



BETRIEB & BANKSTEUERUNG | Digital / 5 Fragen an...

Automatisierung in der Diskussion

Geschwindigkeit erhöhen, Kosten senken, Fehler minimieren: Im Inside Digitale Agenda 2.0-Podcast diskutieren Gabriele Thomis-Pane, im Bereich Omnikanalprozesse & Robotics bei der Sparkasse KölnBonn tätig, sowie Frerich-Weers Bremer, Leiter Automation und Industrialisierung beim S-Servicepartner, die Umsetzung und den Nutzen von Automatisierung in Sparkassen.

Schlagwörter **Digitalisierung Digitale Agenda Podcasts**

Warum ist Automatisierung ein wichtiger Stellhebel bei der zukünftigen Ausrichtung einer Sparkasse?

Gabriele Thomis-Pane: Unsere Kundinnen und Kunden nutzen in ihrem Alltag mittlerweile viele automatisierte Lösungen und übertragen diese Erwartungen auch an Ihren Finanzpartner. Dieser Kundenanforderung müssen wir uns stellen. Aber auch was interne Prozesse angeht, müssen wir verstärkt automatisieren, denn vieles dauert heute noch zu lange und ist zu teuer.

Frerich-Weers Bremer: In der Finanzdienstleistungsbranche herrscht sehr starker Wettbewerb und Kostendruck. Zudem stellt sich zunehmend die Frage, wo wir geeignetes Personal herbekommen. Da spielt auch der demographische Wandel eine Rolle. Eine Antwort auf diese Herausforderungen kann Automation lauten. Wenn Prozesse und Tätigkeiten, die wiederholend und routiniert sind, automatisiert werden, haben wir die Möglichkeit,

im Sinne einer höheren Qualität und geringeren Fehlerquote schneller und besser und dadurch wirtschaftlicher und effizienter zu werden.

Frau Thomis-Pane, gibt es Bereiche, bei denen Sie sich mehr Automatisierung wünschen würden, dies aber in der Praxis schwer umzusetzen ist?

Automatisierungsideen sind immer dann schwer zu verwirklichen, wenn viele Beteiligte involviert sind und/oder hohe (datenschutz)rechtliche Anforderungen zum Tragen kommen. Dann kann man nicht immer das umsetzen, was aus Kundensicht wünschenswert wäre. Auf der Kundenseite sind wir jedoch im Großen und Ganzen gut aufgestellt, bei internen Prozessen ist noch viel zu tun.



© Sparkasse

Gabriele Thomis-Pane: Will sich den Anforderungen ihrer Kunden stellen.

Herr Bremer, welche Potenziale birgt das Thema Automatisierung zukünftig noch?

Es gibt viele Potenziale, die wir zukünftig noch ausschöpfen können, etwa indem wir Automatisierung durch Künstliche Intelligenz (KI) noch intelligenter und „selbstlernend“ gestalten. Das Thema Daten spielt außerdem eine extrem große Rolle beim Vorantreiben von Automation. Wir werden sicherlich noch viele Fortschritte machen, was die Verkürzung von Prozesslaufzeiten, die Reduktion der Fehlerquote und die Erhöhung der Qualität durch technologische Unterstützung wie eben KI angeht. All das zählt letztendlich auf die Wettbewerbsfähigkeit der Sparkassen ein.



© S-Servicepartner

Frerich-Weers Bremer: Sieht in Automatisierung und KI viele Potenziale.

Und gibt es Wirtschaftszweige, die beim Thema Automation schon weiter sind als die Finanzdienstleistungsbranche? Wie gut ist die Sparkassen-Finanzgruppe im Vergleich aufgestellt?

In Deutschland wird häufig die Automobilbranche angeführt, die sehr früh angefangen hat, zu automatisieren beziehungsweise zu industrialisieren und in der Vergangenheit Maßstäbe gesetzt hat. Zudem findet man meist überall dort einen sehr hohen Grad an Automatisierung und Standardisierung vor, wo Massen- oder Serienproduktion vorkommt.

Die Sparkassen sind beim Thema Automatisierung auf dem richtigen Weg. Wir haben eine gemeinsame Plattform bei der FI, die wir nutzen können, wir haben integrierte Systeme, die sukzessive weiter verdichtet und modernisiert werden – ich denke hier zum Beispiel an OSPlus_neo. Wir sind also, was die Voraussetzungen angeht, schon sehr gut aufgestellt. Wir müssen jetzt nur konsequent den Weg der Umsetzung gehen.

Frau Thomis-Pane, wie kann man den Erfolg von Automatisierungsmaßnahmen messen?

Letztendlich spiegelt sich der Grad der Automatisierung an den Themen Fallabschlussquote, Schnelligkeit, Qualität und Kostensenkung wider. In unserem Fall müssen auch Tätigkeiten automatisiert werden, die durch den Wegfall personeller Ressourcen in den vergangenen Jahren entstanden sind. Auch hier gilt es, zu beobachten, wie gut diese aufgefangen werden.



© DSGVO

Die Fragen sind dem Podcast des DSGVO-Projekts „Digitale Agenda 2.0“ entnommen. In Anlehnung an die 18 Leitsätze der „**Digitalen Sparkasse der Zukunft**“ kommen in 18 Folgen Vertreter der gesamten Sparkassen-Finanzgruppe zu Wort und tauschen sich zu Erfolgsfaktoren, Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung in Sparkassen aus.

Alle Folgen und Infos zum Abonnement des Podcasts in Streaming-Apps finden Sie unter „**Digitale Agenda 2.0 – Podcast**“.

Fragen? digitalisierung@dsgv.de.

Julia Karlstetter, DSGVO – 17. November 2020