

# **Warum ein effizienter Ablauf in der Marktfolge für den Erfolg der Sparkasse entscheidend ist**

**Digitalisierung und Automatisierung sind nicht erst seit der Coronakrise auf dem Vormarsch. Jede Sparkasse versucht auf eigenem Wege mitzuhalten. Der Fokus liegt dabei oft auf dem Vertrieb, sodass zuweilen ein effizienter Ablauf in der Marktfolge aufgeschoben wurde. Wer wettbewerbsfähig bleiben will, muss allerdings Lösungen für beide Seiten haben. Wir zeigen, welche Möglichkeiten es gibt.**

In Zeiten der Digitalisierung agieren die Sparkassen in einem herausfordernden Wettbewerbsumfeld: Regulatorische Anforderungen binden zunehmend Ressourcen und die aktuelle Negativzinssituation schmälert die Erträge, sodass Investitionen zur Umsetzung einer nachhaltigen Digitalisierungsstrategie teilweise auf der Strecke bleiben.

Dennoch hat sich in den vergangenen Jahren viel getan. Dies zeigt sich u.a. an den kreativen Lösungen, die heute zum positiven Image der Sparkassen beitragen. Auf die Sparkassen Apps, die Mobile Payment Lösungen und die vielseitigen Möglichkeiten des Online Bankings wollen die Kunden nicht mehr verzichten. Am Markt ist durch die Implementierung und Nutzung moderner Kommunikationskanäle die Anpassung an das digitale Zeitalter bereits weit fortgeschritten. Die konsequente digitale Transformation bindet allerdings auch die Marktfolge mit ein.

Daher gilt es, an die Erfolge am Markt anzuschließen und sich nun auch verstärkt der Marktfolge zu widmen. Hier werden tatsächlich noch viele Vorgänge ausgedruckt, sortiert, bearbeitet, papierhaft weitergereicht und abgeheftet oder neu gescannt und archiviert. Dabei können auch hier Digitalisierung und Automatisierung vieles schneller und sicherer machen. Marktfolgedienstleister wie die Deutsche Servicegesellschaft für Finanzdienstleister (DSGF) können an dieser Stelle der richtige Partner und Unterstützer sein, greift sie doch auf langjährige Erfahrung zurück. Was vor über zehn Jahren mit der Digitalisierung von verschiedensten Bankdokumenten und daran anknüpfende standardisierte Verfahren begann, wurde nach und nach um Texterkennungsoftware (ICR/OCR), Robotic Process Automation (RPA) sowie eigene technische Entwicklungen ergänzt und weiterentwickelt. Heute ist die DSGF vor allem als Experte in den Bereichen Standardisierung und Prozessgestaltung sowie Digitalisierung, Automatisierung und Industrialisierung gefragt.

## **Die virtuelle Fabrik der DSGF unterstützt die effiziente Abwicklung in der Marktfolge**

Als Marktfolgedienstleister ist es ein Ziel der DSGF, die Versorgung der Sparkassen in jeder Region und zu jeder Zeit absichern zu können. Hierzu hat sie bereits vor

einigen Jahren eine Lösung gefunden, die virtuelle Fabrik. Das Konzept der virtuellen Fabrik sieht vor, über eine standortübergreifende Produktion (generische oder regelbasierende Workflowkomponenten) ein überregionales Sicherheitsnetz zu schaffen, das darüber hinaus Effizienzvorteile für beide Seiten herbeiführt.

Um alle Aufträge standortübergreifend bearbeiten zu können, braucht es zunächst zwei Dinge: eine frühe Digitalisierung der zu bearbeitenden Auftragsdokumente und standardisierte Verfahren für die Mitarbeiter. Dies ermöglicht die Verarbeitung von Aufträgen und Dienstleistungen nach dem EVA-Prinzip (Eingang – Verarbeitung – Ausgang) mit gleicher Qualität und gleicher Geschwindigkeit. Als erstes integrierte die DSGF Dienstleistungen mit großen Mengen, wie z.B. Pfändungen, Baufinanzierungen und FATCA/AEOI-Selbstauskünfte, in die virtuelle Fabrik. Später folgten weitere Dienstleistungen aus den Marktfolgen.

Weitere Vorteile der vom Auftragsort unabhängigen Bearbeitung sind das vorhandene Expertenwissen für alle Regionen zur Verfügung zu stellen sowie die optimale Auslastung der Mitarbeiterressourcen an allen Standorten sicherzustellen. Diese führt zu hochwertigen „industrialisierten Prozessen“.

