



BETRIEB & BANKSTEUERUNG | Standardisierung

Nächste Stufe erreicht

Einheitliche Standards in der Administration senken Kosten und erleichtern die Zusammenarbeit. S-Servicepartner zeigt gemeinsam mit Sparkassen, wo und wie sich Vorteile nutzen lassen.

Wo hört Standardisierung auf und wo fängt Individualisierung an? Das ist eine der Grundsatzfragen in der Sparkassen-Finanzgruppe. PPS ist hierfür ein wichtiger Rahmen und definiert Prozessbündel. Für mehr Effizienz muss es aber weiter in die Tiefe gehen.

Prozesslandkarte bildet Grundlage

Grundlage für die Standardisierung in der Sparkassen-Finanzgruppe bildet die Prozesslandkarte. Sie bündelt einzelne Tätigkeiten grob zu einem Prozess. Gestaltungsmöglichkeiten bleiben für jede Sparkasse

vor allem bei den Themen Prozessmanagement und Administration, sodass auf operativer Ebene weiterhin eine individuelle Bearbeitung erfolgt.

Um die Effekte einer tiefergehenden Standardisierung transparent zu machen, haben sich mehrere Verbundpartner und Pilotsparkassen Prozesse, wie

- Nachlassbearbeitung,
- Kontenwechsel sowie
- Karten

angeschaut und in der Praxis erprobt, bis zu welchem Umfang sich diese sinnvoll standardisieren lassen. Als Mehrmandanten-Dienstleister für die Marktfolge hat der S-Servicepartner seine Erfahrungen und Best-Practice-Ansätze aus der Zusammenarbeit mit mehr als 220 Sparkassen eingebracht.



© Mauritius Images

Prozesse wie Nachlassbearbeitung, Kontenwechsel sowie Karten wurden angeschaut und in der Praxis erprobt, bis zu welchem Umfang sich diese sinnvoll standardisieren lassen.

Einheitliche Administration im Fokus

Im Fokus standen dabei

- Administrationsvorlagen,
- Checklisten,
- Formulare,

- Druckregeln sowie
- Rollen- und Rechtenkonzepte.

Ziel war es, den sparkassenindividuellen Aufwand für das Prozess- und Releasemanagement deutlich zu reduzieren und gleichzeitig Effizienzvorteile aus den Standardprozessen zu nutzen. Denn gerade bei technischen und rechtlichen Änderungen entstehen über die gesamte Finanzgruppe enorme Doppelarbeiten, wenn jede Sparkasse eigene Mitarbeiter damit beschäftigt, ihre einzelnen Prozessschritte daran anzupassen.

Idee: Nur wenige Einstellungen werden individuell administriert

Die Umsetzungsidee: Standardisierte und fixierte Einstellungen werden durch eine zentrale Einheit weiterentwickelt und an Sparkassen übermittelt. Nur individuelle Einstellungen, die die Produktwelt oder die Risikopolitik der jeweiligen Sparkasse betreffen, werden weiterhin individuell administriert.



© Mauritius Images

Um den sparkassentypischen Zeitaufwand für Prozesse zu reduzieren, wurden auch die vorhandenen Formulare analysiert.

Pilotsparkasse von Vorteilen überzeugt

Werner Twent, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse

Wiedenbrück, zeigt sich von den Ergebnissen überzeugt:

„Gemeinsam haben wir die Standardisierung aus einer ganz neuen Perspektive weiterentwickelt – vom ersten Schritt bis zum fallabschließenden Klick. Für unser Haus hat sich das bezahlt gemacht. So konnten wir beispielsweise unseren Release-Aufwand bei den ausgewählten Prozessen auf eine Mitarbeiterinformation und Aktualisierung der PPS-Prozesse reduzieren.“

