

Kooperation statt Konkurrenz

Die Verbunddienstleister DSGF, Sparkassen Consulting, Proservice und Servicepartner bündeln Erfahrungen und Know-how. Strategen aus den vier Unternehmen sagen im Interview, wie das gelingt.

„Gemeinsam allem gewachsen“ – diese Haltung der Sparkassen gilt auch für die Dienstleister in der Sparkassen-Finanzgruppe. Für vier von ihnen ist es seit 2017 auch im Miteinander gelebte Praxis. Im Sinne einer institutionalisierten Arbeitsteiligkeit bündeln DSGF, Sparkassen Consulting, Proservice und S-Servicepartner ihre Erfahrungen und ihr Know-how. Gemeinsam laden die Netzwerkpartner zum Boxenstopp auf dem Deutschen Sparkassentag ein. Wie die Dienstleister zusammenarbeiten und welchen Themen sie sich gemeinsam stellen, sagen im Interview Norbert Baumgärtner (DSGF), Norbert Zimmer (Sparkassen Consulting), Sascha Girth (Proservice) und Rainer Remke (S-Servicepartner).

Was war die Gründungsmotivation für das Dienstleister-Netzwerk?

Sascha Girth: Zusammenarbeit wird in der Sparkassen-Finanzgruppe schon lange großgeschrieben. Experten diskutieren unterschiedliche Themen und schaffen damit Vorteile. Ganz deutlich sehen wir das beispielsweise am Thema PPS. Erstmals haben wir mit unserem Netzwerk diese Vernetzung auch unter uns Dienstleistern stärker in den Fokus gerückt. Unsere Kompetenzfelder unterscheiden sich zum Teil deutlich und ergänzen sich damit gleichzeitig. Proservice bietet Dienstleistungen zu Immobilien, Bargeldlogistik, Zentrale Dienste und Finanzbuchhaltung an. Die Sparkassen Consulting berät Sparkassen zu wichtigen strategischen und operativen Themen. DSGF und S-Servicepartner sind Spezialisten für Marktfolgethemen, unter anderem im Zahlungsverkehr, Aktiv- und Passivgeschäft. Schlussendlich eint uns, dass wir alle Experten für die Gestaltung und Optimierung von Prozessen und Impulsgeber für die Zukunftsthemen der Sparkassen sind.

Sascha Girth, Proservice

(© Proservice)

DSGF und S-Servicepartner bieten beide Dienstleistungen in der Marktfolge an. Wie wird Konkurrenz vermieden?

Rainer Remke: Unterm Strich sind wir alle wirtschaftlich eigenständige Unternehmen und stehen somit bei ähnlichem Produktangebot im Wettbewerb.

Gleichzeitig haben wir das gemeinsame Ziel, die erfolgreiche Zukunft für Sparkassen mitzugestalten. Ein Beispiel für den praktischen Mehrwert unserer Zusammenarbeit ist das Projekt Betriebsstrategie der Zukunft, kurz BdZ. Darin haben wir Auslagerungspakete identifiziert. Diese enthalten Aufgaben und Funktionen, die man bündeln und damit deutlich kostengünstiger bearbeiten kann als in einer einzelnen Sparkasse. Bei den BdZ-Auslagerungspaketen ist für manche Themen nur ein Dienstleister zuständig. Andere sind von zwei Anbietern besetzt. Damit wurden die dazugehörigen Steckbriefe auch von beiden Anbietern gemeinsam erarbeitet. Bei den Themen Marktfolge Aktiv und Passiv saßen wir mit der DSGF an einem Tisch. Beim Thema Rechnungswesen haben wir mit Proservice zusammengearbeitet.

