
Die Vertragskorrespondenz der Bausparkasse Schwäbisch Hall AG

INVARIS Forum 2018

Autor: Manuela Kirn

Datum: 25. September 2018



Schwäbisch Hall auf einen Blick



Stand: 31.12.2017

Arbeiten bei Schwäbisch Hall

Arbeits- und Ausbildungsplätze



3.174 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

davon

BSH	879	Durchschnittsalter	45,1 Jahre
SHK	1.742	Frauenquote	60,6 %
SHF	527	Teilzeitquote	38,9 %
SHT	26	Betriebszugehörigkeit	19,8 Jahre

220

Auszubildende und Trainees

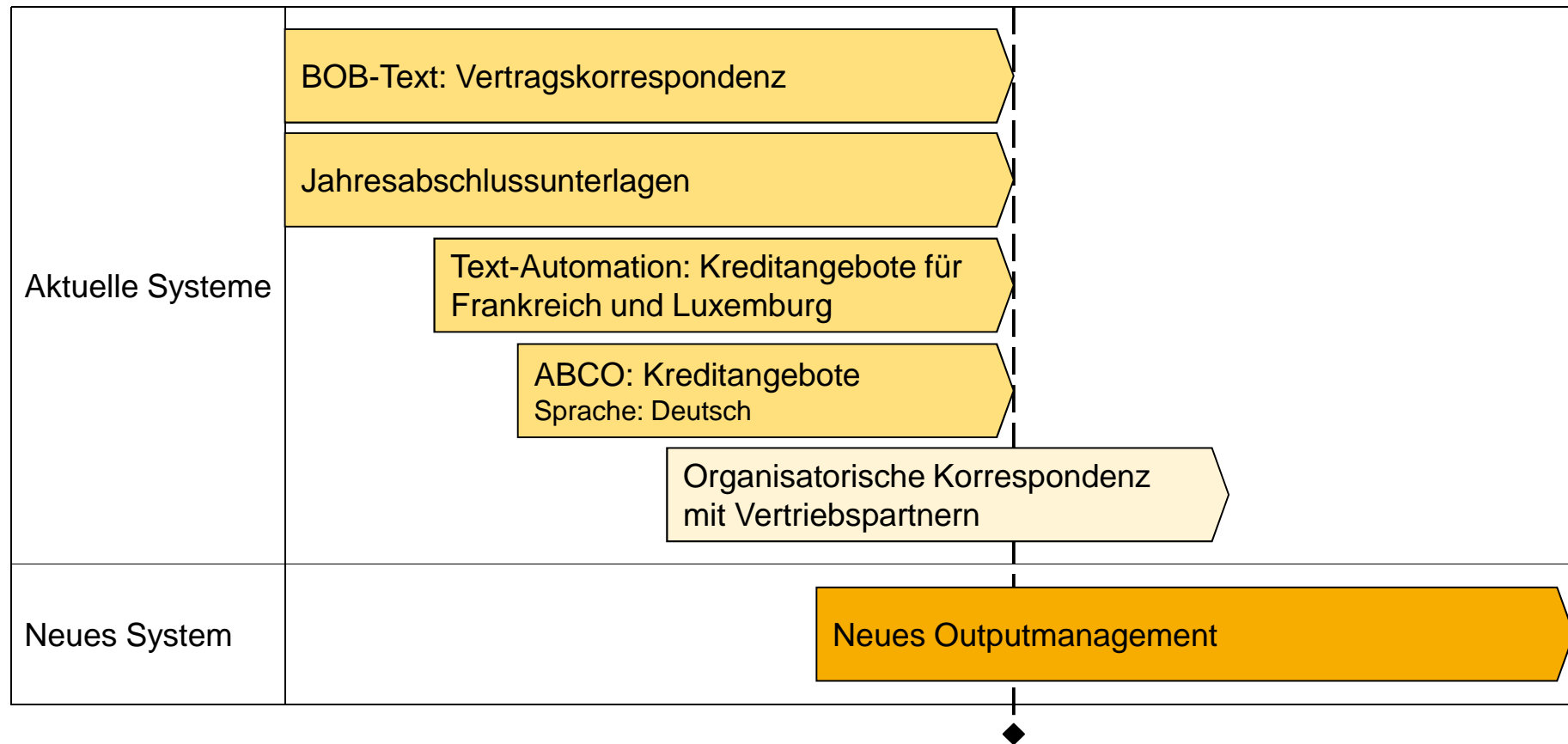
3.373

Außendienst-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter

Rund um die Vertragskorrespondenz

- § In der Vertragskorrespondenz werden **jährlich ca. 8 Millionen Briefe** erzeugt und an Bausparer, Banken, Schwäbisch Hall-Berater oder Dritte versandt.
- § Der Versand erfolgt **physisch** mit der Deutschen Post und/oder **elektronisch** als Fax, per E-Mail oder in die elektronische Postbox des Kunden.
- § Als Grundlage dienen ca. **3.500 verschiedene Briefvorlagen**, davon ca. 2.700 in der Sprache Deutsch und ca. 800 in Französisch.
- § Es gibt verschiedene Arten die Briefe zu erstellen:
 - § Ein **Sachbearbeiter** erstellt den Brief **manuell**, ggf. ergänzt oder ändert er ihn (ca. 25 %).
 - § Ein **Sachbearbeiter** erstellt einen Brief **maschinell** und im Hintergrund. Hierbei erfolgt keine Änderung oder Sichtprüfung (ca. 5 %).
 - § Ein **Programm** erzeugt aufgrund verschiedener Ereignisse im Vertrag maschinell mehrere Briefe (ca. 70 %).

Ziel: Verschiedene Systeme in ein neues System überführen



- § Im aktuellen Produktionsbetrieb wird über mehrere verschiedene Systeme Vertragskorrespondenz an Kunden erzeugt.
- § Perspektive: Es erfolgt der sukzessive Umbau und die Synchronisation auf ein System.

Brief texten und designen

Geschaffene Grundlagen:

- § Glossar und Styleguide als Nachschlagewerk für eine einheitliche, verständliche und kundenfreundliche Sprache.
- § Designguide für ein einheitliches Layout.

„Wortliste“ und Schreibweise von Wörtern

Bezeichnung <u>bisher</u>	Bezeichnung <u>neu</u>	Bemerkung/Beispiel
A		
abbuchen	einziehen	
Anbei erhalten Sie	Sie erhalten	
