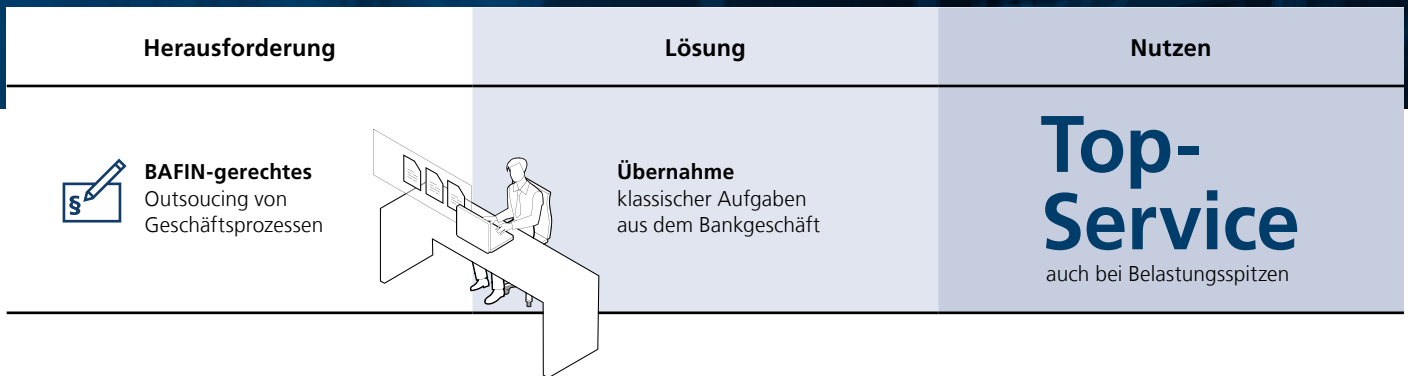


# FONDSBANK ERZIelt MEHR WACHSTUM DANK OUTSOURCING IM KUNDENSERVICE

Auslagerung klassischer Banking-Aufgaben an strategischen Partner SPS



Bereits 2002 entschied sich die Bank zur Zusammenarbeit mit SPS. Mit über 500.000 Kundendepots wollte man durch Outsourcing von Backoffice-Aufgaben den eigenen Mitarbeitern Freiräume verschaffen, um die expansive Wachstumsstrategie voranzutreiben. Dank der hervorragenden Zusammenarbeit wurde die strategische Partnerschaft 2017 erweitert. SPS übernimmt verschiedene klassische Aufgaben aus dem Bankgeschäft sowie die Bearbeitung von Service-Anfragen seitens Interessenten, Endkunden und Vermittler. Damit sorgt das SPS Team für die weitere Entlastung der Bankmitarbeiter, die sich jetzt noch konsequenter auf das Kerngeschäft konzentrieren können.

Dank der hohen Sicherheits- und Datenschutzstandards erfüllt SPS sämtliche Vorgaben seitens BAFIN und der strikten deutschen Gesetzgebung, um ein derartiges Outsourcing im Finanzsektor zu ermöglichen. Davon profitiert die Bank jetzt nicht nur bei der Bearbeitung von dokumentenbasierten Vorgängen, sie wird durch die SPS Mitarbeiter auch beim direkten Kundenkontakt entlastet.

## Service rund um Dokumente

Zunächst wurde SPS mit der Bearbeitung unterschiedlicher komplexer Vorgänge rund um die Pflege von Depotkonten beauftragt. Das umfasst die Verarbeitung von Depotöffnungen, Steueranträgen und Stammdatenveränderungen ebenso wie Unterschriftenprüfungen oder die Recherche eingehender Kundenanfragen. Zur Dokumentenverarbeitung gehören die Abwicklung des physischen und elektronischen Eingangs, das Scannen, Indexieren und Erfassen

bis hin zum Archivieren der Unterlagen sowie die Bereitstellung eines Metadatenarchivs pro Mandant. Die gesamte Bearbeitung bis hin zur Freigabe erfolgt durch SPS Mitarbeiter direkt im Kundensystem. Der abgeschlossene Sicherheitsbereich mit eigener Zugangskontrolle ohne Internetzugang gewährleistet maximale Sicherheit für die Kunden der Bank und deckt sämtliche Compliance-Vorgaben im Finanzbereich ab. Aktuell werden von den 15 Mitarbeitern in der SPS Geschäftsstelle rund 50.000 Depotöffnungen, 150.000 weitere Fallbearbeitungen sowie 350.000 Scan-Vorgänge jährlich jeweils gleichmäßig im Vieraugenprinzip bearbeitet. Die hohen Qualitäts- und Service-Level-Anforderungen der Bank sind so sichergestellt. Bei Volumenschwankungen, wie beispielsweise zu Jahresende, hat sich die enorm hohe Flexibilität des SPS Teams seit Jahren ebenso bewährt wie bei der Umsetzung von kontinuierlich auftretenden Prozessänderungen bzw. -optimierungen.



