

SparkassenZeitung

11. Mai 2017 - 16:01 | Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert

Mehr Zeit für die Kernaufgaben

Vorstandsmitglied Wolfgang Busch plädiert für Kostenreduzierungen durch standardisierte Prozesse.



*Konzept geht auf: Vorstandsmitglied (Sparkasse)
Wolfgang Busch, Sparkasse Hilden-
Ratingen-Velbert.*

DSZ: Herr Busch, Sie haben die Marktfolge Passiv an die DSGF übertragen. Inwieweit sind Sie damit dem strategischen Ziel nähergekommen, die Sparkasse Hilden- Ratingen-Velbert von einer produkt- zu einer vertriebsorientierten Sparkasse zu wandeln?

Wolfgang Busch: Kunden messen uns an der Qualität unserer Prozesse. Entscheidend ist dabei im Massengeschäft neben einer qualitativ hochwertigen Beratung vor allem die schnelle und korrekte Erledigung des Kundenanliegens. Das erreichen wir durch gute, einfache und vor allem standardisierte Prozesse. Als wir uns mit dem Thema „Auslagerung der Marktfolge“ befasst haben und auf der Suche nach einem geeigneten Partner waren, haben wir nicht nur Kostenaspekte berücksichtigt, sondern insbesondere auf die qualitative Leistungsfähigkeit geachtet. Hier hat uns die DSGF voll überzeugt. Gut vier Monate nach dem Cut-over hat sich der gute erste Eindruck bestätigt: Die Prozessqualität ist weiter hoch, und wir profitieren von dem Know-how der DSGF-Mitarbeiter. Darüber hinaus haben wir durch die Auslagerung einen Schritt zur Fokussierung auf unsere Kernkompetenzen unternommen und schaffen

dadurch bei unseren Mitarbeitern ein größeres Bewusstsein für die eigentlichen Aufgaben einer Sparkasse. Und die liegen nunmal im Kundengeschäft und nicht in der Sachbearbeitung.

DSZ: Manche Sparkassen haben die Marktfolge Aktiv an die DSGF ausgelagert. Ist das auch in Ihrem Haus eine Option? Sind weitere Outsourcingmaßnahmen geplant?

Busch: Alle Strukturen, die nicht Sparkasse im engeren Sinne sind, werden irgendwann zur Disposition gestellt werden müssen, davon bin ich fest überzeugt. Allerdings heißt das Allheilmittel nicht automatisch „Outsourcing“. An erster Stelle steht das Heben von Skaleneffekten durch die Eigenoptimierung der Prozesse. Auch hier ist die DSGF ein gutes Vorbild für eine stringente Ablauforganisation. Durch Preise für jeden einzelnen Vorgang wird auf einen Blick deutlich, welche Kostennachteile durch Abweichungen von Standardprozessen entstehen.

DSZ: Was bedeutet es, dass die DSGF jetzt die „Prozesshoheit“ über die Marktfolge Passiv hat? Worin besteht die Leistung der DSGF bei der Auslagerung?

Busch: Die DSGF richtet ihren Fokus auf standardisierte Prozesse nach industriellem Vorbild. Ich erlebe, wie unsere Mitarbeiter zunehmend erkennen, dass externe Spezialisten Vorgänge besser, schneller und am Ende effizienter für uns abwickeln können. Auch wurde im Vorfeld der Kooperation die eine oder andere Individuallösung, die wir uns geleistet haben, sichtbar. Solche „Sonderlocken“ gehören nun der Vergangenheit an.

DSZ: Die DSGF hat auch die in der Marktfolge beschäftigten Sparkassenmitarbeiter übernommen. Was ändert sich für die Mitarbeiter vertraglich und im Alltag?

Busch: Für die Mitarbeiter ändert sich sehr wenig. Sie sind immer noch „Sparkässler“, fühlen sich aber anders wahrgenommen als bisher. Aus der „Marktfolge“ wird ein selbstbewusstes „DSGF-Kompetenzteam“, das die neuen, einfachen Prozesse zu schätzen weiß.

DSZ: Das Instrument der Personalgestellung ist nicht unumstritten. Mit welchen Argumenten und mit welchen kommunikativen Maßnahmen haben Sie die betroffenen Mitarbeiter und den Betriebsrat überzeugen können?

Busch: Wir haben von Anfang an auf Transparenz gesetzt und dabei die betroffenen Mitarbeiter sowie insbesondere den Personalrat in allen Projektphasen intensiv eingebunden. Dazu gehörte die Offenlegung von Prognoserechnungen ebenso wie die Präsenz und das offene Ohr des Vorstands im Rahmen von Teamrunden mit dem Marktfolgeteam. Diese Vorgehensweise hat dazu beigetragen, dass alle Beteiligten über die Handlungsnotwendigkeit informiert waren. Und mit der Personalgestellung im Rahmen der Proregio-Lösung haben wir etwas Wesentliches erreicht: Letztlich sind und bleiben alle Mitarbeiter der Sparkasse HRV, ob nun „gestellt“ oder nicht, Kollegen.



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