

# Standardisierung von Geschäftsprozessen: Ein Gewinn für den Vertrieb

Geschäftsprozesse einer Sparkasse haben sich häufig über Jahre entwickelt und dabei eine Vielfalt von Varianten, Besonderheiten und Ausnahmen ausgeprägt. So gut Vielfalt auch klingt, sorgt sie in der Praxis doch dafür, dass Prozesse komplex, in der Bearbeitung aufwendig und damit teuer sind.

Anlässlich der Verbandsversammlung am 18. Dezember 2015 hat Franz-Theo Brockhoff, Vorsitzender der Geschäftsführung der Finanz Informatik (FI), IT-Lösungen zur Bewältigung der Herausforderungen aus Nullzinspolitik, Regulatorik und Digitalisierung unter dem Aspekt der Prozessstandardisierung vorgestellt. Auf diesem Weg begleitet die FI die Sparkassen mit ihrem IT-Kostenkompass, der die Analyse und den Abgleich eigener Prozesse mit den Musterprozessen aus ProzessPlus (PPS) ermöglicht und sowohl Prozesszeiten als auch IT-Kosten detailliert aufzeigt. So bietet die FI auf Basis der gemeinsam von Verbänden und Sparkassen entwickelten Standardprozesse mit OSPlus\_neo eine ganzheitliche, über alle Kanäle nutzbare IT-Lösung zur einfachen und intuitiven Kundenberatung.

Sehr früh hat sich Bernd Jung, Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse Südliche Weinstraße, der Standardisierung der Geschäftsprozesse seiner Sparkasse ange-

nommen. Sein Ziel ist es die aus dem zentralen Projekt PPS entwickelten Musterprozesse bis Mitte 2017 umzusetzen. Der Infodienst hat mit Bernd Jung über die geschäftspolitische Bedeutung und die praktischen Auswirkungen der Standardisierung gesprochen.

**Infodienst: Herr Jung, welche geschäftspolitischen Ziele streben Sie mit der Einführung standardisierter Prozesse an?**



Franz-Theo Brockhoff, Vorsitzender der Geschäftsführung der Finanz Informatik

**Bernd Jung:** Standardisierte Prozesse sind für unsere Sparkasse die Grundlage für eine strategische Ausrichtung im Sinne der Vertriebsstrategie der Zukunft des DSGV. Wir erreichen damit eine einheitlich hohe Qualität in der Kundenberatung und steigern gleichzeitig die Effizienz in der Kundenbetreuung. Hier ist OSPlus\_neo der FI ein sehr gutes Werkzeug, setzt es doch klar auf Standardprozesse. Letztlich steht geschäftspolitisch eine Steigerung des Vertriebsserfolges und damit des Geschäftserfolges der Sparkasse im Fokus.

**Infodienst: Welche konkreten Maßnahmen haben Sie dazu eingeleitet?**

**Bernd Jung:** Unser Ziel ist es, bis Mitte 2017 die relevanten Kundenprozesse standardisiert im Hause umzusetzen. Mit der Verfügbarkeit der technischen Anwendungsmodulen werden wir OSPlus\_neo

schrittweise einführen; auch in unserem Multikanalansatz über die Internetfiliale 6.0. Technische Prozessoptimierung ist dabei die eine Seite. Wir müssen aber auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mitnehmen. Deshalb haben wir früh die Bedeutung von Standards ins Haus kommuniziert und knüpfen stetig daran an.

**Infodienst: Ihre Sparkasse arbeitet mit der S-Servicepartner GmbH bei der Erledigung der Marktfolgeaufgaben im Kreditbereich zusammen. Welche Auswirkungen hat diese Zusammenarbeit, insbesondere bei der Prozessgestaltung zwischen Vertrieb und Marktfolge?**

**Bernd Jung:** Es erleichtert die Abläufe sehr. Auch die S-Servicepartner hat früh erkannt, dass Standardprozesse oder Modellorganisationen wie Modell P und K die Grundlage für eine Zusammenarbeit mit den Sparkassen als Mandanten sind. Der Dienstleister richtet sich damit konsequent auf die PPS-Prozesse aus. Sparkasse und Servicepartner haben die gleichen Ziele und arbeiten gemeinsam daran.

**Infodienst: Welche Erfahrungen haben Sie in Landau gemacht?**

**Bernd Jung:** Auch in der Vergangenheit gab es häufig Änderungen in den einzelnen Prozessen, sei es aus geschäftspoliti-

schen, technischen oder rechtlichen Gründen. Veränderung ist daher ein permanentes Thema. Mit dem Zugriff auf die PPS-Unterlagen als Grundlage können wir von den zentralen Vorarbeiten profitieren und uns schneller und qualitätsgesichert den Veränderungen stellen. In einer Umstellungsphase ist das zwar zunächst ein erheblicher Mehraufwand. Aber wir sind davon überzeugt, dass wir in einer weiteren Phase nach der konsequenten Umstellung auf Standards von einem erheblichen Qualitäts- und Synergieeffekt profitieren. Wir denken hierbei besonders an die Prozessgestaltung und an die Administration der Anwendungen. Bei den IT-Anwendungen setzen wir auf die Standardlösungen der FI.



Sparkassendirektor Bernd Jung, Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse Südliche Weinstraße in Landau i. d. Pfalz

**Infodienst: Was können Management und Führungskräfte tun, damit dieser Veränderungsprozess gelingt?**

**Bernd Jung:** Management und Führungskräfte stehen hinter der Strategie und Zielsetzung, in dem sie Vorbilder sind und Inhalte und Sinn in die Sparkasse hineintragen. Veränderungsprozesse sind in ihrem Erfolg von dem Kommunikationsprozess und von der Unterstützung durch die Mitarbeiter abhängig. Daher hat die Schulung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine ganz besondere Bedeutung.