

Ganzheitliche Prozessbetrachtung

Kleinere Prozessverbesserungen und Produktmodifikationen reichen schon lange nicht mehr aus, um sich erfolgreich in einem hart umkämpften Wettbewerbsumfeld langfristig behaupten zu können. Stattdessen ist die gezielte Gestaltung von Arbeits- und Produktionsabläufen sowie die Prozessoptimierung und Modernisierung der IT-Infrastruktur notwendig geworden, um agil und umfangreich auf zukünftige Bedürfnisse der Kunden und Marktentwicklungen reagieren zu können.

Back-Office-Prozesse bieten nicht nur ein hohes Standardisierungspotenzial, sondern sind gleichzeitig auch die Voraussetzung für weiterführende Automation und Industrialisierungslösungen. Als Grundlage für die Standardisierung von Prozessen haben die Sparkassen einen Ordnungsrahmen geschaffen, der für alle Institute die gängigsten Prozessstandards nachvollziehbar dokumentiert. Trotz des Ordnungsrahmens, dem sogenannten „ProzessPlus für Sparkassen“ (PPS), setzen viele Sparkassen nach wie vor auf etablierte und (vermeintlich) bewährte Abläufe im eigenen Haus. Als großer Marktfolge-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe engagiert sich die Deutsche Servicegesellschaft für Finanzdienstleister (DSGF) der Vielfalt an individuellen Prozessausprägungen entgegenzuwirken. Stattdessen wirkt die DSGF auf eine umfangreiche Prozessstandardisierung hin, die auf dem PPS der Sparkassen aufbaut, darüber hinaus aber bis auf Administrationsebene reicht. Das bedeutet: Um einheitliche Arbeitsgrundlagen zu schaffen, setzt die DSGF den Fokus insbesondere auf alle Schnittstellen, d.h. die DSGF betrachtet in einer logischen Abfolge, alle aufeinanderfolgenden und oftmals auch abtei-

lungsübergreifenden Teilprozesse, die zur Erfüllung eines Kundenwunsches erforderlich sind. Die Vorteile einer Prozessstandardisierung liegen auf der Hand: Durch die Vereinheitlichung von Arbeitsgrundlagen können Standardfälle bei gleicher Qualität zuverlässig, schnell und industriell bearbeitet werden. Zusätzlich werden das interne Prozessverständnis verbessert, die Transparenz gesteigert und die Komplexität in den Prozessen verringert.

Standardisierung dem Dienstleister überlassen?

Die DSGF deckt die standardisierte Bearbeitung verschiedenster Geschäftsvorfälle z. B. aus den Bereichen Marktfolge Aktiv, Marktfolge Passiv, Personaldienstleistung und Auslandsgeschäft ab. Dabei setzen die Digitalisierungs- und Automatisierungslösungen der DSGF auf der Technik der FI auf und unterstützen damit eine homogene Prozesslandschaft innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe. Im Falle einer Auslagerung eines Prozesses oder eines ganzen Marktfolgebereichs an die DSGF, werden die Standardprozesse um Service-Level-Agreements zur Definition relevanter Schnittstellen und Kommunikationsstrukturen zwischen

Sparkasse und Dienstleister sowie eines internen Kontrollsystems (IKS) ergänzt.

Kleine Schritte, große Wirkung

Durch das Vermeiden bestimmter „Show Stopper“ können standardisierte Prozesse einfacher umgesetzt werden. Dazu zählt allen voran, die bisher bestehenden Prozesse und die IT konsequent anzuwenden sowie physische Ablagen durch digitale Post- und Archivierungslösungen zu ersetzen. Zusätzlich erspart es Mühe und Arbeit, die Standardvorlagen der Verbundpartner zu nutzen.

Der grundlegende, erste Schritt, um den aktuellen Kostendruck zu mildern und gleichzeitig die digitale Transformation voranzutreiben, ist eine umfangreiche Prozessstandardisierung bis auf Administrationsebene. Aufgrund ihrer Erfahrung im Prozess- sowie Change- und Release-Management gilt die DSGF innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe als wertvoller Kooperationspartner.

Kontakt: Norbert Baumgärtner
Sprecher der Geschäftsführung der DSGF