

29. März 2019 | DSGF Infotage

Digitale Drehscheibe im Fokus

Stefanie Schmidt, DSGF

Vertreter von Sparkassen diskutierten auf den zehnten DSGF Infotagen die Zukunft der Marktfolgetätigkeiten und eine effizientere Arbeitsteiligkeit im Verbund.

Unter dem Motto „Strukturwandel – von der industriellen Revolution zur Revolution in der Industrialisierung“ informierten sich die Teilnehmer über das Projekt „Betriebsstrategie der Zukunft“, diskutierten konkrete Maßnahmen und Lösungen zur Senkung von Verwaltungskosten und letztlich auch die Frage nach einer effizienteren Zusammenarbeit im gesamten Sparkassenverbund. Die DSGF Infotage Ende März in Dortmund zogen das Interesse von mehr als 300 Sparkassenvertretern auf sich.

Die „Betriebsstrategie der Zukunft“ (BdZ) beinhaltet jene konkreten Lösungen und Maßnahmen, mit der die Sparkassen eine effizientere Kostenstruktur besser erreichen können. Auch die DSGF hat die BdZ aktiv mitgestaltet und bietet nun konkrete Beratungskonzepte zur Standardisierung der Prozesse inkl. Analyse, Umsetzung und Pflege bis hin zur BdZ-konformen Auslagerung ganzer Marktfolgeeinheiten.

Seit 2017 ist die DSGF in verschiedenen DSGVO-Arbeitsgruppen vertreten, darunter in den Expertenkreisen zum Thema BdZ. Norbert Baumgärtner, Sprecher der Geschäftsführung der DSGF, hob besonders hervor: „Als Prozessgestalter und Dienstleister für die Sparkassen haben wir verschiedene Steckbriefe mit erarbeitet und können die Institute für die Erreichung ihrer individuellen BdZ-Ambitionsniveaus beraten und unterstützen.“

Nicht zuletzt deshalb treibt die DSGF, die Weiterentwicklung der Digitalen Drehscheibe voran und schafft damit die optimale Voraussetzung für eine digitalisierte und automatisierte Verarbeitung aller Dokumente der Sparkassen. Die Digitale Drehscheibe bietet nicht nur eine Verbesserung der Qualität, sondern insbesondere eine Senkung der Kosten für die Digitalisierung der Dokumente. Sie bringt einen schnellen Effizienzgewinn und ist damit essentieller Bestandteil der Digitalisierungsstrategie der Sparkasse. Damit unternimmt die DSGF einen weiteren bedeutenden Schritt in Richtung digitaler Marktfolge für die Sparkassen und knüpft direkt an die Empfehlungen für mehr Prozessstandards und -automation aus der BdZ an.

Um die Umsetzung von Standardisierung in den Produktionsprozessen und den dazugehörigen Abläufen zu vereinfachen und einen allgemeingültigen Rechtsrahmen zu schaffen, entwickelte die DSGF gemeinsam mit anderen Dienstleistern einen allgemeingültigen Muster-Auslagerungsvertrag für Back Office-Dienstleister. Dieser wird in Zukunft die Grundlage eines jeden Auslagerungsverhältnisses bilden.

Eine weitere Neuigkeit ist die Erweiterung der Geschäftsfelder um die Marke DSGF.Personal. Im Zuge der Zusammenführung der Geschäftsfelder Personaldienstleistungen der Gesellschaften DSGF mbH und SGZ DatenService GmbH (SGZ) bietet die DSGF ab Mai 2019 Personaldienstleistungen zu den Themen Entgeltabrechnung, Elektronische Personalakte und Zusatzleistungen an. Damit werden das Know-how, die Kompetenzen, die Automatisierungstechnik und Ressourcen der beiden Organisationseinheiten gebündelt. Durch die Eröffnung eines neuen Standortes in Landshut steigt die Anzahl der DSGF-Standorte (inkl. DSGF.regio-Standorte) von 16 auf 17 an.

Jürgen Wannhoff: "Kostenintensive Back-Office-Prozesse können sich die Sparkassen nicht mehr leisten."

