

fi

forum 2018

Das Special von gi Geldinstitute

Zielgerichtet und informativ

Hausmesse bietet umfassenden Überblick

Seite 8

FI-Forum: Ideen von morgen

Andreas Honsel im Interview

Seite 10

Aggressive Angreifer

Sparkasse Pforzheim Calw verhindert Automaten-Sprengung

Seite 14

Aussteller im Überblick

Schnelle Orientierung auf einen Blick

Seite 19



Schneller, effizienter und vor allem digital

Sparkassen auf dem Weg in die digitale und automatisierte Marktfolge

Norbert Baumgärtner, Sprecher der Geschäftsführung der DSGF

Schneller, effizienter und vor allem digital – die Marktfolge der Sparkassen

Sparkassen auf dem Weg in die digitale und automatisierte Marktfolge. Auch im Bankengeschäft ist die Digitalisierung und Automatisierung auf dem Vormarsch. Jedes Institut versucht auf eigenem Wege mitzuhalten. Der Fokus liegt dabei oft auf dem Vertrieb, sodass zuweilen ein effizienter und professioneller Ablauf im Back-Office-Bereich vernachlässigt wird. Wer wettbewerbsfähig bleiben will, muss allerdings Lösungen für beide Seiten haben.



Autor:
Norbert Baumgärtner,
Sprecher der
Geschäftsführung
der DSGF

Das Banking unterliegt neben den steigenden regulatorischen Anforderungen und der aktuellen Niedrigzinssituation einem wesentlichen Einfluss durch die ständig voranschreitende Digitalisierung und Automatisierung in allen Geschäftsbereichen. Neue Technologien werden mit einer rasanten Geschwindigkeit entwickelt, sodass Banken auf die veränderten Verhaltensweisen und Anforderungen von Kunden mit einer Anpassung ihres Produktangebots reagieren müssen.

In den letzten Monaten war insbesondere bei den Sparkassen das Erscheinen zahlreicher neuer Anwendungen zu beobachten. Doch während die Sparkassen kreative Lösungen in ihrem Kerngeschäft, dem Vertrieb, erfinden, hadern die Institute mit der Digitalisierung ihrer eigenen Prozesse im Back-Office-Bereich. Hier mahlen die Mühlen langsam und viele Vorgänge werden noch heute ausgedruckt, kopiert, sortiert und archiviert.



Die digitale Transformation erfordert Spezialisten – gerade in der Marktfolge

Dabei können Digitalisierung und Automatisierung vieles schneller und besser machen.

Immer wieder Thema: das Outsourcing

Die Möglichkeiten der Digitalisierung und Automatisierung gezielt zu nutzen, erfordert allerdings innovative Ideen und entsprechendes Know-how, denn digitales und industrielles Umdenken ist kein Selbstläufer. Gerade deshalb stehen Banken und Sparkassen immer wieder vor der Frage, ob sie neue Software und

Dienstleistungen selbst bereitstellen oder bestimmte Prozesse an externe Dienstleister outsourcen. Ein Kernargument für das Outsourcen von Bankgeschäften, Finanzdienstleistungen und internen Abläufen besteht in den erzielbaren Kostenvorteilen. Während sich die Investition in spezielle IT-Anwendungen für einzelne Institute oftmals nicht rentiert, können Finanzdienstleister ihr breites Leistungsspektrum auf die Bedürfnisse der einzelnen Sparkasse anpassen. Zudem können die spezialisierten Dienstleister durch ihre standardisierten und automatisierten Verfahren höhere Skaleneffekte erzielen.