Um unsere strategischen Wachstumsziele durch innovative Konzepte umzusetzen, ist ein leistungsfähiger Outsourcing-Partner, der Kompetenzen im Banksektor mitbringt und uns im Tagesgeschäft entlastet, unverzichtbar. Mit SPS haben wir genau den richtigen Partner gefunden.

– Geschäftsführer, Fondsbank



### Service rund um den Kunden

Seit Oktober 2017 stehen die Mitarbeiter der SPS auch direkt mit den Kunden der Fondsbank in Kontakt. Rund 400 Anrufe mit einer Annahmequote von 80/20 sowie ca. 100 eingehende Dokumente, die innerhalb von 24 Stunden zu bearbeiten sind, werden von den knapp 19 Mitarbeitern täglich abgewickelt. SPS hat dabei klassische Aufgaben aus dem Bankgeschäft sowie allgemeine Kundenservice-Anfragen übernommen und sorgt für eine höhere Qualität und bessere Flexibilität in der gesamten Servicebetreuung der Bank. Zu den Business Process Services, die ebenfalls strikten Qualitäts- und Service-Level-Vorgaben unterliegen, gehört die gesamte Bearbeitung von Anliegen der Interessenten, Endkunden, Vermittler und von Dritten über alle Kommunikationskanäle, d. h. Telefon, E-Mail, Post und zukünftig auch soziale Medien (Omni-Channel-Service). Die kanalübergreifende Bearbeitung von Anfragen stellt die nahtlose Betreuung und damit bestmöglichen Service für die Kunden sicher. Die Vorgänge werden nicht nur im System der Bank erfasst, sondern so weit wie möglich endbearbeitet. Das umfasst u. a. die Bearbeitung und Weitergabe von Informationen, Beschwerden und Aufträgen inklusive der abschließenden Kontaktaufnahme. Darüber hinaus werden verschiedene Auswertungen und zusätzlich auch Kunden- bzw. Vermittlerbefragungen durchgeführt. Das SPS Team entlastet die Bank nicht nur durch den First-Level-Support der Kunden, sondern trägt durch kurzfristig verfügbare Springer-Teams auch wesentlich dazu bei, Lastspitzen abzufangen, die sich z. B. bei Gesetzesänderungen ergeben. Ein Beispiel dafür ist die Neu-

fassung der EU-Finanzmarkttrichtlinie (MiFID II). Diese wurde von den EU-Mitgliedstaaten in nationales Recht umgesetzt und ist seit 3. Januar 2018 rechtsgültig. Die Information der Kunden durch Aussendung zieht ein entsprechendes Volumen an telefonischen Rückfragen nach sich, die das Team, das über fundierte Erfahrungen im Banking-Bereich verfügt, qualifiziert beantworten kann. Intensive interne Schulungen der SPS Mitarbeiter zu sämtlichen relevanten Geschäftsprozessen der Bank sind ein Faktor, der die erfolgreiche Abwicklung gewährleistet. Die Mitarbeiter kennen das Portfolio, die verschiedenen Depotlösungen und Anlagemöglichkeiten, können aber auch Spezialthemen wie Testamentsvollstreckung oder Steueraspekte wie FATCA / CRS adressieren. Einen weiteren Faktor bildet die Wissensdatenbank der SPS, in der alle Geschäftsvorfälle eingepflegt sind und auf die die Service-Mitarbeiter schnell und komfortabel zugreifen können, falls es im Rahmen einer Kundenanfrage zu Unklarheiten kommt.

### Zusätzliche Services bereits absehbar

Aufgrund der erneut sehr positiven Erfahrungen wurden nach nur drei Wochen Zusammenarbeit zunehmend mehr Leistungen seitens der Bank angefordert. Die Übernahme weiterer Prozesse im Input und Output-Management ist daher bereits in Planung. Auch wird die Übernahme der SPS Wissensdatenbank als Arbeitsgrundlage für die Bankmitarbeiter diskutiert, was zu einer Vertiefung der strategischen Kooperation führen kann.

### Über den Kunden

Die spezialisierte deutsche Fondsbank, die sich auf Dienstleistungen rund um Anleger und deren Vermögensziele konzentriert, ist Teil einer international erfolgreichen Gruppe, die seit Jahren ihre Marktanteile konsequent ausbaut. Die Bank ist weiter im Wachstum begriffen und benötigt daher einen starken und innovativen Partner, der sie dabei begleitet.



### Mehr zum Thema



VIDEO

**Digitale Transformation  
im Banking**