(© DSGF)

Jürgen Wannhoff, Vizepräsident und Mitglied des Vorstandes des Sparkassenverbandes Westfalen-Lippe (SVWL), eröffnete die Jubiläumsausgabe der DSGF Infotage 2019 in Dortmund. In seinem Vortrag ging er insbesondere auf eines der Kernthemen der zweitägigen Veranstaltung ein: „Kostenintensive Back Office-Prozesse können sich die Sparkassen nicht mehr leisten. Eine Entwicklung von weniger Individualität zu mehr Prozessstandards steht nicht im Gegensatz zur Wahrung der regionalen Identität der Sparkasse. Um im Vertrieb erfolgreich zu sein, müssen manuelle Arbeitsschritte durch Automation ersetzt und Systembrüche und Schnittstellen vermieden werden. Die Servicedienstleister müssen bei diesem Umbau der entscheidende Berater und Problemlöser sein.“

Joachim Schmalzl: "Wie Sparkassen interne Prozesse gut und schnell abwickeln, ist für Kunden nicht relevant."

(© DSGF)

Auch Joachim Schmalzl, Geschäftsführendes Vorstandsmitglied des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes (DSGV), sagte in seinem Vortrag "Sparkasse der Zukunft": "Die Sparkassen müssen sich spezialisieren. Der Druck geht in Richtung Standardisierung. Letztlich ist es wichtig, dass sich jede Sparkasse durch eine exzellente Beratung ihrer Kunden auszeichnet. Wie Sparkassen intern ihre Prozesse schnell und gut abwickeln, ist für den Kunden nicht relevant."

Der Vortrag beleuchtete die Marktsituation für die Sparkassen-Finanzgruppe und stellte Werkzeuge aus dem Projekt BdZ vor. Schmalzl betonte dabei sehr stark:

"Die Selbstständigkeit der Sparkassen kann auch bei einer massiven Senkung der Verwaltungskosten gewahrt werden. Es besteht kein Muss zur Auslagerung, aber es sollte klar sein, dass eine verbesserte Integration von Verbundlösungen hohes Potenzial bietet. Die Auslagerung bestimmter Pakete kann daher ein sinnvoller Weg sein, um die ambitionierten Ziele zur Senkung des Verwaltungsaufwandes zu erreichen."

Michael Schürmann: Die selbständige Sparkasse benötigt ein Multikanalangebot, um Aufgaben kosteneffizient umzusetzen.

Wie die Finanz Informatik (FI) die optimale Basis für den Strukturwandel der Sparkassen liefert, erläuterte Michael Schürmann, Mitglied der Geschäftsführung der FI, in seinem Vortrag "Digitalisierung – Prozesse im Wandel". "Auch die FI unterstützt das Leitbild einer selbstständigen Sparkasse vor Ort. Hierzu ist ein Multikanalangebot notwendig, um Aufgaben kosteneffizient umzusetzen. Mit OSPlus und OSPlus_neo bieten wir die Basis für weiterführende Lösungen in der Sparkassen-Finanzgruppe. Darauf aufbauend müssen die Dienstleister wie die DSGF ein umfassendes Leistungsspektrum von der digitalisierten und automatisierten Marktfolge bis hin zur Personalsachbearbeitung entwickeln, um für eine deutliche Entlastung der Sparkassen sorgen zu können."

Betriebsstrategie der Zukunft und effiziente Zusammenarbeit im Verbund

In der Diskussionsrunde zum Thema "Strukturwandel – Wie können die Umsetzung der Betriebsstrategie der Zukunft und eine effizientere Zusammenarbeit im Verbund gelingen?" einigten sich die Vertreter aus der Sparkassen-Finanzgruppe bereits nach kurzer Zeit darauf, dass nicht nur die Sparkassen, sondern auch die Landesbanken, Regionalverbände und Dienstleister an einem Strang ziehen müssen, um den gewünschten Strukturwandel vollziehen zu können. Die Umsetzung der BdZ sei die zentrale Chance, um als Verbund zusammenzuarbeiten und der Marktsituation mit langfristigen Lösungen zu begegnen.

An der Diskussionsrunde nahmen Joachim Schmalzl (DSGV), Michael Schürmann (FI), Jürgen Wannhoff (SVWL), Dirk Schaufelberger (Spk Dortmund), Rolf Settelmeier, Stspk Augsburg), Ulrich Sengle (Spk Erding-Dorfen) und Norbert Baumgärtner (DSGF) teil. Moderiert wurde die Diskussionsrunde von Jessica Schwarzer.

(© DSGF)

Schmalzl konstatierte gleich zu Beginn der Diskussionsrunde: "Das verbundorientierte Geschäftsmodell folgt dem Prinzip der Subsidiarität. Die Sparkassen können allerdings nur dann in ihrer dezentralen Struktur im Wettbewerb bestehen, wenn sie ihre Verwaltungskosten senken und auf eine schlagkräftige und kostengünstige Unterstützung ihrer Verbundpartner zurückgreifen können."