## Die virtuelle Fabrik – Die technische Plattform der DSGF-Produktion

### STANDORTÜBERGREIFENDE PRODUKTION MIT 100% DIGITALISIERUNG UND STANDARDISIERUNG



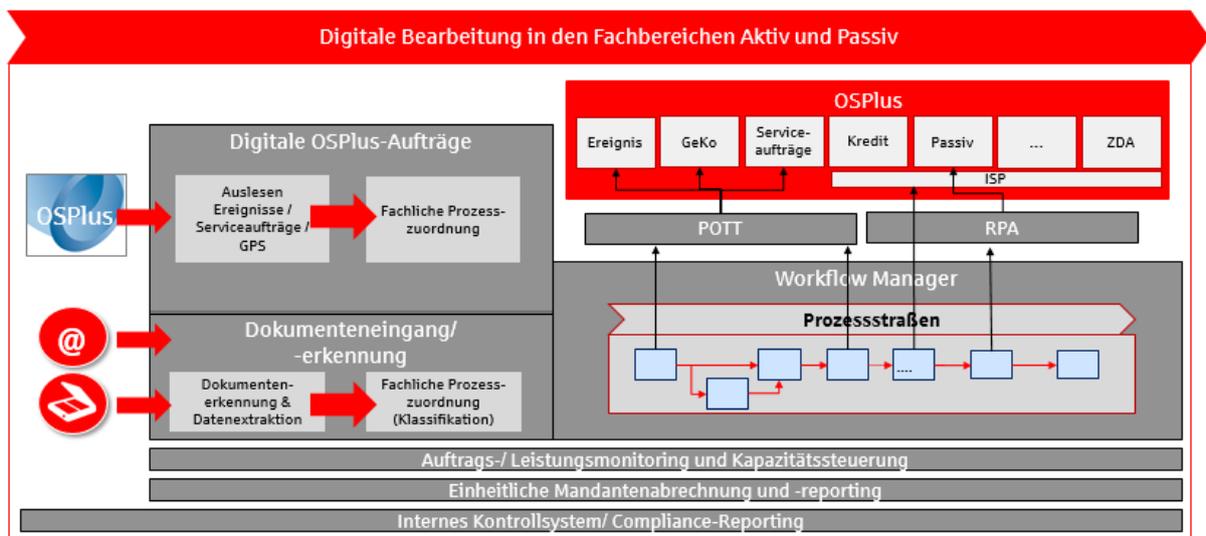
Effizienzvorteile: Stärkung der Versorgung der Sparkassen in allen Regionen zu jeder Zeit

Quelle: DSGF mbH

### Auf die Standardisierung folgt die Automation

Es hat sich viel getan. Die Virtuelle Fabrik wird kontinuierlich weiterentwickelt, Prozesse werden weiter standardisiert und dann um Automatisierungslösungen ergänzt. Drei Elemente der Virtuellen Fabrik sind dabei besonders essentiell für die effiziente Abwicklung im Marktfolgebereich.

Erstens: die Digitale Drehscheibe. Mit dieser Automatisierungslösung bündelt die DSGF die verschiedenen Eingangskanäle und bereinigt die Medienbrüche. Das heißt, ganz gleich ob Scan, E-Mail-Anhang, oder Fax bzw. Aufträge aus OSPlus – in einem zentralen Eingangssystem erfasst die Digitale Drehscheibe die verschiedenen Auftragseingänge für die weitere Bearbeitung als Serviceauftrag, OSPlus-Ereignis oder OSPlus-Prozess sowie der Archivierung im ZDA.



Quelle: DSGF mbH

Zweitens: der Workflow-Manager. Hierüber werden nach Auftragseingang vollkommen automatisiert standardisierte Bearbeitungsprozesse ausgelöst. Für die Durchführung von fachspezifischen Arbeiten hilft ein integrierter Zugang zu OSPlus und weiteren Systemen. Die interne Qualitätssicherung ist entweder über spezielle Workflow-Stufen oder das Vier-Augen-Prinzip gewährleistet. Die erbrachten Leistungen werden in Form von Aufträgen erfasst. Darüber erfolgt die standardisierte Behandlung von Rejects, Stornierungen und Reklamationen über eine integrierte und rein digitale Kommunikation.

Drittens: die Steuerung von Arbeitsaufträgen, Kapazitäten, Reporting, Abrechnungen etc. je Mandant, Standort- und DSGF-weit. Die integrierte Verlaufsaufzeichnung einer Auftragsbearbeitung stellt sicher, dass alle Auftragsarbeiten im Internen Kontrollsystem (IKS) nachvollzogen werden können. Die Auswertung der Auftragsbearbeitung nach Fachprozessen, Standorten und Mandanten wird unterstützt. Zur Übermittlung der Informationen zur Auftragsbearbeitung an den Kunden erfolgt eine Weitergabe der Auftragsdaten an die Rechnungserstellung und das Reporting-System. Dadurch erhalten die Kunden eine „360 Grad-Sicht“ auf die Abwicklung beim Dienstleister.

## Die virtuelle Fabrik weitergedacht

Um den Service für die Sparkassen weiter zu verbessern, arbeitet die DSGF daran, weitere Prozesse zu standardisieren und vollständig zu digitalisieren, um damit die Automatisierung der Produktionen auf Basis von Standardprozessen und der Technik der Finanz Informatik weiter voranzutreiben. Schon jetzt stehen den Kunden verschiedene automatisierte und teilautomatisierte Lösungen zu den Themen Digitalisierungskonzepte über Filialscanning, Prüfung und Archivierung von Legitimationsdokumenten, Upload von elektronischen Dateien (auch größer als 8MB) und Kreditsachbearbeitung bereit.

