



## Focus Money CityContest 2012

Dreimaliger Testsieger setzt FOCONIS-ZAK® ein

Volksbank Lübeck eG: drei Jahre ZAK - drei Jahre Testsieger

### FAKTEN

Die Volksbank Lübeck eG wurde vom Magazin Focus Money zum dritten Mal in Folge zum Testsieger des CityContests gekürt. Bestandteil des Tests sind die Schwerpunkte Service und Beratung.

Die Volksbank Lübeck eG setzt seit drei Jahren FOCONIS-ZAK® ein.

#### Volksbank Lübeck eG:

Mitarbeiter:	179
Filialen:	10
Bilanzsumme:	634 Mio. EUR

**Lübeck/Vilshofen an der Donau/Köln im November 2012: Beste Beratungsleistungen und überdurchschnittliche Kompetenz – das darf sich die Volksbank Lübeck eG zu Recht auf die Fahne schreiben. Die norddeutsche Volksbank überzeugte zum dritten Mal in Folge die Fachredaktion Focus Money und ging im CityContest, in dem bei 1.284 Banken in 260 Städten die Beratungs- und Serviceleistungen getestet wurden, als einer der Sieger hervor. Der dreifache Testsieger (2010, 2011, 2012) setzt seit Ende 2009 FOCONIS-ZAK® ein.**

Im September 2009 entscheidet sich der Führungskreis der Fachabteilungen zum Einsatz des hoch spezialisierten Kontrollsystems der FOCONIS AG. Wie bei vielen Neuerungen, die nach ihrer Anschaffung vermeintlich rigoros in den Arbeitsalltag eingreifen, wurde auch ZAK „zu Beginn von den Kolleginnen und Kollegen eher mit Skepsis betrachtet und wir entschieden uns zunächst dazu, parallel unsere gewohnten Kontrollroutinen per Papiausdruck zu betreiben.“, erinnert sich die Abteilungsleiterin Marktfolge Einlagen und Handel, Britta Ramm. Jana Busch, Kollegin im Bereich Datenkontrolle und Depotbuchhalterin, bestätigt und ergänzt: „Sehr schnell war klar, dass FOCONIS-ZAK® genau das System ist, das wir brauchten, um unsere Kontrollen perfekt umzusetzen und außerdem die geschaffene Zeitersparnis für die wesentlichen Marktfolgearbeiten zu nutzen. Durch ständige Verschärfung der Kontrollauflagen und Erlass neuer Gesetze sind wir als Bank in der Pflicht, diese Auflagen fristgerecht und korrekt umzusetzen. Da wir unsere Arbeitskraft nicht darauf allein konzentrieren können, kam das System der FOCONIS wie gerufen.“

Auf die Frage, was FOCONIS-ZAK® schließlich drei Jahre lang zu den perfekten Testergebnissen der Zeitschrift Focus Money beitragen konnte, weiß Britta Ramm schnell eine Antwort: „Es gab endlich ein System, das uns von der Bearbeitung der täglichen Papierlisten befreite - das papierlose Büro konnte kommen. Dank der wegfallenden Ablage konnten wir neben der Datenkontrolle in Marktfolge und Beratung eine immense Zeitersparnis feststellen, ohne auf die Nachweisbarkeit der Vorgangsbearbeitung verzichten zu müssen. FOCONIS-ZAK® dokumentiert die Bearbeitungs- und Uhrzeit, die Fehler und Hinweise... einfach alles, was während einer Prüfung griffbereit nachweisbar sein muss! Und das Sahne-



Abb.: Das Kollegium der Volksbank Lübeck eG nach dem dritten Testsieg.

*häubchen des Ganzen ist natürlich die automatische Weiterleitung der Hinweise und Fehler direkt an den zuständigen Kundenberater. Der wiederum kommt seinerseits sehr viel schneller und strukturierter zum Abschluss seiner Korrekturarbeiten und kann dementsprechend seine Zeit in die Beratung und den Service investieren.“*

Jana Busch weiß aus Erfahrung zu ergänzen: *„Dank der Aufbereitung der Einzelvorgänge in den Kontrolllisten müssen wir uns nur noch auf die Vorgänge konzentrieren, die wirklich von ZAK als relevant und nachverarbeitungs-pflichtig identifiziert werden. Neben den für unser Haus selbst relevanten Vorgängen können wir mit ZAK vor allem die Kontrollen festlegen, die Verband und Gesetzgeber uns vorgeben.“*

Die Expertinnen der Volksbank Lübeck eG müssen nicht lange nachdenken, um den Grund für den Erfolg mit FOCONIS-ZAK® zu finden: *„Zu Beginn des Einsatzes lag dieses Feature ja eher im Hintergrund, aber mit der Zeit haben wir die fein justierbaren Eskalationsmechanismen in ZAK sehr zu schätzen gelernt. Die Überwachung der erforderlichen Bearbeitungen erfolgt durch das System, das sofort anschlägt, wenn etwas liegen bleibt“.* Britta Ramm, neben ihrer leitenden Tätigkeit auch Compliance-Beauftragte der Bank, nutzt diese Funktionen auch für ihre zweite Expertise: *„Das manuelle Anlegen separater Tabellen-Dateien zur Überwachung offener Vorgänge fiel endlich weg und auch entsprechend der*

*Auflagen gestrickte Compliance-Abfragen sind über das ZAK System möglich.“*

Um einen perfekten Service und vor allem eine korrekte und tiefgreifende Beratung durchführen zu können, ist ein Ressort mit besonderer Beachtung zu pflegen: die Datenqualität. *„Mit ZAK haben wir endlich die Zeit, uns um veraltete Datenbestände zu kümmern und diese sukzessive aufzuarbeiten. Zugegeben, die Datenqualität wurde vor ZAK sehr vernachlässigt“,* gesteht Britta Ramm. *„Ein weiterer, angenehmer Nebeneffekt ist auch die Fähigkeit, die Tätigkeiten jetzt innerhalb der Abteilung verlagern bzw. streuen zu können und keine ‚Kopf-Monopole‘ mehr auf bestimmte Tätigkeiten zu haben, weil jeder Mitarbeiter u.a. auch die von uns erstellten Kontrollen bearbeiten kann. In jeder Kontrollhandlung steht eine genaue Beschreibung, so dass ZAK und der entsprechende Vorgang für jedermann im Haus schnell verständlich und bearbeitbar ist. Ich denke, dass es kein Zufall ist, dass die Auszeichnung der letzten drei Jahre mit dem Einsatz von FOCONIS-ZAK® während der letzten drei Jahre einherging.“*

Die FOCONIS AG sendet herzliche Glückwünsche an die Volksbank Lübeck eG.