

„Instituten den Weg in die Zukunft ebnen“

Norbert Baumgärtner, Sprecher der Geschäftsführung der Deutschen Servicegesellschaft für Finanzdienstleister (DSGF), darüber, wie sein Haus die Sparkassen bei der digitalen Transformation unterstützt.

Die DSGF arbeitet eng mit den Sparkassen hierzulande zusammen. Wie steht es um deren Digitalisierungsgrad?

Der Digitalisierungsgrad der Sparkassen in Deutschland ist sehr unterschiedlich und hängt von den individuellen Faktoren der Institute ab. Die Sparkassen-Finanzgruppe (SFG) tut alles dafür, die Institute auf die sich weiter digitalisierende Zukunft im Bankensektor vorzubereiten. Dies sowohl in Hinblick auf die Schnittstelle zu Kundinnen und Kunden als auch auf die Prozesse innerhalb der Sparkasse. Vorzeige-Institute in Sachen Digitalisierung in Zusammenarbeit mit der DSGF sind etwa die Sparkasse im Landkreis Schwandorf oder die Sparkasse Ulm, die mithilfe unseres Filialscannings den Prozess der Digitalisierung bereits gut vorangetrieben haben.

Die DSGF unterstützt die Institute bei der Digitalisierung beziehungsweise der Transformation zu Vertriebssparkassen. Unser Portfolio orientiert sich eng an deren Bedarf. In der Regel sind es zwei Aspekte, die die Institute bei der DSGF anfragen lassen: Personalmangel und die Möglichkeit, weitere Verwaltungskosten zu optimieren. Personelle Engpässe, etwa bei Fachexpertinnen und -experten, können durch Auslagerungen zur DSGF aufgefangen und Kosteneinsparungen durch Standardisierung, Digitalisierung, Automatisierung und Industrialisierung erreicht werden.

Kompakt

- Name: Deutsche Servicegesellschaft für Finanzdienstleister mbH (DSGF)
- Web: www.dsgf.de
- Hauptsitz: Köln
- Kurzporträt: Die DSGF ist einer der führenden Full-Service-Dienstleister für Back-Office-Prozesse in der Sparkassen-Finanzgruppe.

Mit welchen Services unterstützt die DSGF die Sparkassen auf ihrem Weg in die Digitalisierung?

Die Mission der DSGF lautet „Wir machen Betrieb!“. Aufgrund unseres skalierbaren Auftragsvolumens und unserer deutschlandweiten Präsenz mit 19 Standorten sind wir in der Lage, Backoffice-Tätigkeiten schneller, effizienter und kostengünstiger zu bearbeiten als die Sparkassen selbst. Das kann von einer einfachen Auslagerung, zum Beispiel einzelner Dienstleistungen, wie Pfändungen, Baufinanzierungen oder dem Zahlungsverkehr, bis zur Auslagerung ganzer Marktfolgen, der Administration des Kernbankensystems OSPlus inklusive Release-Unterstützung bis hin zur Transformationsberatung und deren praktischer Umsetzung reichen.

Welche Bedeutung hat die DSGF als Dienstleister innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe?

Die DSGF gilt als der größte Full-Service-Dienstleister für Sparkassen. Das heißt, wir halten ihnen mittels unserer Dienstleistungen den Rücken frei und tragen dazu bei, den Instituten den Weg in die Zukunft zu ebnen. Gemeinsam mit den Instituten sorgen wir außerdem dafür, dass Arbeitsplätze in Deutschland erhalten bleiben und die Sparkassen trotz aller Herausforderungen sowohl digital als auch persönlich für ihre Kundinnen und Kunden da sein können. Die Dienstleistungen der DSGF haben sich somit zu einem essenziellen Bestandteil innerhalb der SFG entwickelt. Bereits 86 Prozent aller Sparkassen vertrauen auf unsere Arbeit – ich denke das spricht für sich.

Wie funktioniert die Zusammenarbeit der DSGF mit der Finanz Informatik (FI)?

Die DSGF kooperiert partnerschaftlich eng mit der FI. Wir unterstützen die FI mittlerweile in vielerlei Hinsicht, damit die Institute den ganzen Nutzen aus OSPlus und den von der FI entwickelten Standardprozessen für Sparkassen ziehen können. Während die FI zum Beispiel auf IT-Ebene für alle

Norbert Baumgärtner

ist seit 2008 Geschäftsführer und seit 2011 Sprecher der DSGF mbH. Zuvor war er Geschäftsführer verschiedener Software-Unternehmen, unter anderem beim Europa-Marktführer für Systeme im beleghaften Zahlungsverkehr der Banken. Baumgärtner gilt als Spezialist für die Prozessautomation durch Workflowsysteme mit Imageunterstützung. Seine fachliche Kompetenz und umfassende Projekterfahrung im Finanz-, IT- und Versicherungsmarkt machen ihn zu einem wertvollen Partner im Bereich der Full-Service-Dienstleister.