anfänglicher effektiver Jahreszins	effektiver Jahreszins	
ausbuchen	löschen	Ihren Darlehensanspruch löschen wir.
B		
Bausparisikolebensversicherung	Bauspar-Risikolebensversicherung	
beigefügt	beiliegend/beigelegt	
bekommen/bekommt	erhalten/erhält	
E		
Ehegatte	Ehemann/Ehemannes	
Ehegattin	Ehefrau	
e-Mail	E-Mail E-Mail-Adresse	

Darstellung

Thema	Darstellung	Bemerkung/Beispiel
A		
Abkürzungen	Wird eine Abkürzung verwendet, muss der Begriff vorher ausgeschrieben worden sein und die Abkürzung in Klammern stehen.	Ihre vermög ^{en} wirksamen Leistungen (xL) ... Die eingezahlten yL ...
B		
Betrag im Soll	5.873,14 €	Minusbeträge werden mit einem Minuszeichen vor dem Betrag dargestellt. Zwischen Minuszeichen und Betrag ist kein Leerzeichen einzufügen.
D		
Darstellungsformat	TT. MONAT (JJ) MONAT (JJ)	Der Monatsname wird <u>ausge</u> schrieben. Die Tageszahl wird ohne auffüllende Null dargestellt. Beispiel: 1. Juni 2011 Oktober 2011

Briefe schreiben

§ Livedemo:

Einsatz der INVARIS-Formstation nXt für die manuelle Briefschreibung

Fragen gerne!

Fragen rund um **Organisation und Fachlichkeit:**

Manuela Kirn

Tel.: +49 791 46-3088

Mobil: +49 172 7299230

manuela.kirn@schwaebisch-hall.de

Bausparkasse Schwäbisch Hall AG

Bausparkasse der Volksbanken und Raiffeisenbanken

Crailsheimer Straße 52

74523 Schwäbisch Hall

Fragen rund um die **Technik:**

Andrea Breuninger

Tel.: +49 791 46-5375

Mobil: + 49 172 7198871

andrea.breuninger@shks.de

Schwäbisch Hall Kreditservice GmbH

Crailsheimer Straße 52

74523 Schwäbisch Hall

Backup

Brief texten und designen

Vorgehen im Regelbetrieb und bei Projekten:

- § Erfahrene Sachbearbeiter formulieren die Briefftexte und berücksichtigen dabei die Vorgaben des Glossars und Styleguides.
- § Getextete Briefe werden redaktionell geprüft und ggf. überarbeitet.
- § Ursprüngliche Fachexperten wurden zu Briefdesignern ausgebildet. Diese erstellen die Briefe und berücksichtigen dabei die Vorgaben des Designguides.
- § Chef-Designer (IT-Kollegen) übernehmen komplexe Themen wie z. B. Vorlagenlayouts.
- § Produktivsetzung erfolgt im Rahmen geregelter Prozesse (Funktionstrennung)