



# Von wegen wortkarg

Deutschland – eine Servicewüste? Wer uneingeschränkte Dienstleistungsorientierung erleben möchte, sollte Kunde bei der Volksbank Sulmtal werden: Für die Schwaben ist Service kein leeres Geschwätz – das Gleiche erwarten sie von ihren Partnern.



**B**edingungslose Kundenorientierung kombiniert mit flächendeckender Präsenz durch insgesamt zehn Geschäftsstellen in allen Ortsteilen: Dies gehört zu den Alleinstellungsmerkmalen der Volksbank Sulmtal, die mit 75 Mitarbeitern rund 12.000 Mitglieder betreut. Durch ihre genossenschaftliche Struktur weniger hart von der Bankenkrise getroffen als ihre Wettbewerber, verzeichnete sie Ende 2009 eine Bilanzsumme von 322 Millionen Euro. Service ist für die Sulmtaler nicht nur ein Schlagwort: Neben zahlreichen kulturellen Veranstaltungen bietet die Genossenschaftsbank unter anderem die besondere Dienstleistung, ihren immobilien Kunden einen telefonisch geordneten Geldbetrag nach Hause zu liefern.

Um den Aufwand in Sachen Dokumentenmanagement zu reduzieren, schloss die

Volksbank Sulmtal eG 2009 einen Vertrag mit TA Triumph-Adler. Die IT-Infrastruktur wurde weitgehend vereinheitlicht, der Hardware-Bestand um rund ein Drittel verringert, Materialbeschaffung und Support sind seitdem automatisiert – und genau hier könnte die Geschichte gleich wieder enden: Weil der Schwabe schlicht schweigt, wenn die Dinge laufen, wie sie sollen – nicht zu nörgeln, gilt mancherorts schon als höchstes Lob. Dass Götz Hengerer, bei der Genossenschaftsbank verantwortlich für die Beschaffung der technischen Infrastruktur, stattdessen beim Besuch vor Ort gut gelaunt von der Organisation des Bankgeschäfts erzählt, bricht nicht nur dieses Klischee, sondern spricht auch für seine überdurchschnittliche Zufriedenheit mit dem Total Output Management (TOM).

„Vor der Umstellung auf das TOM-Konzept von TA Triumph-Adler musste ich unsere Hardware selbst verwalten. Die Vertriebsmit-

arbeiter der anderen Hersteller habe ich gerade einmal zum Vertragsabschluss gesehen – und dann erst wieder von ihnen gehört, wenn sie zur Laufzeitverlängerung einen neuen Termin vereinbaren wollten. Darüber hinaus gab es keine Kommunikation“, sagt Hengerer. Solcherart Funkstille zeugt aber von einem schlechten Verständnis der Arbeitsweise der Genossenschaft: Abhängig von variablen Vorgaben des Gesetzgebers und des Netzwerkbetreuers Fiducia ist die Volksbank auf die Möglichkeit rascher Modifikationen der IT-Infrastruktur angewiesen. Die Dokumentationspflichten nehmen stetig zu, virtuell lässt sich im Kundenverkehr kaum arbeiten – letztlich zählt die Unterschrift auf dem Papier. Monatlich summiert sich das Druckvolumen der Volksbank Sulmtal auf 70.000 Schwarzweiß- und 6.000 Farbseiten.

Hengerer suchte einen verlässlichen, mit diesen spezifischen Anforderungen vertrauten

Partner – und fand ihn in Thorsten Brammann, Projektleiter der TA Triumph-Adler Baden-Württemberg: Als Document Consultant hat er allein im genossenschaftlichen Umfeld bislang mehr als 1.500 Systeme implementiert und bringt entsprechend das von der Volksbank erwartete Know-how mit. „Kern unseres Konzepts ist die Entlastung des Kunden“, betont Brammann. „Für die Genossenschaftsbanken ändern sich die Rahmenbedingungen beständig, kontinuierlich muss auf Novellierungen reagiert werden. Wie soll da intern Zeit bleiben, sich mit kompatibler Hardware zu beschäftigen?“

## KLARE ZIELVORGABEN

Eine Frage, die sich für Götz Hengerer nicht mehr stellt: Sobald es darum geht, eine neue Richtlinie umzusetzen, delegiert er die technische Realisierung an TA Triumph-Adler und weiß, im Hintergrund wird sofort an der Lösung gearbeitet. „Welche der vorhandenen Systeme entsprechen den Vorgaben, wie bekomme ich gegebenenfalls Ersatz, wo muss ich mich informieren – um solche Probleme muss sich die Volksbank nicht mehr kümmern, weil wir sie im laufenden Geschäftsprozess schnellstmöglich klären“, freut sich Brammann.

Dass TA Triumph-Adler ebenso flexibel wie die Volksbank auf Kundenwünsche >



THORSTEN BRAMMAN, Projektleiter bei TA Triumph-Adler Baden-Württemberg



**FACTS**  
**SIEGER** 10/08  
**PRAXISTEST**

## ERGONOMIE IST UNSERE STÄRKE!

HÅG H09 hält Ihren Körper intuitiv in Balance – immer in einer perfekten Ausgangsposition für neue Erfahrungen. Da der Stuhl durch die integrierte Balanced Movement™ Mechanik Ihren ganzen Körper bewegt, fühlen Sie sich rundum wohl, leisten mehr als je zuvor und sind jederzeit für das nächste Abenteuer bereit.