Ein beispielhafter Weg in die Digitalisierung

Als führender Dienstleister für Back-Office-Prozesse in Deutschland digitalisiert die Deutsche Servicegesellschaft für Finanzdienstleister (DSGF) seit über zehn Jahren verschiedenste Bankdokumente und hat frühzeitig erkannt, dass Digitalisierung klar aufeinanderfolgenden Strukturen, Vorgängen und Regeln folgen muss. Die logische Konsequenz war die Einführung von automatisierten Standards, welche die DSGF vor einigen Jahren mit ihrer digitalen Eingangsdrehschreibe umgesetzt hat. Ganz gleich aus welcher Eingangsquelle – ob Scan, E-Mail-Anhang oder Fax – die digitalen Bilder werden in der DSGF anhand hinterlegter Regeln klassifiziert, zentral bei der Sparkasse archiviert, und die Dokumente zur Bearbeitung des jeweiligen Auftrags dem zugehörigen Workflow automatisch zugeordnet.

Mehr als nur digitalisieren: Industrialisieren

Die professionelle Digitalisierung verschiedenster Eingangsquellen ist die Grundvoraussetzung für ein vielseitiges und ständig erweiterbares System. Die DSGF verknüpft ihre digitale Eingangsdrehschreibe kontinuierlich mit weiteren Komponenten, um standardisierte und automatisierte Workflows zu generieren. Diese Workflows sind das eigentliche Herzstück der IT-Anwendungen und ein Vorteil der DSGF.

Ein praktisches Beispiel für die innovative Verbindung von Digitalisierung und Bankfachlichkeit ist das DSGF-Workflow-System Kredit Live. Hiermit ist der komplette Prozess des Kreditgeschäftes für Privatkunden abgedeckt. Nach der

Kundenberatung gibt der Mitarbeiter der Sparkasse die erforderlichen Daten in den GPS-Prozess von OSPlus ein. Vollautomatisch werden diese Daten von der DSGF aus OSPlus ausgelesen und in Kredit Live überführt. Oft müssen dem Auftrag noch Kundendokumente wie Flurpläne, Bauzeichnungen etc. zugeordnet werden. Dies geschieht durch die vorgelagerte digitale Eingangsdrehschreibe der DSGF. Der nun bearbeitungsreife Auftrag wird durch Kredit Live – je nach Auslastung der einzelnen Spezialisten – 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



„Die Entscheidung pro Kredit Live ist ein Baustein in der konsequenten Umsetzung der Digitalisierungsstrategie – damit verkürzt sich der Gesamtprozess deutlich.“

Matthias Benk, Mitglied des Vorstands der Sparkasse Nürnberg

und geprüften Verträge dem zuständigen Mitarbeiter der Sparkasse über das sichere OSP-Netzwerk zugesandt.

Weitere Beispiele für effiziente Workflows der DSGF betreffen in der Marktfolge Passiv die digitale und automatisierte Bearbeitung von steuerlichen Selbstauskünften zu AEOI/FATCA. Durch den hohen Automatisierungsgrad können die Standardfälle, bei denen keine ausländische Steuerpflicht besteht, frühzeitig erkannt und automatisiert bearbeitet werden („Dunkelverarbeitung“). Dadurch können eine deutlich reduzierte Prozesslaufzeit (weniger als ein Tag) und damit einhergehende Kosten- und Zeitersparnisse erzielt werden. Die Fälle bei denen eine Steuerpflicht im Ausland besteht, werden manuell von dem Kompetenzteam AEOI/FATCA bearbeitet, welches durch die automatisierten Standardfälle entlastet wird, und so mehr dieser komplexen Fälle pro Zeiteinheit bearbeiten kann. Die DSGF verfolgt mit ihren Anwendungen auf Basis der FI-Technik das übergeordnete Ziel, die Digitalisierung, Standardisierung und Automatisierung für die Sparkassen voranzutreiben.

Finanzdienstleister als Prozessgestalter

Mit ihren umfassenden, flexiblen und automatisierten Lösungen setzt die DSGF die Empfehlungen zur Auslagerung von Prozessen zur Senkung des Verwaltungsaufwandes aus dem Arbeitskreis des DSGV „Betriebsstrategie der Zukunft“ (BdZ) konsequent um, und bietet effiziente Lösungen an. Nun obliegt es den Sparkassen entsprechende Angebote anzunehmen oder eigene Lösungen auf dem Weg in die digitale und automatisierte Marktfolge zu finden.