Deshalb müssen wir versuchen, die individuellen Stärken der Verbundpartner für die Sparkassen nutzbar zu machen. Dafür haben wir die Betriebsstrategie der Zukunft entwickelt."

Standardisierung als Voraussetzung für Automation

Die Betriebsstrategie der Zukunft setzt u.a. einen besonderen Fokus auf die Standardisierung von Prozessen. "Standardisierung führt nicht nur zu mehr Effizienz und weniger Kosten, sondern ist allen voran die Voraussetzung für Automation. Die Sparkassenvorstände können in den Bereichen Prozessabwicklung und Automatisierung den Dienstleistern mehr vertrauen, dass diese mittels standardisierter Prozesse, hohe Qualität und beste Kontrollen erreichen. Dabei geht es nicht unbedingt immer um Auslagerung, sondern wir sollten die Dienstleister als einheitliche Prozess- und Releasemanager sehen und nutzen. Es geht nur so!" ist Jürgen Wannhoff überzeugt.

Auch Rolf Settelmeier, Vorsitzender des Vorstandes der Stadtsparkasse Augsburg, macht sich für eine Prozessstandardisierung stark: "Unser Haus, und wahrscheinlich wir alle, produzieren zu teuer! Deshalb ist es wichtig, standardisierte Prozesse anzuwenden. Ich lasse mir jede Prozessabweichung von den zentral erstellten PPS-Prozessen erläutern, um über die Standardabweichung entscheiden zu können. Die Vorgehensweise im Projekt Betriebsstrategie der Zukunft bietet die große Chance, dass die Vertriebsstrategien der Zukunft Privat und Gewerblich, BdZ und alle Modellstrategien gesamtheitlich betrachtet werden. Dadurch können wesentliche Kosteneinsparungen nicht nur identifiziert sondern auch gehoben werden. Dabei sollten wir nicht außer Acht lassen, dass neben den Verwaltungskostenreduzierungen Investitionen in Zukunftsthemen nicht vergessen werden."

Dirk Schaufelberger: "Weniger und besser machen, reicht nicht mehr".

(© DSGF)

"Weniger und besser machen reicht nicht mehr. Wir müssen vieles anders machen. Wir müssen auf abstrakter Ebene beginnen, uns von der Lösungsvielfalt für einen einzigen Prozess zu trennen und stattdessen mehr auf Standard setzen. Beispielsweise muss es nicht 50 unterschiedliche Lösungen für die Giroadministration geben", ergänzt Dirk Schaufelberger, stv. Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse Dortmund. Seine Vision: "Ich glaube an das Motto ‚Digitaler werden. Sparkasse bleiben‘. Das Prozessmanagement für Back Office-Prozesse können wir unseren Spitzendienstleistern überlassen, denn unser Thema als Sparkasse ist eine optimale Betreuung der Kunden und ein besonderes Engagement in der Region für die Region."

Auch der Geschäftsführer der FI, Michael Schürmann, sieht Standardisierung als Grundvoraussetzung, um Effizienzpotenziale zu heben. "Die FI sieht sich hierbei allerdings nicht als Prozessmanager. Durch den konsequenten Einsatz der bewährten und standardisierten Applikationen der FI kann auch das Back Office effizienter arbeiten und damit ein besserer Service und Komfort für die Sparkassenkunden erzielt werden."

Outsourcing ist kein Tabu, sondern eine echte Option

Mit der BdZ werden nicht nur mögliche Optimierungspotenziale in den einzelnen Sparkassen identifiziert, sondern die gesamte Wertschöpfungskette im Verbund betrachtet. Dazu zählt auch, Auslagerung als Chance zu verstehen. Schmalzl: "Wir verfolgen ein verbundorientiertes Geschäftsmodell und Outsourcing ist ein Teil davon. Wir sollten allerdings darauf achten, dass wir unseren eigenen Dienstleistern vertrauen und nicht auf Dienstleister außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe zurückgreifen. Wenn wir mit der Leistung unseres Verbundpartners nicht zufrieden sind, sollten wir nicht alternative Wege suchen, sondern als Kunde und Eigentümer dafür sorgen, dass Spitzenleistung gebracht wird. Nur so können wir gewährleisten, dass die Synergien in der Sparkassenorganisation verbleiben."

