

IT-LÖSUNGEN

für Sparkassen

Automatisierung

Automatismen für
Prozesseffizienz und
Datenqualität

Prüfsoftware

Kosten sparen dank
DSGVO-konformer
Daten

Strategie

„Verifikationsverfahren
sind mittlerweile
Mainstream“

Verschlüsselung

Bankdaten einfach
und sicher per E-Mail
versenden

Die Transformation des Sparkassendienstleisters

Insights von Norbert Baumgärtner, Geschäftsführer der DSGF

Die Transformation des Sparkassendienstleisters

Erweitertes standortübergreifendes Arbeiten durch neues Produktionsnetzwerk der DSGF.

Der Marktfolgedienstleister der Sparkassen, die DSGF, setzt derzeit bei einigen Pilot-Sparkassen in der Marktfolge Passiv ein neues Produktionsnetzwerk ein und unternimmt damit einen wichtigen Schritt für eine industrialisierte Verarbeitung aller Marktfolgebereiche.

Um als Marktfolgedienstleister die Versorgung der Sparkassen in jeder Region zu jeder Zeit absichern zu können, setzt die DSGF bereits seit einigen Jahren auf ihre virtuelle Fabrik. Diese technische Plattform ermöglicht es der DSGF elektronische und auch papierhafte Auftragsauslöser zu bündeln, zu digitalisieren und an all ihren Standorten, die DSGF.regio Standorte eingeschlossen, für die weitere Bearbeitung bereitzustellen. Um die Möglichkeiten ihres standortübergreifenden Arbeitens umfassend zu erweitern, entsteht derzeit ein umfangreiches Produktionsnetzwerk.

Das neue Produktionsnetzwerk wird auf Basis der virtuellen Fabrik aufgebaut und verfolgt zwei zentrale Ziele. Erstens wird eine verbesserte Steuerung aller Standorte hinsichtlich der Produktionsstabilität und den optimalen Einsatz der Mitarbeiter ermöglicht. Zweitens wird eine Gleichausrichtung aller Produktionsprozesse über alle Mandanten vorgenommen. Demnach geht mit dem Einsatz des Produktionsnetzwerks auch eine Änderung der Organisationsstruktur einher. Begleitet wird die DSGF dabei von einem starken Partner, der Emporias Management Consulting, welche ihre Prozessexpertise aus der Industrie in das Projekt einbringt.

Änderungen in der Organisationsstruktur

Zu Beginn ihrer Aufgabe als Marktfolgedienstleister setzte die DSGF darauf, sich auf die Standardisierung ausgewählter Produkte zu spezialisieren, da die Sparkassen und die Kunden der DSGF besonderen Bedarf bei spezifischen Themengebieten wie Pfändung oder Kreditsachbearbeitung signalisierten. Durch Mengenbündelungen über einzelne Sparkassen hinaus realisierte die DSGF Skaleneffekte für beide Seiten. Mit der neuen Strategie verfolgt die DSGF einen ganzheitlichen Ansatz. Es werden nicht allein spezifische Themengebiete abgedeckt, sondern sukzessive alle Geschäftsfelder, das heißt die gesamte Marktfolge der DSGF, in das neue Produktionsnetzwerk gehoben. Daher werden alle Prozesse der Marktfolge – basierend auf der langjährigen Erfahrung der DSGF, den technischen Rahmenbedingungen der

S-Finanzgruppe auf Basis von OSPlus der Finanz Informatik und den Vorgaben des DSGVO-Projektes „ProzessPlus für Sparkassen“ – standardisiert, um eine Gleichausrichtung der Produktionen und dadurch die Ausprägung des Produktionsnetzwerkes zu ermöglichen.

