SparkassenZeitung

BETRIEB & BANKSTEUERUNG | Sparkasse der Zukunft – Teil IV

Selbst und ständig mit Prozessen 4.0

Sparkassen-Consulting-Führungskräfte stellen ihre Standpunkte, Ideen und Visionen zum Thema Sparkasse der Zukunft dar – eine Beitragsserie in sechs Teilen.

Die Sparkasse der Zukunft: Wie soll sie sein? Als Sparkassen Consulting haben wir aus Ideen und Entwürfen dazu eine erste Vision entwickelt. Wir greifen fünf Elemente auf, die zukünftig von besonderer Wichtigkeit in den Sparkassen sein werden. Sie sind aus unserer Sicht so essenziell, dass sie über die Wettbewerbsfähigkeit und damit über die Zukunftsfähigkeit der Sparkasse entscheiden.

„Produktion der Zukunft", „vernetzte Produktion" oder „Internet der Dinge" sind Stichworte, die im Zusammenhang mit dem Thema „Industrie 4.0." fallen. Können auch Sparkassen von diesen Entwicklungen profitieren und mit Hilfe vernetzter Produktionsprozesse ihre Zukunftsfähigkeit verbessern? Wie könnten die „Prozesse 4.0" in der Sparkassen-Finanzgruppe aussehen?

Prozesse 4.0 sind ein wesentlicher Bestandteil, um die Zukunftsfähigkeit einer Sparkasse sicherzustellen. Einige der in diesem Artikel skizzierten Punkte lassen sich heute schon teilweise oder gar vollständig umsetzen, andere sind Entwürfe für kommende Entwicklungen in der Sparkasse der Zukunft (SpadZ). Dieser Artikel soll Denkanstöße geben und zeigen, in welche Richtung sich die Prozesse in der Zukunft entwickeln können. Sind Sie bereit für die Zukunft?

Ein Blick auf die Ausgangslage

Zweifelsohne gibt es in den Sparkassen die zunehmende Entwicklung hin zu Prozessen, die der Kunde selbstständig durchführt, entweder in der Internet-Filiale oder mit der App. In viele Prozesse muss heute schon niemand mehr eingreifen. Die Girokontoeröffnung ist online kein Problem, auch die Depot-Eröffnung inklusive Video-Legitimation kann abends bequem vom Sofa aus erledigt werden.

Mit einer entsprechenden Aktivlinie kann ein Kunde schon heute einen Privat- oder Modernisierungskredit in der Internetfiliale ohne Zutun eines Sparkassenmitarbeiters abschließen. Bei einer Standardbaufinanzierung kann der Kunde in der Internetfiliale schon viele Prozessschritte eigenständig durchlaufen, auch wenn es hier noch nicht ganz für einen Fallabschluss reicht.

Ist der selbstständige Prozessdurchlauf durch den Kunden nicht möglich ist, steht der Fallabschluss am Markt, also über den stationären Vertriebsweg, im Fokus. Prozesse, die der manuellen Nachbearbeitung durch einen externen Dienstleister oder einer zentralen internen Einheit bedürfen, nehmen in ihrer Häufigkeit stetig ab.

Bei dieser Entwicklung handelt es sich aber nicht um einen Trend, sondern schlichtweg um eine evolutionäre Anpassung an den Zeitgeist und eine unter Kostengesichtspunkten zwingende Notwendigkeit, um die Zukunftssicherheit der Kreditinstitute zu sichern. Die Benchmark setzen hier nicht mehr die traditionellen Mitbewerber, sondern FinTechs und BigTechs, die vermehrt auf den Bankenmarkt drängen.

Diese FinTechs machen es schon jetzt vor. Wer eine Bestellung bei Amazon aufgibt, ist in einen einfachen und schnellen Prozess eingebunden. Mit wenigen Klicks ist die Bestellung abgeschlossen. Das erwarten die Kunden bei einer Sparkasse ebenfalls – einfache und schnelle Prozesse, um den Auftrag abzuschließen. Es geht um maximale Kundenorientierung: ein vermeintlich komplizierter Prozess muss mit minimaler Klickzahl abgeschlossen werden können. Das gilt auch für interne Prozesse – sie müssen effizient und ressourcenschonend sein.

Blick nach vorn: Digitalisierung und Automatisierung für die Sparkassenprozesse 4.0

Digitalisierung ist nichts Neues mehr. Die Frage ist nur, wie man sie konsequent zu Ende denkt. Wie viele Dokumente werden tagtäglich ausgedruckt? Wie viele Aufträge werden noch papiergebunden an eine andere Abteilung weitergegeben? Wie viele Ordner stehen in den Schränken? In der SpadZ gibt es darauf immer die gleiche Antwort: Keine!