Informieren Sie sich jetzt über HÅG H09 unter:

[www.hag-deutschland.de](http://www.hag-deutschland.de)

**HÅG**

PASSION FOR MOVEMENT

› reagiert, stellte beim Vertragsabschluss ein entscheidendes Kriterium dar. „Die Beratung war von Anfang an hervorragend“, sagt Hengerer, der vor der Übernahme des TOM-Konzepts durch die Untiefen einer heterogenen Hardware-Landschaft manövrieren musste: Als im Jahr 2000 die Genossenschaftsbanken im Sulmtal fusionierten, sammelten sich Kopierer, Drucker und Faxgeräte sämtlicher Hersteller an. Kollegenbriefings, Neuinstallationen im Netzwerk oder missliebige Materialverwaltung verursachten Zeitverluste, die Hengerer von anspruchsvolleren Aufgaben fernhielten. „Permanent waren wir hin- und hergerissen zwischen den Angeboten verschiedener Händler, mussten überlegen, was wir kaufen können, was wir sicherheitstechnisch dürfen“, erinnert sich Hengerer. „Allein der Tonerbestand beanspruchte ein ganzes Regal. Das sind auch vermeidbare Kosten: Wenn ein Gerät ausfiel, war es oft genau jenes, für das wir stapelweise Tonerpatronen lagerten. Wurde es dann durch eine modernere Maschine ersetzt, brachte das Zeug nichts mehr außer schlechter Laune.“

Den Bestand zu verringern und von zeitintensiven Verwaltungsaufgaben entlastet zu werden, waren die klaren Zielvorgaben der Volksbank Sulmtal, als sie sich für TA Triumph-Adler als externen Partner für das Dokumentenmanagement entschied. „Wir haben die

Istdaten genommen und gemeinsam analysiert, wie die optimale Lösung aussehen könnte“, schildert Brammann. „In den meisten Bereichen war eine Reduzierung der Hardware tatsächlich sinnvoll: Damals standen Faxgeräte, Kopierer und Drucker nebeneinander, heute gibt es an diesen Stellen nur noch ein Multifunktionssystem. Arbeitsplatzdrucker finden sich nur noch in größeren Abteilungen wie der Kreditbearbeitung und wurden in den kleineren Büros durch Netzwerklösungen ersetzt.“

### BESSER ORGANISIERT

Bei der Administration der Arbeitsplätze und allen sicherheitsrelevanten Fragen stand Frank Grimm, selbstständiger Experte für die EDV im genossenschaftlichen Umfeld, beratend zur Seite. Rund 50 Systeme decken heute den Gesamtbedarf der Volksbank Sulmtal ab – eine überschaubare Anzahl, die auch intern leichter zu überwachen ist. Hengerer: „Wir arbeiten mit der TA-Triumph-Adler-Lösung deutlich effizienter. Kleinere Schwierigkeiten können die Kollegen inzwischen selbst beheben oder andernfalls durch die eindeutige Kennzeichnung der Systeme gleich den Support kontaktieren. Da wir viele Springer im Team haben, ist die einheitliche Menüstruktur ein weiterer Vorteil – standortübergreifend sind alle Mitarbeiter mit den Funktionen vertraut.“

Die Systeme lassen sich über das Netzwerk verwalten, die im TOM-Vertrag eingeschlossene Accountingbox prüft kontinuierlich Status und Materialbedarf – eine Kontrollfunktion, die Hengerer zusätzlich Zeit verschafft, sich um Kundenfragen statt Kollegenprobleme zu kümmern. „Mit TA Triumph-Adler sind wir viel besser organisiert: Wenn ich morgen einen Arbeitsplatz- oder Netzwerkdrucker für eine der Geschäftsstellen brauche, rufe ich den Support an und das System steht pünktlich dort“, berichtet Hengerer. „Aus diesem Grund haben wir uns für diesen Partner entschieden: Weil wir eine Lösung aus einer Hand wollten.“

Die komplette Vereinheitlichung des Systemparks und der



Abschluss eines neuen Sechsjahresvertrags sind bereits für Anfang nächsten Jahres geplant. Noch finden sich im Netzwerk einzelne Multifunktionsgeräte eines weiteren Herstellers, inzwischen haben sich vergleichbare TA-Triumph-Adler-Systeme aber als deutlich stabiler erwiesen. „Unser Konzept orientiert sich immer an den Kundenbedürfnissen und entwickelt sich entsprechend mit ihnen weiter. Wir installieren nicht einfach die Hardware und verschwinden dann von der Bildfläche, sondern überprüfen kontinuierlich, was sich verbessern lässt“, sagt Brammann.

Mit diesem Know-how im Hintergrund hat Götz Hengerer den Kopf frei für Wesentliches – momentan mehr unter anderem der Beratungsbedarf zum neuen smartTAN-Verfahren. „Das sind die technischen Fragen, die in unserem Alltagsgeschäft zählen. Hier liegt auch unsere Stärke: in der Kommunikation mit den Kunden. Letztlich halten wir für sie die Infrastruktur intern wie extern immer auf dem aktuellen Stand und verzichten im Gegensatz zu den Wettbewerbern auf reine Automatenstellen“, sagt Hengerer. Sollte morgen schon die nächste neue Richtlinie auf seinem Tisch landen, muss er sich um den System-Support nicht sorgen – Thorsten Brammann wird ihm die Lösung liefern: So verlässlich und effizient, wie sich die Volksbank Sulmtal selbst um ihre Kunden kümmert. Wenn die Schwaben dann wieder schweigen – ist es garantiert ein Lob. (mim) ■



GÖTZ HENGERER, verantwortlich für die Beschaffung der technischen Infrastruktur bei der Volksbank Sulmtal