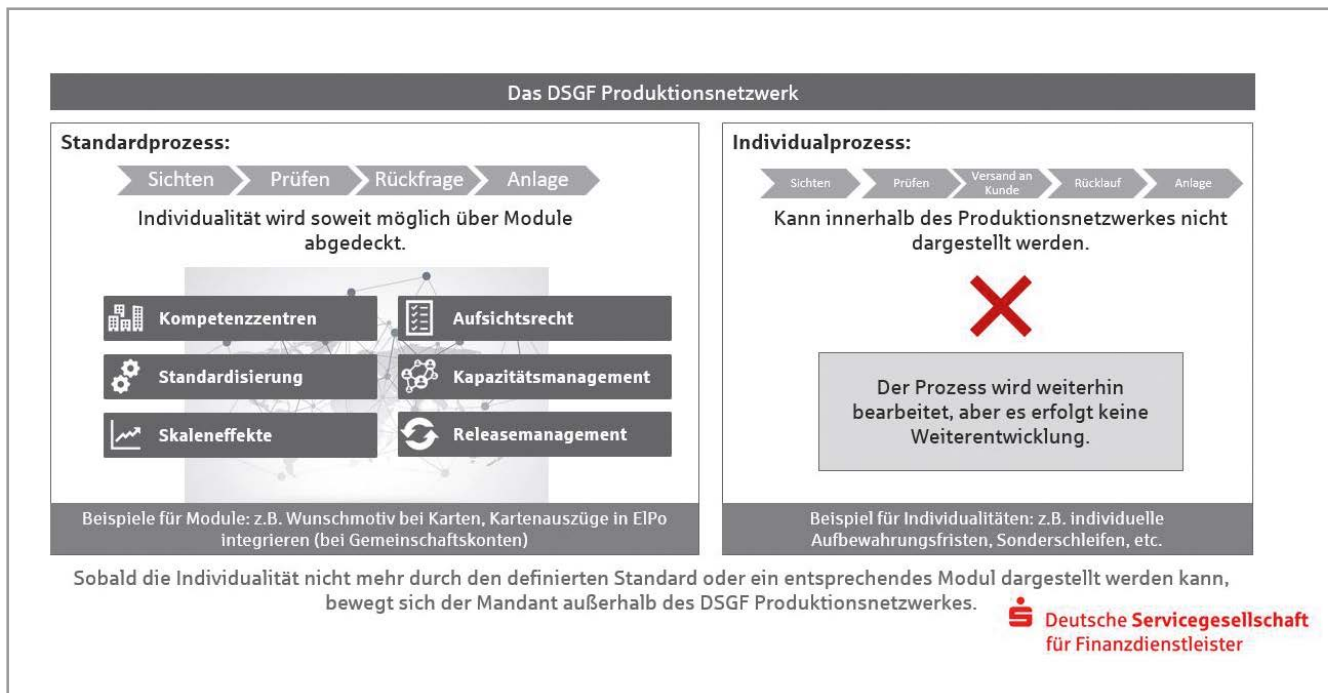
Folgen individueller Standards

Ein weiterer Grund für die Neuausrichtung der Prozesse ist ein Verhalten, das die DSGF bereits seit längerem bei ihren Mandanten beobachtet. Auch wenn der grobe Prozessablauf, der PPS Ordnungsrahmen, bei der Auftragsbearbeitung ihrer Mandanten identisch ist, bestehen häufig in den einzelnen Prozessschritten eine Vielzahl von Individualitäten, die eine standortübergreifende Bearbeitung verhindern. Dies führt dazu, dass das ausgelagerte Leistungsspektrum der Mandanten in der Marktfolge sehr heterogen ist und dadurch das eigentliche Potenzial der DSGF als zentraler Dienstleister nicht vollständig ausgeschöpft werden kann. Um der Heterogenität der Prozesse positiv entgegenzuwirken, wird die DSGF mit ihrem neuen Produktionsnetzwerk Standardprozesse und Individualprozesse neu definieren. Ein Standardprozess wird dann gewünschte Individualitäten über flexibel auswählbare Module zulassen. So kann die Sparkasse, den für sie optimalen Standardprozess selbst zusammensetzen. Es gibt aber auch individuelle Kundenwünsche der Sparkassen, die sich nicht in einen Standard übertragen lassen. Dies sind Individualprozesse, die nicht über Module im Standardprozess gelöst werden



„Eine Etablierung neuer Standardprozesse erfordert nicht nur Anstrengungen seitens der DSGF, sondern auch eine Bereitschaft der Sparkassen, eine Standardisierung in ihren Häusern umzusetzen.“

Norbert Baumgärtner,
Geschäftsführer und Sprecher der DSGF



Der Fokus liegt auf der Definition von Standardprozessen und der Ausgestaltung eines dazu ergänzenden modularen Produktspektrums

können, sondern Individualprozesse bleiben müssen. Auch wenn Individualprozesse nicht Teil des neuen Produktionsnetzwerkes sein können, wird der Prozess weiterhin durch die DSGF bearbeitet. Der Fokus liegt auf der Definition von Standardprozessen und der Ausgestaltung eines dazu ergänzenden modularen Produktspektrums.

