

SparkassenZeitung



BETRIEB & BANKSTEUERUNG | Automatisierung

Bedienen statt verzetteln

Kunden wollen nicht lange auf Entscheidungen und Berechnungen warten oder sich mit Papierkram herum-schlagen. Müssen sie auch nicht, wenn die Prozesse stimmen.

Kunden erwarten flexible Lösungen, das gilt für die Kundenberatung wie für die Marktfolge. Gerade hier bremsen papierhafte, manuelle Vorgänge oft die Abwicklung von Prozessen aus und frustrieren den Kunden. Wer möchte schon tage- oder wochenlang auf eine Kreditentscheidung oder Berechnung warten?

Dies gilt in Krisenzeiten umso mehr. Der S-Servicepartner richtet seine Marktfolge-Prozesse daher noch stärker am Endkunden aus.

Vorfälligkeitsentschädigung auf Knopfdruck ermitteln

Ein Beispiel für endkundenorientierte Automationslösungen ist die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung in der privaten Baufinanzierung. Die Situation: Der Kunde möchte seinen Kredit vorzeitig ablösen, weil er sein Haus verkaufen will.

Im Beratungsgespräch fragt er seinen Sparkassenberater, was ihn die vorzeitige Ablösung kostet.

Der Industrieprozess des S-Servicepartners bietet dem Sparkassen-Berater die Möglichkeit, die Berechnung noch während des Gesprächs digital als Serviceauftrag an die Marktfolge weiterzugeben.

Daraufhin erfolgt eine industrielle Bearbeitung in OSPlus mit einem FI-konformen Technologie-Mix aus der Interaktiven Serviceplattform (ISP) und Robotic Process Automation (RPA). Das Ergebnis erhält der Berater nur wenige Minuten später ebenfalls automatisiert per Mail, sodass er die Informationen direkt mit seinem Kunden besprechen kann.



© Shutterstock

Noch während des Gesprächs kann der Sparkassen-Berater den digitalen Serviceauftrag auslösen und das Ergebnis wenige Minuten später mit seinem Kunden besprechen.

Dokumente werden automatisch abgelegt

Die Automationslösung liefert dem Berater zusätzlich das Anschreiben für den Kunden und speichert die Dokumente im Zentralen Dokumentenarchiv (ZDA) der Sparkasse ab. Darüber hinaus könnte sie beispielsweise auch die notwendigen DSV-Dokumente erstellen und dem Berater zur Verfügung stellen.

Dadurch kann dieser Vorgang dem Sparkassen-Berater eine Menge Zeit ersparen. Ziel ist es, in Zukunft auch die nachfolgenden Marktfolge-Prozesse zu automatisieren und in den Industrieprozess zu integrieren.

Corona beschleunigt digitale Entwicklungen

Wie in vielen anderen Bereichen hat das Coronavirus auch in der Marktfolge die Digitalisierung vorangetrieben, so zum Beispiel bei den Immobiliengutachten. Die Immobiliengutachter des S-Servicepartners haben vor

Covid-19 viel Zeit damit verbracht, von einem Besichtigungstermin zum nächsten zu fahren, um sich vor Ort einen Eindruck vom Objekt zu verschaffen.

Diese Termine bilden die Grundlage ihrer Gutachten, die wiederum entscheidend dafür sind, ob der Kunde seinen Kredit erhält oder nicht.

Während der Coronakrise sind aus Sicherheitsgründen allerdings keine Innenbesichtigungen von Immobilien möglich. Zum Glück hat der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) zusammen mit vdpResearch und der MOSS GmbH unter Mitwirkung des S-Servicepartners schon vor dem Ausbruch der Pandemie ein Projekt zur Video-Besichtigung aufgesetzt.

Vor Ort per Videotelefonie

Dabei kann sich der Immobiliengutachter per Videotelefonie mit dem Kunden vor Ort in Verbindung setzen und mit ihm gemeinsam durch das Haus oder die Wohnung gehen. Der Gutachter leitet den Kunden dabei an, was er für die Bewertung der Immobilie sehen muss, zum Beispiel die Heizungsanlage oder das Bad.



© picture alliance

Per Videotelefonie kann der Gutachter sich mit dem Kunden vor Ort in Verbindung setzen und mit ihm gemeinsam durch die Immobilie gehen.

Zur Dokumentation hat der Gutachter die Möglichkeit, über das Softwaretool Fotos aufzunehmen. Auf diese Weise können die Abstands- und Reiseregeln während der Coronazeit problemlos eingehalten werden und die Besichtigungen trotzdem stattfinden.

Durch die Pandemie hat sich die Entwicklung maßgeblich beschleunigt, sodass sich die Video-Besichtigung aktuell in der offiziellen Testphase befindet.

