

# Marktfolge treibt digitale Transformation voran

Einfacher auf Veränderungen reagieren, schneller marktfähige Innovationen entwickeln sowie das Commitment der Kunden fördern

Börsen-Zeitung, 2.4.2020

Sparkassen bewegt neben Niedrigzinsen und Regulatorik vor allem, wie der Sprung ins digitale Zeitalter erfolgreich gelingen kann. Investitionen in Millionenhöhe in Digitalprojekte sind an der Tagesordnung. Der Markt ist in Bewegung: Sparkassen-App, Chatbots, mobiles Bezahlen über Kwitt oder Apple Pay. Der End-

Die Digitalisierung macht es möglich. So fokussiert sich der S-Servicepartner auf den Einsatz von Serviceaufträgen, (Teil-)Automatisierungen im Kernbanksystem der Sparkassen OSPlus inklusive der Interaktiven Serviceplattform (ISP) sowie Robotic Process Automation (RPA), Blockchain und Business Intelligence (BI). Hier zählt sich eine starke Gemeinschaft in der Sparkassenorganisation aus. Denn die mit der Entwicklung und dem Betrieb einer Automatisierungssoftware verbundenen Investitionen rentieren sich für eine einzelne Sparkasse aufgrund ihrer bearbeiteten Menge nicht. Ein Verbundpartner, der Mengen bündelt, kann die Software, die 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche einsatzbereit ist,

optimal einsetzen und entsprechende Vorteile realisieren.

## Praxistest bestanden

Die ersten Lösungen hat der S-Servicepartner entwickelt, pilotiert und bei ersten Sparkassen im Einsatz:

- Berechnung von Vorfälligkeiten
- Durchführung von Zinsprolongationen (KfW)
- Online-Abwurf von Grundbuchauszügen
- Online-Abwurf von Handelsregisterauszügen
- Erfassung von Selbstauskünften (AEOI/Fatca) und Bearbeitung von Bestandslisten
- Industrielle Bearbeitung von Pfändungen
- Abwicklung internationalen Handels (Blockchain)

Die daraus resultierenden Vorteile für Sparkassen reichen von der Erreichung einer konstant hohen Qualität über günstigere Preise durch Skaleneffekte bis zur Entlastung und mehr Sicherheit bei der Umsetzung regulatorischer Anforderungen. Zugleich kann auch die Zufriedenheit der Sparkassenkunden erhöht werden, denn ihre Anliegen werden schneller und fallabschließend bearbeitet.

Nach diesem Muster arbeitet der S-Servicepartner 2020 an weiteren digitalen und automatisierten Lösungen, die auf die Betriebsstrategie der Zukunft einzahlen. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit im Verbund, zum Beispiel mit der Finanz Informatik, treibt diese Innovationen dynamisch voran.

Die Erfahrungen aus dem vergangenen Entwicklungsjahr zeigen, dass der eingeschlagene Weg Zukunftspotenzial hat. Zugleich ist diese Transformation eine Kraftanstrengung für alle Beteiligten der Organi-

*„Im S-Servicepartner ist der Startschuss für den Transformationsprozess mit der strategischen Neuausrichtung gefallen. Getreu dem Motto ‚fail fast and learn‘ hinterfragt der Dienstleister bestehende Prozesse und Methoden und probiert Neues aus.“*

sation. Denn um die Vorteile nutzen zu können, sind zunächst wesentliche Voraussetzungen zu schaffen. Zum einen sind Prozesse in einen einheitlichen Standard zu überführen. Zum anderen müssen Daten digital vorliegen. Das in der Praxis umzusetzen, ist einfacher gesagt als getan. Denn hier geht es für jede Sparkasse an den Kern – an die Individualität und die eigenen Abläufe.

## Bestehendes hinterfragen

Im S-Servicepartner ist der Startschuss für den Transformationsprozess mit der strategischen Neuausrichtung gefallen. Getreu dem Motto „fail fast and learn“ hinterfragt der Dienstleister bestehende Prozesse und Methoden und probiert Neues aus. Dabei macht er bei der Technik nicht halt. Kultur, Arbeits- und Denkweisen sind in der gesamten Unternehmensgruppe im Wandel. Wesentliche Erfolgsfaktoren sind



Der S-Servicepartner setzt bei der Entwicklung von Produkten auf agiles Projektmanagement.

Foto: S-Servicepartner

dabei ein agiles Mindset und das Rahmenwerk Scrum.

Sowohl bei der Entwicklung neuer Automatisierungs- und Blockchain-Lösungen als auch in der täglichen Arbeit zum Beispiel im Geschäftsbereich Regulatorik und Banksteuerung wird Scrum als Rahmenwerk des agilen Projektmanagements eingesetzt und gelebt. Ein wichtiger Baustein ist hier die aktive Einbindung der Kunden in den Entwicklungsprozess. Sie geben als feste Partner Feedback zu ersten Ansätzen, pilotieren die Marktfähigkeit

und setzen die innovativen Lösungen direkt im eigenen Haus ein.