Sparkassen OSPlus bereitstellt, sorgt die DSGF mit ihren bankfachlichen IT- und Anwendungsexpertinnen und -experten für Erleichterungen in den Bereichen Administrations- und Releasemanagement für OSPlus. Diese Dienstleistungen aus unserem Hause werden zunehmend gefragter.

Die Geldhäuser experimentieren vermehrt mit Künstlicher Intelligenz (KI). Welche Chancen sehen Sie dabei?

KI bietet Banken und Sparkassen natürlich enorme Einsatzmöglichkeiten, die sich sicherlich positiv auf die Produktivität und Qualität von Dienstleistungen auswirken werden. So könnten zum Beispiel Jahresabschlüsse und Bilanzen durch KI schneller und effizienter ausgelesen, Wissen besser und schneller weitergegeben oder mittels eines gut programmierten Chatbots blitzschnell bereitgestellt werden. Die Chance besteht also darin KI zu nutzen, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von einfachen Tätigkeiten und Routinearbeiten zu entlasten, welche hierdurch wiederum Kundinnen und Kunden schneller und umfassender bedienen können.

Und welche Risiken beziehungsweise Grenzen gibt es Ihrer Meinung nach beim Einsatz von KI?

Die Grenzen von KI beginnen dort, wo das komplexe menschliche Denken einsetzt. Daher sollte eine KI auch nur bis zu einem gewissen Grad Dinge autonom tun können. Künstliche Intelligenz als Alleinläufer dürfte daher – wie in so vielen anderen Bereichen auch – im Bankensektor noch nicht möglich sein. Da gibt es zu viele Regulationsthemen, die Expertenwissen und persönliche Einschätzungen, Erfahrungen, Prüfungen und Abnahmen verlangen. Denn am Ende kann man schließlich nicht die KI für Fehler, nicht erkannte Risiken oder mangelndes Denkvermögen verantwortlich machen.

Wo bindet die DSGF die KI in ihre Services ein?

Wir nutzen KI bereits seit einigen Jahren in den Bereichen, in denen wir auf automatisierte Lösungen setzen. So etwa im Bereich Pfändung bei der Erkennung und Trennung von Pfän-

dungsdokumenten. Die Prozessbearbeitung ist hier bereits vollständig automatisiert. Das Ereignissystem übergibt die Prozesse an die Expertinnen und Experten der DSGF. Diese bearbeiten die Pfändungsdokumente – technisch geführt von den Automatisierungslösungen der DSGF – und übergeben diese schließlich zurück in das OSPlus der Sparkassen.

Die Sparkasse Magdeburg hat jüngst einige Prozesse an die DSGF ausgelagert. Was passiert mit den Mitarbeitenden des Hauses, die die Prozesse bisher betreut haben?

Die Sparkasse Magdeburg hat eine Vollausslagerung mithilfe unseres DSGF.regio-Modells durchgeführt. Das Modell hilft Sparkassen, ihre Prozesse zu optimieren – ohne Personal abbauen zu müssen. Ein oder mehrere Geschäftsfelder werden innerhalb der Sparkasse komplett, das heißt einschließlich Steuerung, Prozesshoheit und Personal, an die DSGF übertragen. Entsprechend haben wir Personal und Prozesse der Sparkasse Magdeburg aus den Bereichen Marktfolge Aktiv, Marktfolge Passiv und Digitalisierung übernommen. Der einzige Unterschied für die Sparkassenmitarbeiterinnen und -mitarbeiter: Sie arbeiten nun nicht mehr nur für die Sparkasse Magdeburg, sondern deutschlandweit für alle Mandanten der DSGF mit voller Automation des Kernbankensystems OSPlus und den Standardprozessen gemäß PPS 2.0.

Wo stehen die Sparkassen in zwei bis drei Jahren digital?

Die Sparkassen werden bis dahin viele Meter gut gemacht haben. Es bleibt uns in der SFG auch nichts anderes übrig, denn die Bedürfnisse der Sparkassen-Kundinnen und -Kunden sind ständig im Wandel und wichtig für den Erfolg der Institute. Wir stehen permanent in engem Austausch mit den Sparkassenvorständen und besprechen regelmäßig, etwa im Rahmen unserer Nutzerbeiratssitzungen, mit welchen Dienstleistungen wir die Institute noch besser unterstützen können. ■

Die Fragen stellte Bianca Baulig.