

30. August 2022

Referenzschreiben für die P3N AG

Die P3N AG hat vom 01.10.2018 bis 30.04.2022 das Projekt zur „Erarbeitung und Umsetzung eines Servicekonzeptes für alle Filialen und SB-Standorte der Kreissparkasse Bautzen“ begleitet.

Ziel des Projektes war es ein Konzept zu erarbeiten, welche Dienstleistungen, in welchen Filialen, mit welchen Kapazitäten künftig angeboten werden sollen. Im anschließenden Projekt erfolgte eine Erweiterung der Servicezeiten mittels Zentralisierung von Serviceaufgaben in der Direktfiliale durch den Einsatz unseres Videoservice.

Schon bei der Erarbeitung des Konzeptes überzeugten die Berater von P3N, insbesondere unser Ansprechpartner Maik Gutknecht, durch ihre Kommunikation auf Augenhöhe – vom Vorstand bis zum Servicemitarbeiter. P3N hat uns ermutigt Schritte zu gehen die wir alleine nicht gegangen wären.

Gemeinsam haben wir mehr erreicht als erwartet. Das Servicekonzept ist vollständig umgesetzt und die Projektergebnisse sind erreicht und abrechenbar. Nachweislich wurde dies durch ein umfassendes Abschlussreview und eine ROI-Berechnung bestätigt.

Das Ergebnis bestärkt uns, in kommenden Projekten, noch intensiver Standardprozesse umzusetzen. „Geht nicht – gibt es nicht“. Das Projekt mit P3N ist dafür das Paradebeispiel.

Die Befürchtungen der Mitarbeiter um den eigenen Arbeitsplatz wurden umgemünzt in berufliche Perspektive und neue Freude an der Arbeit. Diese Freude ist tagtäglich zu spüren, wenn unsere Kunden die Filialen betreten. Alle stehen hinter dem neuen Servicekonzept, niemand will wieder zurück zur „alten Welt“.

Im Arbeitsalltag fand ein Wandel statt. Weg von einfachen, automatisierbaren Tätigkeiten – hin zu anspruchsvollen Serviceleistungen, Vertriebsunterstützung und Digitalisierungsbegleitung unserer Kunden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Sinn und Zweck dieser Veränderung für die Sparkasse und für ihren Arbeitsplatz verinnerlicht.

Die mentale Angst vor Schließungen vieler Filialen hat sich gewandelt in Zuversicht und Sicherung der Standorte. Durch das neue Servicekonzept ist es uns möglich, die allermeisten Filialen zu erhalten – mit weniger Aufwand. Ergänzt durch unseren Videoservice bieten wir so Dienstleistungen dort an wo sie nachgefragt werden und können somit Kapazitäten zielgerichtet einsetzen und auslasten. Dies stützt unser Versprechen an unsere Kunden und den Verwaltungsrat, als Sparkasse in der Fläche weiterhin bestehen zu bleiben.

In Zeiten zunehmenden Personalmangels ist das Servicekonzept ein bedeutungsvoller Schritt. Damit gelingt es uns, das bestehende Filialnetz künftig mit weniger Personal zu betreiben. Die früher oft schwierige Koordination der Filialvertreter gehört der Vergangenheit an. Ohne die Optimierung wären wir heute gezwungen, Standorte für immer zu schließen.

Als Kunde der P3N AG sind wir mit der Zusammenarbeit, der Durchführung und dem Endergebnis äußerst zufrieden.

Mit freundlichen Grüßen


Dirk Albers
(Vorstandsvorsitzender)


Gerald Iltgen
(Vorstandsmitglied)


Ronny Kaspar
(Leiter Privatkunden)