Rainer Remke, S-Servicepartner

(© S-Servicepartner)

Norbert Baumgärtner: Wir sind bereits sogar einen Schritt weiter: Durch die Bündelung der Kräfte haben S-Servicepartner und DSGF gemeinsam ein stimmiges Konzept und entsprechende Beratungspakete entwickelt, um den Sparkassenverband Westfalen-Lippe (SVWL) bei der Umsetzung des BdZ-Rollouts für definierte Projektparkassen im Verbandsgebiet zu unterstützen und zu begleiten. Das Konzept reicht dabei von der Erarbeitung von Standardprozessen bis zur Auslagerung ganzer Marktfolgeeinheiten. Dienstleister können durch Mengenbündelung kostengünstiger produzieren und bei gleicher Qualität höhere Synergien erreichen. Um die Umsetzung von Standardisierung in den Produktionsprozessen und den dazugehörigen Abläufen grundsätzlich zu vereinfachen und einen allgemeingültigen Rechtsrahmen für die Auslagerung von Marktfolgetätigkeiten zu schaffen, haben S-Servicepartner und DSGF einen Muster-Auslagerungsvertrag für Backoffice-Dienstleister entwickelt. Dieser soll in Zukunft die Grundlage eines jeden Auslagerungsverhältnisses bilden. Dies ist für uns der Beweis für eine gemeinsame Strategie getreu dem Motto: „Wer alleine arbeitet, addiert. Wer zusammenarbeitet, multipliziert.“

Norbert Baumgärtner, DSGF

(© DSGF)

Welche Rolle spielt das BdZ-Projekt für Sie, und welche Rolle spielen Sie darin?

Norbert Zimmer: BdZ ist natürlich für uns genauso wie für die gesamte Sparkassen-Finanzgruppe ein richtungweisendes Projekt. Sparkassen, Landesbanken, Regionalverbände und wir als Dienstleister sind mit an Bord. Im Fokus stehen die Sparkasse der Zukunft und ein neu aufgestellter Betrieb. Das Ziel ist, den Verwaltungsaufwand mittelfristig um 15 bis 30 Prozent zu senken. Die gesamte Wertschöpfungskette stand auf dem Prüfstand, vom Markt über die Marktfolge bis zu Stabsaufgaben. Das war ein neuer und zugleich arbeitsintensiver Ansatz. Auf

der Suche nach Effizienzpotenzial wurde in verschiedenen Themen gebohrt, unter anderem in der Standardisierung, der Automatisierung und der Industrialisierung. Diese Themen besetzen wir im Netzwerk aktiv.

Norbert Zimmer, Sparkassen Consulting

(© Sparkassen Consulting)

Norbert Baumgärtner: Begeistert sind wir insbesondere von den durchdachten und sich ergänzenden Tools, die im Projekt BdZ für die Sparkassen entwickelt wurden. Nach einer erfolgreichen Pilotphase sind diese Tools nun seit April 2019 für alle Häuser verfügbar. Der BdZ-Rollout hat begonnen. Jedes Haus ist nun mithilfe der Tools in der Lage, seine aktuelle Position zu bestimmen und anhand der Empfehlungen aus dem Projekt BdZ einen individuellen Sourcing-Plan zu erstellen. Wir als Dienstleister können – wenn gewünscht – direkt an den Sourcing-Plan der Sparkassen anschließen und die Häuser bei Umsetzung, Administration und Pflege der gewünschten Standardisierungsprozesse bis zur Automatisierung und Industrialisierung begleiten. Die Prozesse der DSGF setzen auf denen der Finanz Informatik auf, sodass wir im Sinne der neuen Arbeitsteiligkeit im Verbund die Verbesserung der Sparkassenprozesse eng mit der FI vorantreiben. Eine erfolgreiche Standardisierung ist die Voraussetzung für Automation und Industrialisierung.

Wie beziffern Sie den Mehrwert Ihrer Dienstleistungen?