Gemeinsam mit Testinstituten werden die digitalen Besichtigungen für Objekte unter einem Finanzierungs- beziehungsweise Grundschuldbetrag von 400.000 Euro nun bis September 2020 einem intensiven Praxistest unterzogen.

Digitale Besichtigung für alle Kunden

Der nächste Meilenstein wird bereits angepeilt, sagt Jörg Weigel, Leiter Prozessmanagement und Fachberatung Sparkassen beim S-Servicepartner:

„Bei einem positiven Abschluss der Testphase werden wir die digitale Besichtigung bis zum Ende des Jahres als offizielles Produkt aufnehmen und auch allen anderen Kunden anbieten.“



© S-Servicepartner

Jörg Weigel, Leiter Prozessmanagement und Fachberatung Sparkassen beim S-Servicepartner.

Das Projekt bietet aber auch außerhalb von Corona große Vorteile: Die Besichtigungen vor Ort stellen den größten Zeitfaktor bei der Erstellung eines Immobiliengutachtens dar. In der Regel betreuen die Gutachter große Einzugsgebiete, weshalb allein die Fahrten zum Objekt mitunter Stunden in Anspruch nehmen können.

Weite Anfahrtstrecken fallen durch die digitalen Besichtigungen weg. Dadurch wird der Prozess effizienter und wirtschaftlicher für das Institut. Und der Kunde er-

hält seine Kreditentscheidung noch dazu deutlich früher.

Projektmethode Scrum hilft unternehmensintern

Moderne Marktfolge funktioniert nicht ohne den entsprechenden Wandel von Arbeits- und Denkweisen innerhalb der Unternehmensgruppe. Den Grundstein für diese Entwicklungen bilden agile Arbeitsmethoden und auch interne Projekte zur Schaffung eines Digital Office. Der S-Servicepartner nutzt die agile Projektmethode Scrum, um schneller und mit Einbezug der Sparkassen Innovationen zu entwickeln und auf Veränderungen zu reagieren.

Geschaftersparkassen in Prozess eingebunden

Dreh- und Angelpunkt ist dabei der Endkunde. Und wer kennt diesen besser als die Sparkasse selbst? Deshalb nehmen die Geschaftersparkassen des S-Servicepartners bei der Entwicklung innovativer Automatisierungslösungen eine ganz neue Rolle ein.

Sie sind von Beginn an als feste Partner in den Prozess eingebunden. Sie geben Feedback zu ersten Ansätzen, pilotieren die Marktfähigkeit und setzen die innovativen Lösungen direkt im eigenen Haus ein.



© Shutterstock

Von Beginn an sind die Gesellshaftersparkassen des S-Servicepartners in die Entwicklungsprozesse eingebunden – denn wer kennt den Endkunden besser als die Sparkasse selbst?

Delfin statt U-Boot

Diese Arbeitsweise stellt einen großen Fortschritt im Vergleich zur klassischen Produktentwicklung dar, die sich mit einem U-Boot vergleichen lässt. Das geht einmal unter Wasser, wenn alles in einem Konzept niedergeschrieben und bis ins letzte Detail geplant ist, und taucht erst wieder auf, wenn das Produkt fertig ist und dem Kunden präsentiert wird.

Die agile Produktentwicklung hingegen lässt sich eher mit einem Delfin vergleichen. Der taucht nach jedem Entwicklungszyklus aus dem Wasser auf, prüft die Umgebung und passt, wenn notwendig, seinen Kurs an. Auf die gleiche Weise werden das Feedback und die Anforderungen der Kunden noch während der Entwicklungsphase berücksichtigt.

Das agile Arbeiten hilft nicht nur bei der regulären Produktentwicklung, sondern auch beim schnellen Reagieren in Krisensituationen, wie zum Beispiel in Coronazeiten. Durch den Einsatz der neuen agilen Teams konnte der S-Servicepartner in dieser besonderen Situation schnell auf die veränderten Anforderungen seiner Kunden reagieren und eine innovative Lösung entwickeln, die auch Vorteile für die Endkunden der Sparkassen hatte.

Digitale Projekte vorantreiben

Und auch abseits der Produktentwicklung stellt sich der S-Servicepartner digitaler und vernetzter auf. Neue Medien für Kommunikation und Kollaboration, wie zum Beispiel Sharepoint oder Skype, kommen hier verstärkt zum Einsatz. Die agilen Teams nutzen das System Jira für digitale Scrum-Wände und Aufgabenplanung.

Um Zeit und Druckkosten zu sparen und das mobile Arbeiten während der Coronapandemie zu erleichtern, hat der S-Servicepartner zunächst für interne Prozesse eine digitale Signatur eingeführt. An der Ausweitung der digitalen Unterzeichnungsmethode für externe Vertragspartner wird derzeit gearbeitet. Anwender der Automatisierungen können sich außerdem auf die Einführung von Online-Schulungen freuen.

Tamara Stöber, S-Servicepartner – 13. August 2020