## Erfolgreiche Marktfolgetätigkeiten mit Unterstützung vom Verbundpartner



Foto: Matthias Benk, Mitglied des Vorstands, Sparkasse Nürnberg

Kredit Live ist eine DSGF-interne Anwendung, die auch in die Virtuelle Fabrik integriert ist. Kredit Live deckt den kompletten Prozess des Kreditgeschäfts für Privatkunden ab. Mittlerweile ist Kredit Live seit vier Jahren erfolgreich im Einsatz. Einer der ersten Nutzer der DSGF-Anwendung war und ist die Sparkasse Nürnberg. Herr Benk, Mitglied des Vorstands der Sparkasse Nürnberg, ist bis heute von der DSGF-Anwendung überzeugt: „Die Workflow-gestützte Auftragsbearbeitung der elektronischen Dokumente ermöglicht eine industrialisierte Dienstleistung auf Basis von Arbeitsteilung und Automatisierung in der Marktfolge.“

Das Prinzip ist schnell erklärt: Nach der Kundenberatung gibt der Mitarbeiter der Sparkasse die erforderlichen Daten in den GPS-Prozess von OSPlus ein. Durch Auslesen des Serviceauftrages aus OSPlus werden die erforderlichen Daten an Kredit Live übertragen und stehen dort zur Bearbeitung bereit. Über die vorgelagerte Digitale Drehscheibe werden weitere notwendige Kundendokumente, wie z.B. Flurpläne oder Bauzeichnungen, ergänzt. Der nun bearbeitungsreife Auftrag wird durch Kredit Live dem nächsten freien und hochspezialisierten Mitarbeiter der DSGF zugewiesen, welcher den Fall vollständig papierlos und innerhalb kürzester Zeit bearbeitet. Kredit Live gewährt den Mitarbeitern in der Kreditabteilung der Sparkasse darüber hinaus höchstmögliche Transparenz zum aktuellen Bearbeitungsstatus des jeweiligen Auftrags. Am Ende der Vertragserstellungsphase werden die fertigen und geprüften Verträge dem zuständigen Mitarbeiter der Sparkasse über das sichere OSP-Netzwerk zugesandt.

„Dadurch verkürzt sich der Gesamtprozess deutlich. Meine Mitarbeiter sparen wertvolle Zeit und die Kunden freuen sich über die schnelle Abwicklung ihres Auftrags“, berichtet Matthias Benk, Mitglied des Vorstandes der Sparkasse Nürnberg.

Insbesondere jetzt in der Coronakrise hat sich Kredit Live besonders bewährt. Die DSGF entlastete betroffene Sparkassen bei der enorm hohen Nachfrage an den von der Bundesregierung beschlossenen Stützungsprogrammen, in dem sie z.B. die Kreditanträge oder die Erfassung und Bearbeitung der Tilgungsaussetzung / Ratenstundungen für Hausbankdarlehen abwickelte.

### **Sparkasse der Zukunft mit dem digitalisierten und automatisierten Betrieb in der Marktfolgeabwicklung erreichen**

Die Lösungen der DSGF tragen dazu bei, dass sparkasseninterne Projekt „Betriebsstrategie der Zukunft“ (BdZ) zu unterstützen. In diesem Projekt geht es darum, die verschiedenen Kräfte des gesamten Sparkassenverbands für alle Verbundpartner nutzbar zu machen und u.a. die Standardisierung, Digitalisierung, Automatisierung und Industrialisierung voranzutreiben. Auch im Projekt BdZ wurde erkannt, dass eine effiziente und kostengünstige Marktfolge den Markt ergänzen sollte. Daher hat die DSGF gemeinsam mit dem Dienstleisternetzwerk im Projekt BdZ verschiedene Steckbriefe in den Tiefenbohrungen Industrialisierung sowie Automatisierung mitentwickelt.

Die BdZ gibt den Sparkassen umfangreiche Tools, wie den BdZ-Radar oder das QBM an die Hand, mit denen sie den aktuellen Status ihrer Sparkasse überprüfen und dann Auslagerungen bei Verbundpartnern nutzen können. Heute begleitet die DSGF Sparkassen bei der Umsetzung ihres individuellen Sourcingplans und hat sogar ein eigenes Umsetzungsmodell dafür entwickelt.

Die technische Plattform der virtuellen Fabrik garantiert den Kunden der DSGF durch ihre maximale Transparenz, die Vernetzung aller Standorte, dem bundesweit verfügbaren Spezial-Know-how und ihren industrialisierten Prozessen eine zuverlässige, effiziente und sichere Abwicklung ihrer Aufträge. Die Sparkassen erreichen damit ergänzend zu ihren Lösungen am Markt auch die passende Umsetzung über die DSGF in der Marktfolge. Mehr dazu auf [www.dsgf.de](http://www.dsgf.de).