Das ist ein Novum in der Marktfolge. So haben zwei Großsparkassen beispielsweise den Entstehungsprozess der Automatisierungslösung für Selbstauskünfte privater Personen (AEOI/Fatca) von Beginn an begleitet, wodurch die Einführung deutlich effizienter erfolgte.

Weiterer positiver Effekt: Es entstehen neue Positionen und damit Perspektiven für die persönliche Weiterentwicklung der eigenen Mitarbeiter. Denn im agilen Projektma-

nagement arbeiten diese deutlich eigenständiger und eigenverantwortlicher an ihren Themen. Ein Beispiel ist die Stelle des Scrum-Masters. Dieser verantwortet den Prozess und die Umsetzung des Scrum-Rahmenwerks, moderiert Meetings und unterstützt das Scrum-Team in allen Belangen. Eine Position, die im Rahmen der Transformation im S-Servicepartner neu hinzukam und durch eigene Mitarbeiter, die entsprechend dafür ausgebildet und weiterentwickelt wurden, besetzt wurde. Mit der neuen Arbeitsmetho-

de und dem Vorausdenken geht es für den S-Servicepartner einen deutlichen Sprung nach vorne. Denn der Verbundpartner kann dadurch einfacher auf Veränderungen reagieren, schneller marktfähige Innovationen entwickeln sowie das Commitment seiner Kunden fördern. Diese Flexibilität hilft auch in schwierigen Zeiten wie der aktuellen Coronakrise. Dabei bleiben das Know-how, die hohe Bankfachlichkeit und der Mut der eigenen Mitarbeiter das wichtigste Asset auf dem Weg ins digitale Zeitalter.



Von Stefan Haemmerling

Sprecher der Geschäftsführung der S-Servicepartner Deutschland GmbH

kunde soll Sparkasse digital erleben. Auch die Marktfolge zieht mit. Technische Innovationen wie Robotic Process Automation (RPA), Texterkennungsoftware (ICR/OCR) oder Business Intelligence (BI) automatisieren künftig die nachgelagerte Bearbeitung von Baufinanzierungen, Pfändungen und weiteren Prozessen.

Die digitale Transformation bedeutet für Sparkassen wie für Dienstleister eine tiefgreifende Veränderung und Neuausrichtung des eigenen Geschäftsmodells. Sie stellt

*„Die Erfahrungen aus dem vergangenen Entwicklungsjahr zeigen, dass der eingeschlagene Weg Zukunftspotenzial hat.“*

Bewährtes in Frage und schafft zugleich Neues. Wer jetzt vorausgeht, hat die Chance, auch in Zukunft wettbewerbsfähig zu bleiben. Das hat auch die traditionsreiche Sparkassenorganisation erkannt. Mit ihrer Betriebsstrategie der Zukunft setzt sie neue Leitplanken und schafft Voraussetzungen für diese Transformation zur „Sparkasse der Zukunft“.

Essenzielle Bausteine der neuen Strategie sind ein konsequenterer Einsatz von Standards als Basis für eine zunehmende Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen sowie eine stärkere Arbeitsteilung. Dabei setzt die Organisation auf ihr größtes Asset: die Kraft ihres Verbundes.

## Zusätzliche Synergien

Denn eine bessere Verzahnung und eine innovative Weiterentwicklung über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg versprechen zusätzliche Synergien. Dabei konzentriert sich jeder auf den Part, den er am besten und effizientesten umsetzen kann. So nimmt der S-Servicepartner beispielsweise seine Rolle als Industrialisierer der Marktfolge wahr. Darauf hat er seine Strategie bereits Ende 2018 ausgerichtet und startete mit der Entwicklung erster digitaler und automatisierter Lösungen. Der Fokus liegt dabei auf Prozessen, die langfristig in der Marktfolge verbleiben und auf den Standards der Sparkassenorganisation basieren, die in einer Prozesslandkarte definiert sind. Damit unterstützt und begleitet der S-Servicepartner Sparkassen auf dem Weg der digitalen Transformation und bildet eine klare Schnittstelle zum IT-Dienstleister der Organisation, der Finanz Informatik.

Seine Fach-, Prozess- und Systemkompetenz sowie seine Praxiserfahrung aus Migrationen und Produktion bringt der Verbundpartner in die gesamte Wertschöpfungskette ein: vom Mitwirken in Gremien und Arbeitskreisen bei Verbänden, der Finanz Informatik und der Sparkassen-Rating, über die Unterstützung bei Rollout-Themen und die Produktionsübernahme durch Auslagerungen bis hin zur Rückkopplung der Praxiserfahrungen in Neu- und Weiterentwicklungen.

Dass sich die Investition in eine Neuausrichtung des Geschäftsmodells lohnt, beweist der Verbundpartner gerade mit den ersten Lösungen. Da der überwiegende Teil der Marktfolgeprozesse bislang manuell abgewickelt wird, ist das Automatisierungs- und Effizienzsteigerungspotenzial entsprechend hoch.