Der Standard als Treiber der Transformation

Als Partner der Sparkassen verfolgt die DSGF mit der Gleichausrichtung ihrer Prozesse das übergeordnete Ziel, die Abwicklung der Marktfolge so effektiv zu gestalten, dass den Sparkassen dadurch ein eindeutiger Wettbewerbsvorteil entsteht. Die Gleichausrichtung ermöglicht nämlich nicht nur eine sukzessive Optimierung der Prozesse, sondern schafft gleichzeitig die Voraussetzung für den gezielten Einsatz von Automation und Industrialisierung sowie eine standortübergreifende Bearbeitung. Demnach sollen die neuen Standardprozesse langfristig bei allen Mandanten der DSGF eingesetzt werden.

Weiter kommt den Sparkassen zugute, dass mit der Gleichausrichtung der Prozesse auch eine Optimierung vom Produktkatalog über das Vertragswesen bis hin zum Einsatz von technischen Usern und einem neuen Standardreporting verbunden wird. Ein einheitlicher Produktkatalog sorgt für

eine bessere Übersicht, eine höhere Transparenz und dient als Basis der vertraglichen Vereinbarung. Die DSGF hält dann für alle bei ihr abgewickelten Prozesse die Dokumentation in PPS_neo bis hin zur schriftlichen Verordnung vor. Außerdem versorgt die DSGF die Sparkassen mit ihrem Releasemanagement vor allem bei FI-Releasen mit den notwendigen Informationen inkl. der Administrationsvorgaben für OSPlus bis hin zu dem Rollen-/Rechtekonzept.

Die Sparkasse benötigt damit bei einer Auslagerung der Marktfolge für diese Tätigkeiten keine eigenen Spezialisten mehr. Die Abbildung der erforderlichen Rollen-/Rechtedefinitionen über Technische User reduziert damit erheblich den administrativen Aufwand für die Sparkassen. Der Aufbau eines standardisierten Reportings bietet letztlich die optimale Basis für eine aufsichtsrechtlich konforme und durchgängig strukturierte Dienstleistersteuerung der Sparkassen.

Sparkassen begrüßen strukturierte Vorgehensweise

Eine Etablierung neuer Standardprozesse erfordert allerdings nicht nur umfassende Anstrengungen der DSGF, sondern auch die Bereitschaft der Sparkassen, eine Standardisierung in ihren Häusern umzusetzen. Bislang erhält die DSGF jedoch äußerst positive Rückmeldungen aus dem Projekt.

Die Nord-Ostsee Sparkasse ist eine von vier Pilot-Sparkassen, die bereits seit einigen Monaten die ersten neuen Standardprozesse der DSGF einsetzt und den Praxistest macht. Thomas Menke, Vorstandsvorsitzender der Nord-Ostsee Sparkasse, sieht die Gleichausrichtung der Prozesse als einen notwendigen Schritt: „Wir sind gegenüber der Standardisierung durch die DSGF aufgeschlossen, weil wir am Ende des Projekts deutlich verbesserte Dienstleistungen erhalten. Von einer durchgängig standardisierten Abwicklung von Marktfolgedienstleistungen im Produktionsnetzwerk der DSGF kann die gesamte S-Finanzgruppe profitieren.“

Projekt in Umsetzung

Mit dieser Strategie entspricht die DSGF auch der verbundübergreifenden „Betriebsstrategie der Zukunft“ (BdZ), die vorgibt, Standardisierung in allen Bereichen zuzulassen. Mit der Gleichausrichtung der DSGF und ihrer Umsetzung bei den Mandanten kann mittel- und langfristig standardisiert und industrialisiert gearbeitet werden. Dies ist eine umfangreiche und bislang einzigartige Vorgehensweise bei der Standardisierung von Marktfolgeprozessen. Das positive Feedback der Kunden bestärkt die DSGF darin, dass sich die Mühe auszahlen wird, um den Sparkassen als Partner zu helfen ihren Wettbewerbsvorteil auszubauen.