Alexandra Halbe, Abteilungsleiterin Organisation der Sparkasse

Burbach-Neunkirchen, ergänzt: „Dabei ist es wichtig, die Auswirkungen für alle Mitarbeiter transparent zu machen und sie frühzeitig einzubinden. Denn die Einführung von Administrationsstandards in OSPlus und eines gebündelten Prozessmanagements verändert bestehende Prozesse und Schnittstellen zwischen Markt und Marktfolge. Diese Veränderung

mutig anzunehmen, wird allerdings auch belohnt mit Komplexitätsreduktion und Einsparungen.“

Die **Vorteile einer Standardisierung** auf Administrationsebene und eines gebündelten Release- und Änderungsmanagements sind vielfältig:

- Geringere Komplexität und geringerer Aufwand bei den Instituten.
- Schnellere Reaktion auf Releases und Systemanpassungen.
- Zuverlässige Umsetzung gesetzlicher Anforderungen.
- Konzentration der Sparkasse auf kundenrelevante Aufgaben.
- Schnellere Prozesse und Grundlage für Automatisierung.

Konsequente Standards bei privater Baufinanzierung

Im Vergleich zu kurzen Prozessen ist gerade im Kerngeschäft der Sparkassen, dem Kreditbereich mit der privaten Baufinanzierung, der Schritt hin zur Standardisierung umfangreicher. Doch auch hier lassen sich durch die stringente Umsetzung von Standards, die auch die Administration umfasst, Prozesse verschlanken, Doppelarbeiten vermeiden und Kosten sparen – und das unabhängig von der Institutsgröße.

Um die Vorteile eines einheitlichen Standards vollends zu nutzen, hat der S-Servicepartner sein Leistungsangebot weiterentwickelt und den Prozess verschlankt. Das Gesamtsystem korrespondierender Produktmodule schafft eine hohe Transparenz zu den Leistungsinhalten und mehr Flexibilität für die Sparkasse.

Vorgaben aus PPS und Modell K 3.0 beachtet

Der neue Prozess baut konsequent auf den Vorgaben aus PPS und Modell K 3.0 auf und ist sowohl in OSPlus-neo als auch im OSPlus-Portal nutzbar. Er konkretisiert den Verantwortungszuschnitt der Bearbeitung in der Sparkasse und beim Dienstleister je Geschäftsvorfall durch einheitliche Checklisten und setzt für eine digitale Bearbeitung auf einen „Early Scan“.

Diese Vorteile überzeugen die Kunden des S-Servicepartners. Mit den ersten Sparkassen laufen bereits konkrete Umsetzungsplanungen, auf den neuen Standard umzustellen.



© S-Servicepartner

„Erste Sparkassen profitieren von den Vorteilen digitaler und automatisierter Prozessbearbeitung.“

Steffen Robus, Geschäftsführer S-Servicepartner Consulting – und Autor dieses Beitrags.

Auf Standardisierung folgt Automatisierung

Mit Blick auf die digitale Transformation ist ein einheitlicher und gelebter Standard-Prozess erster und essenzieller Baustein. Denn er schafft neben wichtigen Kosteneinsparungen auch die notwendige Voraussetzung für den nächsten Schritt: einen gezielten Einsatz von Automatisierungslösungen.

Gemeinsam mit dem S-Servicepartner haben sich bereits erste Sparkassen auf den Weg gemacht, die Betriebsstrategie der Zukunft umzusetzen, und profitieren von den Vorteilen digitaler und automatisierter Prozessbearbeitung.

2021 steht daher für das Verbundunternehmen ganz im Zeichen der Entwicklung weiterer Automatisierungslösungen. Der Fokus liegt auf Prozessen der Marktfolge Aktiv und Passiv, wie

- privaten Baufinanzierungen im Neugeschäft,
- Nachlässen,
- Bankauskünften und
- Bescheinigungen.

Dabei bauen die Automatisierungslösungen auf einheitlichen Standards nach PPS bis zur Administrationsebene auf, sind in die FI-Anwendungen integriert und ermöglichen dadurch eine digitale End-to-end-Bearbeitung.

Steffen Robus, Geschäftsführer S-Servicepartner Consulting GmbH – 12. April 2021