

GANZJÄHRIG SCHNELLE REAKTION IN RICHTUNG KUNDE

GROSSE FONDSGESELLSCHAFT SETZT BEI KUNDENAUFTRÄGEN AUF PROFESSIONELLEN DIENSTLEISTUNGSPARTNER



«Wir haben SPS seit 1994 als zuverlässigen Partner kennengelernt und schätzen besonders die Flexibilität in der Ressourcenplanung in Zeiten mit hohem Vorgangsvolumen, das proaktive Management sowie die konstant hohe Qualität der Dienstleistung.»

– Vorstand, Fondsgesellschaft

Was 1994 mit einfacher Datenerfassung begann, hat aufgrund der erfolgreichen Zusammenarbeit mit Swiss Post Solutions inzwischen zur Komplettbearbeitung komplexer Bankprozesse – von der Unterstützung beim Postlesen bis hin zur Freigabe ganzer Vorgänge – geführt. Eine Zusammenarbeit, die das Unternehmen im Tagesgeschäft entlastet und die Fokussierung auf das Kerngeschäft ermöglicht.

Einfache und komplexere Standardprozesse

Das Unternehmen hat bereits in den frühen neunziger Jahren erkannt, dass es effizienter ist, bei der Verarbeitung von Kundenaufträgen auf einen spezialisierten Dienstleister zu setzen. Seit 1994 erfasst SPS für den Kunden Endkundenaufträge unterschiedlicher Art im Online-System des Kunden. Dabei werden alle Vorgangsarten rund um das Eröffnen und Pflegen von Depotkonten sowie Wertpapiertransaktionen verarbeitet.

Aufgrund der volumenbasierten Preisgestaltung konnte das Unternehmen die Gesamtwirtschaftlichkeit der Bearbeitung steigern. Bei einer Stückkostenverrechnung entfallen Personalkosten wie Urlaub, Krankheiten oder Boni, die im Finanzsektor einen erheblichen Kostenfaktor darstellen.



Transparenz

über Kosten dank Volumenmodell

Qualifiziert: Verarbeitung von Kundenvorgängen

Begonnen hat die Zusammenarbeit mit der Erfassung verschiedener Unterlagen, die den SPS Mitarbeitern nach dem Einscannen übergeben werden. Aufgrund der stetig

Unternehmensprofil

Das Finanzinstitut, eine der größten Fondsgesellschaften in Deutschland, bietet Lösungen für Privatkunden, institutionelle Kunden und Immobilienkunden. Seit mehreren Jahrzehnten steht das Unternehmen für Partnerschaft und Professionalität im Fondsgeschäft.

Erfahren Sie
mehr über
unsere Lösungen:



SPS 
Swiss Post Solutions

ausgebauten Finanzmarktexpertise durch laufende Mitarbeiterschulung und der damit verbundenen hohen Prozesskompetenz werden zahlreiche Dokumente nicht nur erfasst, sondern auch verarbeitet und freigegeben, so dass eine komplette Endbearbeitung der jeweiligen Vorgänge möglich ist.

Zu den von SPS bearbeiteten Vorgängen gehören Postretouren, Adressänderungen, Freistellungsaufträge, normale Depotöffnungsanträge, Zulagen bis hin zu taggleichen Depotöffnungen, Transaktionen, periodische Lastschriften, Kirchensteuerermeldungen, Nichtveranlagungsbescheinigungen, Vollmachten, Archivierung von Unterschriften, Namensänderungen und Online-Freischaltungen sowie Steuer-ID-Meldungen. Auch komplexere Themen wie Verträge im Bereich vermögenswirksamer Leistungen oder die Beantragung von Riester-Renten, mit allen seitens der Kunden vorhandenen Fragen, werden vom SPS Team adressiert.

Im September 2013 übernahm SPS die Postlesetätigkeit, die an einem Feinsortierplatz durchgeführt wird: Alle gescannten Posteingangsbelege, die nicht automatisch zugeordnet werden können, laufen in einen Posteingangspool. Dort lesen die SPS Mitarbeiter die Vorgänge an, nehmen bei Bedarf die Trennung von Dokumenten vor und verteilen anschließend die zu bearbeitenden Dokumente in die Bearbeitungspostkörbe. Von den über 30 Postkörben wird ein nicht unwesentlicher Teil von SPS Mitarbeitern weiterbearbeitet. Unvollständige oder fehlerhafte Vorgänge werden elektronisch mit Angabe des Rücksendegrundes an einen Vermittler der Bank zurückgesendet.

Unverzichtbar: Schnelle Reaktionszeiten

Eine Besonderheit im Tagesgeschäft eines Fondsunternehmens sind die sehr kurzen Reaktionszeiten, die zu entsprechend engen SLA-Vorgaben geführt haben. Abhängig von der Tageszeit muss SPS taggleiche Depotöffnungen und Transaktionen innerhalb von 30, 60 oder 90 Minuten erfassen und freigeben.

Das hat nicht nur – aber auch – mit dem bestmöglichen Kundenservice zu tun, durch



30-90

Minuten garantierte Reaktionszeiten

den sich das Unternehmen vom Wettbewerb abhebt. Je jünger die Klientel, desto schneller soll die Reaktion ausfallen, auch eine Folge des Technologie-Wandels. Die „Generation Handy“ erwartet „sofortige“ Antworten nicht nur in den elektronischen Medien. Auch beim postalischen Austausch müssen Antworten schnellsten erfolgen.

Die Durchlaufzeit trägt aber auch zum Erfolg der Bank direkt bei. Je schneller nach Eingang des Eröffnungsantrags ein Depot aktiv geschaltet wird, desto besser. Zeit ist Geld: Man kann nur mit Geld arbeiten, das auf dem Konto verfügbar ist. Je früher die Zahlungen eingehen, desto größer der Zinsgewinn.

Speziell zu Spitzenzeiten kommt dem Unternehmen die Flexibilität von SPS zugute. Ob jährliche Freistellungsanträge oder Kündigungen am Jahresende – zwischen Dezember und Februar steigt die Zahl der Vorgänge deutlich an. Früher mussten Zusatzkapazitäten vorgehalten werden, was zu entsprechendem Overhead und Mehrkosten geführt hat. Das wird jetzt von SPS geregelt, die die SLAs 365 Tage im Jahr einhält, auch wenn unerwartete Gesetzesänderungen oder BAFIN-Vorgaben kurzfristig Mehrbelastung nach sich zieht.



50%

weniger Overhead in Spitzenzeiten

Garantiert: Höchste Sicherheitsstandards umgesetzt

Sämtliche gesetzlichen Sicherheitsstandards und regulatorischen Vorgaben werden vom Dienstleistungspartner erfüllt, wobei SPS über langjährige und vielfältige Erfahrungen mit den besonders kritischen Finanz- und Sozialdaten verfügt.

Jeder Auftraggeber muss dafür sorgen, dass BAFIN-Vorgaben und andere Gesetze vom Outsourcing-Dienstleister eingehalten werden. Durch Zertifizierung nach Bundesdatenschutzgesetz, ISO 27001 und ISO 9001 sowie regelmäßige Audits wird sichergestellt und nach außen dokumentiert, dass die Kundendaten bei SPS mindestens so geschützt sind wie im eigenen Haus. Das ist ein weiterer Grund dafür, dass die Beauftragung von SPS seit Jahren immer wieder verlängert und kontinuierlich ausgebaut wird.