

SERVISCOPE – NAH DRAN

#02 | MARKTFOLGE – DIE WELLE



07:58 Uhr – Büro der Marktfolge

Stefanie kommt früh. Es ist der erste Dienstag, an dem sie sich beim Hochfahren des Rechners nicht innerlich auf einen Pfändungsstapel vorbereiten muss. Seit Serviscope das Thema übernommen hat, ist Montagfrüh kein Albtraum mehr.

Eigentlich sollte sie erleichtert sein.

Stattdessen sieht sie auf ihren Bildschirm und merkt: Das, was sie wochenlang weggeschoben hat, ist nicht weg. Es hat nur gewartet.

Nachlassfälle, die seit Tagen auf eine Rückmeldung warten. Eine Liste mit Vollmachtsprüfungen, die jemand bis Donnerstag durchsehen sollte. Hinzu kommen interne Anfragen aus dem Markt, die bislang von den Mitarbeitenden „nebenbei“ zwischen den Pfändungsfällen bearbeitet wurden. Mittlerweile ist das nicht mehr notwendig – und genau dadurch wird sichtbar, wie viel sich über die Zeit tatsächlich angesammelt hat.

„Das war doch klar“,

sagt sie halblaut zu sich selbst. „Wenn man eine Welle wegnimmt, sieht man die nächste.“

09:35 Uhr – Eine Mitarbeiterin im Türrahmen

Eine Kollegin steht im Türrahmen. Sie wirkt nicht aufgeregt, eher ratlos.

„Stefanie, ich komm heute trotzdem nicht durch. Die Pfändung ist weg, ja. Aber ich hab drei Nachlässe offen, vier Prüfungen aus dem Markt

und zwischendurch klingelt ständig das Telefon.“

Stefanie nickt. Sie hat das gleiche Gefühl seit Wochen, nur spricht die Kollegin es zum ersten Mal aus.

Es sind keine spektakulären Aufgaben. Es sind die normalen Dinge: Vollmachten, Nachlässe, Bestandspflege, interne Klärungen. Dinge, bei denen jeder Vorgang für sich überschaubar ist, aber in Summe binden sie das halbe Team. Und solange die Marktfolge das Nadelöhr ist, hilft auch keine Entlastung an anderer Stelle. Der Vertrieb wartet trotzdem. Die Frist läuft trotzdem. Der Kunde merkt es trotzdem.

Stefanie geht zum Vorstand und bekommt grünes Licht. Sie geht das Problem an.

11:20 Uhr – Das Gespräch mit Juliane

Juliane kennt das Bild schon, bevor Stefanie es zu Ende beschrieben hat.

„Das passiert fast immer nach den ersten Auslagerungen“,

sagt sie. „Ihr habt eine akute Spitze rausgenommen, und jetzt seht ihr zum ersten Mal seit Langem, was im Normalbetrieb eigentlich liegen bleibt.“

„Genau“, sagt Stefanie. „Es ist nichts dramatisch. Es ist nur durchgängig zu viel.“

„Dann reden wir auch nicht über den nächsten

dramatischen Fall“, sagt Juliane. „Sondern über die gesamte Bandbreite. Wir können euch in der gesamten Marktfolge entlasten. Nichts davon braucht Ermessen. Aber alles davon kostet euch heute Stunden, in denen euer Team eigentlich an den Fällen sein sollte, die wirklich Bankexpertise brauchen.“

Stefanie hört zu.

„Und wir setzen das nicht als Block auf. Wir starten dort, wo es am meisten klemmt, und nehmen dann Schritt für Schritt dazu, was Sinn ergibt.“

Stefanie lehnt sich zurück. „Modular.“

„Modular. Und vor allem in eurem Tempo.“

16:48 Uhr – Fazit

Am späten Nachmittag geht Stefanie noch einmal durch die Marktfolge. Es ist nicht so, dass jetzt alles erledigt wäre. Aber zum ersten Mal seit Langem hat sie ein klares Bild, was bei ihrem Team bleibt und was nicht. Welche Aufgaben von Serviscope abgefangen werden, welche intern gemacht werden, und wo die Übergaben liegen.

Das Nadelöhr ist nicht weg. Aber es ist kein blinder Fleck mehr.

Auf dem Flur kreuzt Stefanie Johannes. Er hält den Wochenbericht in der Hand und sieht nicht zufrieden aus. „Stefanie, hast du die Erreichbarkeitsquote im Service gesehen? 61 Prozent. Da müssen wir morgen früh ran.“

Leistungen im Fokus

- Bearbeitung von Nachlassfällen – reversionssicher, fallabschließend, im Namen der Bank
- Vollmachts- und Berechtigungsprüfungen
- Kontoführungsprozesse und Bestandspflege
- Stammdatenpflege als laufender Service
- Modulare Übernahme – Serviscope steigt dort ein, wo der Engpass am größten ist, und erweitert schrittweise
- Direkte Arbeit in den Bankensystemen, ohne Medienbrüche

So funktioniert der Ablauf

- 1. Bestandsaufnahme:** Gemeinsame Analyse, welche Marktfolge-Prozesse heute Kapazität binden und wo die größten Liegezeiten entstehen
- 2. Priorisierung:** Auswahl der Prozesse, bei denen Entlastung den größten Hebel hat – ohne sofortigen Komplettumbau
- 3. Übergabedesign:** Klare Definition, was Serviscope übernimmt, was intern bleibt, und wie die Schnittstellen aussehen
- 4. Schrittweiser Ausbau:** Modulare Aufnahme weiterer Prozesse im Tempo der Bank
- 5. Reporting:** Regelmäßige Auswertung von Durchlaufzeiten, Volumen und Qualität – transparent und nachvollziehbar