Rainer Remke: Die Rechnung ist ganz einfach: Manuell und individuell heißt kostenintensiv, automatisiert hingegen effizienzsteigernd. So folgt auf die Standardisierung von Prozessen auf Basis von Prozess-Plus für Sparkassen ihre automatisierte und industrielle Bearbeitung. Die Vorteile liegen auf der Hand: Synergieeffekte durch die Bündelung von Mengen, Beschleunigung von Prozessen, Reduzierung von Fehlerquoten, weniger Routinetätigkeiten und mehr Freiraum für Weiterentwicklung. Möglich macht das die zunehmende Digitalisierung, etwa der Einsatz von Serviceaufträgen, und eine verstärkte Teilautomatisierung durch den Einsatz von OSPlus inklusive der Interaktiven Serviceplattform und der Robotic-Process-Automation. Dies sind Stellhebel für eine deutlich günstigere Produktion, insbesondere bei Abwicklung durch einen Dienstleister. Natürlich entwickeln auch wir diese Innovationen immer in enger Zusammenarbeit mit der FI. Gemeinsam mit der FI haben wir mit der Industriellen Pfändungsbearbeitung den ersten durchgängig industriellen End-to-end-Prozess in OSPlus entwickelt. Weitere Lösungen sind schon in Arbeit, und wir merken: Wir Dienstleister können durch das entsprechende spezialisierte Know-how dazu beitragen, gemeinsam mit der FI diese Themen voranzutreiben.

Sascha Girth: Genau das ist der Punkt. Und die Effekte greifen nicht bei einer individuellen Einzellösung für jede Sparkasse. Hier zahlt sich Gemeinschaft aus. Die mit der Entwicklung und dem Betrieb einer Automatisierungs-Software verbundenen

Investitionen rentieren sich für eine einzelne Sparkasse aufgrund ihrer bearbeiteten Menge nicht. Die Lösung lautet also: Der Dienstleister machts.

Wird das in der Sparkassen-Finanzgruppe auch so wahrgenommen?

Norbert Zimmer: Bisher konnten wir neben der operativen Arbeit etwa im Projekt BdZ insbesondere den Austausch mit und zwischen den Sparkassen anregen. Im September 2018 haben wir gemeinsam unseren ersten Partnergipfel veranstaltet. Rund 100 Sparkassenvorstände haben mit uns über Zukunftsthemen und digitale Innovationen gesprochen.

Norbert Baumgärtner: Dass alle ihren Part übernehmen wollen, um zu schnellen und guten Ergebnissen zu kommen und dass es einer Standard-Arbeitsteiligkeit mit klar definierten Partnern bedarf, zog sich wie ein roter Faden durch die gelungene Veranstaltung. Sehr prägnant war beispielsweise, dass Joachim Schmalzl vom DSGVO bei der Veranstaltung aufzeigte, dass Dienstleister neben den Sparkassen und Verbänden eine wichtige Säule der Organisation sind. Gemeinsam müsse man jetzt aufs Tempo drücken, um aus der Stärke heraus die Standardisierung, Automatisierung und Arbeitsteiligkeit voranzubringen. Dies entspricht dem Kern unserer Bestrebungen im Netzwerk.

Sascha Girth: Natürlich zeigen wir auch mit unserer gemeinsamen Präsenz auf weiteren Veranstaltungen, dass wir ein Team sind. Beim FI-Forum haben wir das erfolgreich erprobt – und nun steht der Deutsche Sparkassentag bevor.

Zurzeit sind Sie zu viert. Werden weitere Partner dazukommen?

Rainer Remke: Je erfolgreicher wir unser Teamwork mit Leben füllen, desto spannender wird das Thema natürlich – für andere Dienstleister wie auch für die Sparkassen. Denn wie schon mehrfach erwähnt, ist Zusammenarbeit das A und O. Wir freuen uns, dass wir schon bald mit neuen Partnern zusammenarbeiten können. Mit dabei ist schon die S-Markt & Mehrwert, die neben Kundenservice- und Mehrwertleistungen auch digitale Dienste wie Videolegitimation und elektronische Signatur anbietet. Und auch die SEG Sparkassen-Einkaufsgesellschaft plant, dem Netzwerk beizutreten. Wir freuen uns auf den Austausch auch mit den neuen Partnern.

Kooperation statt Konkurrenz, in SparkassenZeitung (07. Mai 2019). URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/betrieb-%26-banksteuerung/kooperation-statt-konkurrenz.html>. Abgerufen am: 14. Mai 2019



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online