

Wie Banken von einem professionellen Stand-by-Management profitieren

Flexibilität als Wettbewerbsfaktor

Angesichts des hohen Wettbewerbsdrucks dürfen die Vertriebsmöglichkeiten nicht von den Ressourcen im Backoffice abhängig sein. Finanzdienstleister, die Stand-by-Management in Anspruch nehmen, sichern sich ein flexibles, am aktuellen Bedarf orientiertes Ressourcenmanagement.

Das Kreditgeschäft verlangt derzeit Finanzdienstleistern besondere Leistungsfähigkeit ab. Trotz steigender Risikoanforderungen müssen sie den Kunden attraktive Angebote bieten in einem Markt, der durch hohen Wettbewerbsdruck geprägt ist. Viele Banken haben im Zuge der Finanzkrise das Retailgeschäft wiederentdeckt und buhlen um die Endkunden. Vor diesem Hintergrund sind die Unternehmen gefordert, den Markt wirkungsvoll zu bearbeiten, um ihre Marktposition zu sichern, sich schnell auf wechselnde Anforderungen einzustellen und sowohl den Vertrieb als auch die Prozesse darauf auszurichten. Zudem leidet die Produktivität im Backoffice häufig durch die Einführung neuer IT-Systeme, da die Mitarbeiter neu eingearbeitet werden müssen und/oder die Verfügbarkeit der Systeme anfangs eingeschränkt ist.

Diese Herausforderungen stellen die Finanzdienstleister vor die Aufgabe, ihre Backoffice-Ressourcen effizient zu managen und am tatsächlichen Bedarf auszurichten, um sowohl Kapazitätsengpässe zum Beispiel bei Auftragspitzen als auch Überkapazitäten in Zeiten geringerer Auftragseingänge zu vermeiden.

Unter dem Gesichtspunkt Industrialisierung bieten sich dafür flexible Konzepte. Denn schon lange stehen nicht mehr nur die Optionen Outsourcing oder Inhouse-Optimierung der Bearbeitungsprozesse zur Auswahl. Finanzdienstleister können auf vielseitige Handlungsoptionen zurückgreifen, um ihre Wertschöpfungsketten anforderungsgemäß, effizient und flexibel zu gestalten. So bieten Kreditservicer wie Kreditwerk Hypotheken-Management beispielsweise im Rahmen sogenannter Value Added Services temporäre Unterstützungsleistungen für besondere Anlässe und kurzfristige Aufgaben im Kreditgeschäft. Dazu zählt auch ein sogenanntes Stand-by-Management.

Kurzfristiger Spitzenausgleich möglich

Stand-by-Management bedeutet, dass ein Kreditservicer wie die Hypotheken-Management der beauftragenden Bank flexible Bearbeitungs-



Autor: Hagen Luckert, Geschäftsführer von Kreditwerk Hypotheken-Management, Mannheim.

kapazitäten zur Verfügung stellt, die der Mandant bei Bedarf im Rahmen von Arbeitnehmerüberlassung abrufen kann. Eine schnelle und zuverlässige Bearbeitung ist damit auch in Zeiten hoher Bearbeitungsstände gewährleistet, ohne dass die Bank die zusätzlichen Ressourcen dauerhaft selber vorhalten muss. Kurzfristig ist beispielsweise der Einsatz von bis zu 100 qualifizierten Kreditsachbearbeitern möglich, wobei die Ressourcen entsprechend dem Bedarf angepasst werden können. Die Bank erspart sich die aufwendige Suche und Prüfung von Einzelprofilen zum Beispiel bei Zeitarbeitsfirmen, da der

Servicer eine qualifizierte Mannschaft mit dem geforderten Anforderungsprofil zur Verfügung stellt. Die Sachbearbeiter des Servicers kennen die unterschiedlichsten IT-Systeme und sind auch in dieser Hinsicht zeitnah einsatzfähig.

Stand-by-Management erweist sich so als wichtiges Instrument der Unternehmenssteuerung und eröffnet vertriebsseitig die Möglichkeit, Marketingmaßnahmen umzusetzen, ohne Einbußen bei Bearbeitungszeiten und -qualität befürchten zu müssen. Der Servicer arbeitet dabei entweder vor Ort beim Mandanten oder im eigenen Haus. Vom Standort des Servicers werden im zweiten Fall sichere Datenleitungen geschaltet und die notwendige IT-Infrastruktur beim Servicer installiert. Eine besondere Internet-technologie oder die Nutzung von Standardsoftware sind dafür keine Voraussetzung. Falls gewünscht, erfolgt die Bearbeitung in der Systemlandschaft der Hypotheken-Management.

Backup für das Backoffice

Angesichts des hohen Wettbewerbsdrucks dürfen die Vertriebsmöglichkeiten nicht von den Ressourcen im Backoffice abhängig sein. Finanzdienstleister, die Stand-by-Management in Anspruch nehmen, sichern sich ein flexibles, am aktuellen Bedarf orientiertes Ressourcenmanagement. Sie verschaffen sich Freiraum, um den Markt effektiv zu bearbeiten, und stellen gleichzeitig die qualitativ hochwertige und zeitnahe Bearbeitung sicher. Die Organisationsstruktur im eigenen Haus bleibt dabei unverändert, ebenso verbleiben die Prozesse und das fachliche Know-how im Unternehmen. Die Einbindung eines Servicers bietet den Finanzdienstleistern also echten Mehrwert und höchstmögliche Flexibilität. ■

„Stand-by-Management bedeutet, dass ein Kreditservicer wie die Hypotheken-Management der beauftragenden Bank flexible Bearbeitungskapazitäten zur Verfügung stellt.“ **Hagen Luckert**