einsatz ist ein FI-konformer Technologie-Mix aus der Interaktiven Serviceplattform (ISP) und Robotic Process Automation (RPA).

Was ist neu? Ausgangspunkt ist und bleibt die Anfrage des Endkunden. Will dieser wissen, wie hoch seine Vorfälligkeitsentschädigung ausfällt, beauftragt der Sparkassenberater den S-Servicepartner per Serviceauftrag mit der Berechnung. Dann startet der neue industrielle Prozess:

- 1. Serviceauftrag wird über die ISP an die RPA-Lösung weitergegeben
- 2. Daten werden RPA-gestützt abgerufen und in OSPlus weiterverarbeitet
- 3. Anschreiben und Vertrag werden erstellt und bereitgestellt
- 4. Dokumente werden im Zentralen Dokumentenarchiv (ZDA) archiviert

Bisheriger und neuer Prozess für die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung: Die Bearbeitungszeit sinkt auf unter fünf Minuten.

Prozess dauert weniger als fünf Minuten

Der Prozess befähigt den Berater, schnell und einfach auf die Anforderungen des Endkunden reagieren zu können. Der gesamte Ablauf dauert weniger als fünf Minuten – von der Anfrage bis zur Erledigung. In der Zeit kann mit dem Kunden über seine neue finanzielle Situation gesprochen werden; hier ergeben sich womöglich Anknüpfungspunkte für neue Produkte.

Künftiges Beratungsgespräch

Stellen Sie sich den künftigen Dialog zwischen Berater und Kunden vor:

- *Kunde: Was kostet es mich, wenn ich den Kredit für meine private Baufinanzierung vorzeitig ablösen will? Ich möchte mein Haus verkaufen.*
- *Berater: Lassen Sie mich kurz Ihre Daten in das Formular eingeben. [Kurze Wartezeit und Zeit, um Produkte beispielsweise zur Vermögensanlage anzubieten] Da haben wir das Ergebnis schon. Der Betrag liegt bei x Euro.*
- *Kunde: Das ging ja mal schnell. Vielen Dank dafür.*
- Ergebnis: Ein begeisterter Kunde.

Voraussetzung dafür ist eine gute Datenqualität bei der Sparkasse. Alle für den Kredit relevanten Daten müssen digital vorliegen. Dann profitiert die Sparkasse von der industriellen Bearbeitung.

Direkter Fallabschluss

Weitere Vorteile für den Kunden und die Sparkasse:

- direkter Fallabschluss und Wegfall von Folgeaktivitäten
- zeitgemäße Prozessbearbeitung mit technischen Innovationen
- konstant hohe Qualität
- Einsatz von Automatisierungslösungen entsprechend der Betriebsstrategie der Zukunft.

Sparkassen in Entwicklung eingebunden

Die Gesellschaftersparkassen des S-Servicepartners waren beim Prozess „Vorfalligkeitsentschädigung berechnen“ als feste Partner in den Entwicklungsprozess eingebunden. Sie haben Feedback zu ersten Ansätzen gegeben, pilotieren die Marktfähigkeit und setzen die innovativen Lösungen direkt im eigenen Haus ein. Das hat gut geklappt, zum Ende des Jahres 2019 wird er bei der ersten Sparkasse live eingesetzt.

(© Begeisterung wecken: In einer Roadshow durch alle Gruppenstandorte hat der S-Servicepartner die eigenen Mitarbeiter über den neuen Weg informiert.)

Weitere Prozesse in Arbeit

Was beim Berechnen einer Vorfälligkeitsentschädigung funktioniert, geht auch bei anderen Prozessen. Zukunftsfähigkeit und Industrialisierbarkeit sind die entscheidenden Kriterien bei der Auswahl. In diesem Jahr geht der S-Servicepartner mit weiteren Prozessen an den Start:

- Durchführung von Zinsprolongationen für öffentliche Fördermittel (Auslagerungspaket Marktfolge Aktiv Standard)
- AEOI/FATCA (Auslagerungspaket Marktfolge Passiv Standard)

Nach diesem Muster arbeitet der S-Servicepartner 2020 an weiteren industriellen Prozessen. Immer dem BdZ-Gedanken der Arbeitsteiligkeit im Sparkassenverbund folgend. Immer den definierten BdZ-Auslagerungspaketen entsprechend.

Kultur, Arbeits- und Denkweisen im Wandel

Der S-Servicepartner setzt bereits neue Technologien wie Robotic Process Automation (RPA), Business Intelligence (BI) und Texterkennungsoftware (OCR) ein. Bei der Technik macht der Dienstleister aber nicht halt. Die Kultur, Arbeits- und Denkweisen sind in der gesamten Unternehmensgruppe im Wandel.

Was das heißt, zeigt ein Blick in den Arbeitsalltag: Morgens um halb zehn tauschen die Experten des S-Servicepartners die Frühstückspause gegen ihr „Daily“. 15 Minuten Besprechung. Täglich. Ein Baustein der agilen Projektmethode Scrum. Diese nutzt der S-Servicepartner, um schneller Innovationen zu entwickeln und schneller auf Veränderungen zu reagieren.

Morgendliche Besprechung beim S-Servicepartner.

(© S-Servicepartner)

Weiterer positiver Effekt der neuen Arbeitsweise: Es entstanden neue Positionen im Unternehmen. Ein Beispiel ist der "Scrum-Master", der neue Perspektiven für die persönliche Weiterentwicklung der Mitarbeiter aufzeigt. Er verantwortet den Prozess und die korrekte Implementierung der Methodik, moderiert die täglichen Meetings und unterstützt das Scrum-Team in allen Belangen.

Das Credo: Mitarbeiter frühzeitig einbinden, mitnehmen und teilhaben lassen. „Aus der Blackbox in den Arbeitsalltag!“ Hieß es deshalb in der dialogorientierten Roadshow durch alle Standorte der Unternehmensgruppe. Denn zu allererst ging es um die Begeisterung der eigenen Mitarbeiter für diesen Weg, den der S-Servicepartner mit seinen neuen Industrielösungen eingeschlagen hat. Das Know-how der eigenen Leute bleibt dabei das wichtigste Asset.

Der Autor Reiner Holdorf ist Leiter Automation und Industrialisierung beim S-Servicepartner.

Reiner Holdorf, S-Servicepartner: Moderne Marktfolge macht's möglich. , in SparkassenZeitung (11. November 2019). URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/betrieb-%26-banksteuerung/moderne-marktfolge-macht-s-moeglich.html>. Abgerufen am: 11. November 2019



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