



## VRM Vertragsmanagement

### Sparkasse Mülheim an der Ruhr

„Durch Einsatz der VRM-Datenbank ist es möglich, wesentliche Informationen in den Bereichen der Dienstleistersteuerung und des Vertragsmanagements sehr geordnet an zentraler Stelle zu hinterlegen und auszuwerten.“

Christoph Leibnitz,  
Dienstleistersteuerung



Die Sparkasse Mülheim an der Ruhr ist mit rund 80.000 Kunden und 25 Filial- und SB-Stellen ein wichtiger Wirtschafts-Faktor und gleichzeitig ein starker Partner für die regionale Wirtschaft. Mit einem Marktanteil von über 50% im Bereich der Privatkunden ist sie größter Finanzdienstleister vor Ort.

#### Der Anspruch: Auslagerung als Chance

Um die Wettbewerbsfähigkeit weiter zu steigern wurden bei der Sparkasse Mülheim an der Ruhr, wie auch in anderen Kreditinstituten, Teile der Geschäftsbereiche an eigene Tochtergesellschaften, Unternehmen der S-Finanz-Gruppe und externe Dienstleister ausgelagert. Mit der Novelle der MaRisk 2007 ergaben sich hierbei für das Institut neue Chancen, aber Gleichzeitig die Anforderung eines erhöhten Risiko-Managements.

#### Der Weg: Informationen zentralisieren

Die Vielzahl der Informationen und Aufgaben zur Überwachung der Auslagerungen gestaltete den Prozess sehr schwierig, worauf das Institut 2011 beschloss, eine zentrale Software zur Verwaltung der Dienstleistersteuerung einzuführen. Es sollte einen einheitlichen Überblick über die dezentral in den Fachabteilungen liegenden Verträge geschaffen und die zentrale Überwachung vereinfacht werden.

## Die Lösung: Informationsbündelung durch eine Software

Nachdem die Sparkasse Mülheim an der Ruhr sich einige Lösungen auf dem Markt anschaute, entschied sie sich für die Software aus dem Hause Malberg EDV-Systemberatung.

„Durch Einsatz der VRM-Datenbank ist es für uns möglich, wesentliche Informationen im Bereich der Dienstleistersteuerung und des Vertragsmanagements sehr geordnet an zentraler Stelle zu hinterlegen und auszuwerten.“ berichtet Christoph Leibnitz, Dienstleistersteuerer der Sparkasse Mülheim an der Ruhr.

Er erklärt weiter: „Auch das Zusammenstellen von angeforderten Informationen (Verbands- / Innenrevision, Fachabteilungen...) haben sich durch den Einsatz der Datenbank auf ein Bruchteil der sonst notwendigen Zeit reduziert. Abgerundet wird der Funktionsumfang der Datenbank durch ein sinnvoll implementiertes Wiedervorlagesystem, welches zuverlässig an noch fehlende Berichte, offene Termine und/oder Aufgaben erinnert.“

## Der Partner: Malberg EDV-Systemberatung GmbH

Seit der Einführung der Datenbank im Jahr 2011 bei der Sparkasse Mülheim an der Ruhr wurde diese kontinuierlich gemeinsam mit den Kunden im Rahmen der jährlichen Anwendertreffen weiterentwickelt. „Wir verstehen uns als Partner unserer Kunden. Es war und ist unser erklärtes Unternehmensziel, kundenindividuell, problemnah und spontan zu operieren und mit hoher Flexibilität hervorragende Leistungen für unsere Kunden zu erbringen. Dabei setzen wir auf aktuellste Fachkompetenz und die hohe Motivation und Zuverlässigkeit unserer Mitarbeiter,“ erklärt Tim Weichmann, Leiter des Vertrieb und Marketing der Malberg EDV-Systemberatung.

Somit wird also großes Augenmerk auf die Anforderungen der Kunden gelegt, wie zum Beispiel auch bei der integrierten Berichtsverwaltung. Christoph Leibnitz kommentiert dies so: „Eine übersichtliche Darstellung der noch anstehenden oder bereits erledigten Kontrollhandlungen zur Dienstleistersteuerung oder auch ausstehender Dienstleisterberichte und deren Bewertung durch die Fachbereiche ist für den täglichen Arbeitsablauf sehr hilfreich.“

## Ihr Nutzen

- ✓ zentraler Überblick über wesentliche Informationen
- ✓ hohe Zeitersparnis durch automatisierte Workflows
- ✓ sehr übersichtliche Navigation
- ✓ umfassendes Rollen- und Rechtekonzept
- ✓ Wiedervorlagesystem
- ✓ laufende Weiterentwicklung gemäß der Erfahrungen und Anregungen der Kunden
- ✓ Investitionssicherheit
- ✓ aktuelle Releases, Hotline und Support mit Wartungsvertrag