Denn Prozesse müssen End-to-End digitalisiert sein, sonst ist es immer nur eine halbe Digitalisierung. Das bedeutet, die Kunden reichen Unterla-

h ein, die Unterlagen werden elektronisch abgelegt, weitergeleitet und anschließend direkt archiviert. Dies hat entscheidende laufzeiten reduzieren sich, da Postlaufzeiten entfallen. Ortsunabhängiges Arbeiten wird ermöglicht, was Raumkapazitäten und part. Durch die vollständige Digitalisierung fallen auch zeitintensive Bearbeitungsschritte und Schnittstellen weg.
lisierung von Unterlagen ist aber nur ein erster kleiner Schritt. Weitaus interessanter ist es, wenn die Unterlagen automatisiert den können. Warum kann eine vom Kunden eingereichte Gehaltsabrechnung nicht direkt mit dem Gehaltseingang am Konto ab-en, und warum wird das dann technisch nicht direkt im Kernbanksystem hinterlegt?
wirtschaftliche Unterlagen, die digitalisiert wurden, nicht direkt vollautomatisch ausgewertet? Es muss praktikabel und zum en, dass die digitalisierten Daten direkt von anderen Prozessen aufgegriffen werden, ohne dass ein Mitarbeiter hier tätig werden t also neben der Digitalisierung und Automatisierung vor allem auf die intelligente Vernetzung der Prozesse an, um die Potenzia-heben zu können.

g von Digitalisierung zu Auto-ist fließend.

und vor allem Standardisierung sind die wesentlichen Voraussetzungen für die automatisierte Abarbeitung von Prozessen. An-sind heute schon höchst automatisiert. So arbeiten in der Automobilindustrie bei der Produktion der Fahrzeuge an entscheiden-nur noch wenige Mitarbeiter in den Produktionsstraßen, weil die einzelnen Bearbeitungsschritte in höchstem Maße standardi-

n viele Bearbeitungsschritte durch Roboter eigenständig durchgeführt werden. Obwohl oder gerade, weil die Prozesse höchst sind, kann sich der Kunde nach wie vor sein Fahrzeug bis zu einem gewissen Grad individuell zusammenstellen. Diese Entwick-uch auf Sparkassen übertragen. Auch wenn dort in Zukunft vermutlich kein Roboter auf einem Bürostuhl Platz nehmen wird, wird die künstliche Intelligenz (KI) in hohem Maß die Prozesse einer Sparkasse der Zukunft prägen.

Alle Prozesse des Retailgeschäftes, die höchst standardisierbar sind, werden in der Sparkasse der Zukunft vollautomatisiert sein. Warum musste ein Kundenberater in der Vergangenheit einen Personendatensatz manuell im Kernbanksystem anlegen? Die wesentlichen Daten sind auf dem Personalausweis hinterlegt und der Vorname steht auch immer an der gleichen Stelle.

Warum konnte man also mit Abfotografieren des Personalausweises in Verbindung mit wenigen ergänzenden Klicks keinen Personendatensatz automatisiert anlegen? Warum kann ein Abruf eines Handelsregisterauszugs und die anschließende Anlage von weiteren Personendatensätzen inklusive der Verbundbildung nicht automatisiert erfolgen? Die wesentlichen Daten sind vorhanden und könnten ausgelesen werden. Warum können Daten zu Immobilien oder Mobilien mit Abfotografieren eines Kaufvertrages nicht direkt ins Kernbanksystem übertragen werden?

Diese Beispiele skizzieren digitale und teilweise automatisierte Prozesse, die heute schon genutzt werden können oder die es in Zukunft geben sollte. Alle Prozesse haben eine Sache gemein: sie sind durch einfache Prozessschritte gekennzeichnet, die mehr von der Erfassung von Daten geprägt sind und weniger von der qualitativen Verarbeitung der Informationen. Eine Digitalisierung und Automatisierung dieser Prozesse spart nicht nur Bearbeitungsschritte ein, sondern erhöht die Datenqualität enorm, die im Zuge der manuellen Datenerfassungen häufig noch mangelhaft ist.

Die digitalisierte Sparkasse aus Kundenperspektive

Zukünftig werden sich die Prozesse immer mehr in Richtung Kunden verlagern, insbesondere die hoch standardisierbaren Prozesse des Retailgeschäfts. Nicht weil die Sparkasse Arbeit an Kunden abgeben will, sondern weil Kunden den Anspruch haben, möglichst viel eigenständig erledigen zu können und das 24/7 und nicht nur von 8 bis 16 Uhr, wenn die Sparkassenfiliale geöffnet hat.

Die Digitalisierung und Automatisierung der Prozesse macht auch vor dem Individualgeschäft nicht halt. Die dortigen Prozesse, in denen heute noch aufwendige Recherchen, Auswertungen und Bewertungen manuell erfolgen, werden zukünftig fest in der Hand von KI sein.

Standardisierung, Digitalisierung und Automatisierung mit Hilfe aller IT-Lösungen innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe

Um ihre Prozesse zukunftssicher aufzustellen, sind Sparkassen gut beraten, schon jetzt auf eine konsequente Standardisierung zu setzen. Standardisierte Prozesse bilden die Grundlage für jede Weiterentwicklung. Eine Digitalisierung oder gar Automation von Prozessen ist ohne vorherige Standardisierung nicht denkbar. Individualität im Bearbeitungsablauf ist ein Tabu, in Produkten und Dienstleistungen ist es in Maßen vorstellbar, wenn sie konsequent bepreist werden.

Die Standardisierung ist auch oberster Leitsatz in der Verwendung von IT-Lösungen. Die vollumfängliche Nutzung aller vorhandenen IT-Lösungen der Sparkassen-Finanzgruppe ist essenziell. Nur mit so wenig Individualität wie möglich, sind die Prozesse für kommende Weiterentwicklungen bereit.

Lesen Sie auch

Sparkasse der Zukunft

Teil I – Blick zurück nach vorn

Teil II – Zugangswege im Omnikanalvertrieb

Teil III - Beratung in Lebenssituationen

Michael Schnatz und Franco Zimmermann, Sparkassen Consulting (Bilder: Shutterstock) – 16. September 2021

Jetzt 3 Monate
kostenlos testen

Jetzt 3 Monate
kostenlos testen