Als Großauslagerer an die DSGF, weiß Ulrich Sengle, Mitglied des Vorstandes der Kreis- und Stadtsparkasse Erding-Dorfen, über die Vorteile von Outsourcing Bescheid: "Wir können nur dann dauerhaft wettbewerbsfähig bleiben, wenn wir Prozesse an Dienstleister auslagern. Die Dienstleister sind professioneller, schneller und kostengünstiger. Dann bleibt mehr Zeit für den Vertrieb."

Paradigmenwechsel für Dienstleister

Die BdZ hat weitreichende Auswirkungen auf alle Bereiche der Sparkassen-Finanzgruppe. Norbert Baumgärtner zieht aus der BdZ folgende Schlüsse für sein Unternehmen: "Die BdZ führt zu einem Paradigmenwechsel für die Dienstleister innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe. Wir sind angehalten neue Angebote für ganze Pakete (siehe BdZ Steckbriefe) zu erstellen und neue, zusätzliche Investitionen zu tätigen, um gemeinsam im Verbund die ambitionierten Ziele erreichen zu können. Wir alle müssen uns die Standardisierung, Automatisierung und Industrialisierung trauen. Wichtig hierbei ist: Wir dürfen bei der Umsetzung auch Fehler machen, weil wir davon lernen und nachbessern können. Ich bin überzeugt: Gemeinsam sind wir stark."

Erfahrungsberichte aus der Praxis

Das etablierte Format der Fachforen stellte in diesem Jahr ausgewählte Entwicklungen und Neuerungen aus den Bereichen Marktfolge Aktiv, Marktfolge

Passiv und DSGF.regio vor. Erstmals bot die DSGF sogenannte Infopoints an. Hier konnten sich die Teilnehmer nicht nur über die Dienstleistungen der DSGF, sondern auch über die DSGF-Beratungspakete zur Umsetzung der BdZ und die Angebote der Kooperationspartner (z.B. SSC Management Consult, Sparkassen Consulting, ProService) informieren. Experten beantworteten die individuellen Fachfragen der Kunden.

Passend zum Motto der DSGF Infotage 2019 "Strukturwandel – von der industriellen Revolution zur Revolution in der Industrialisierung" berichtete Thomas Westphal, Geschäftsführer der Wirtschaftsförderung Dortmund, in seinem Vortrag "Unsere Taktik für den Erfolg" von der beispielhaften Stadtentwicklung des geschichtsträchtigen Veranstaltungsortes der DSGF Infotage 2019.

So habe sich die Stadt Dortmund nach dem Ende der Kohleförderung vom Zentrum der industriellen Entwicklung Westfalens und des Ruhrgebietes mittels einer wirtschaftlichen Neuausrichtung zum modernen Zentrum für Dienstleistungen, Logistik und Technologien weiterentwickelt. Das Geheimnis hinter dem erfolgreichen Strukturwandel der Stadt: "Mut zur Zukunft!", sagt Thomas Westphal entschlossen.

Zum Schluss empfiehlt Westphal den Sparkassen: "Schneller, bequemer und einfacher – dem Kunden ist letztlich egal, welcher Prozess am Ende des Produktes hängt. Um am Markt erfolgreich zu sein, muss man wissen, was man dafür tun muss. Auch die Sparkassen haben in ihrer Geschichte schon mehrfach bewiesen, dass sie zu einem fortschrittlichen Wandel fähig sind. Jetzt ist es wieder an der Zeit zu Handeln, wenn die Sparkasse digitaler Vorreiter in der Bankenbranche werden möchte."

DSGF Infotage 2020

Ab 2020 wird die branchenübergreifende Veranstaltungsreihe der DSGF spezieller auf die Wünsche und Bedürfnisse der einzelnen Interessengruppen abgestimmt. Im jährlichen Wechsel wird es dann die DSGF Impuls und DSGF Infotage geben. "Mit den DSGF Infotagen möchten wir weiterhin eine Plattform für die Fach- und Führungskräfte der Sparkassen bleiben. Mit dem dazu ergänzenden Format DSGF Impuls möchten wir ab 2020 den Vorständen der Sparkassen, Landesbanken und Regionalverbänden eine eigene Plattform bieten. Damit reagieren wir auf die hohe Nachfrage zu unseren Beratungskonzepten und Dienstleistungen und schaffen ein Umfeld für neue Ideen, vielfältige Diskussionen und einen gezielten Austausch", erklärt Norbert Baumgärtner, Sprecher der Geschäftsführung der DSGF.

Stefanie Schmidt, DSGF: Digitale Drehscheibe im Fokus, in SparkassenZeitung (29. März 2019). URL: . Abgerufen am: 29. März 2019

Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online