

# ITmagazin

Nr. 2/2019 · 18. Jahrgang  
Das Kundenmagazin der Finanz Informatik

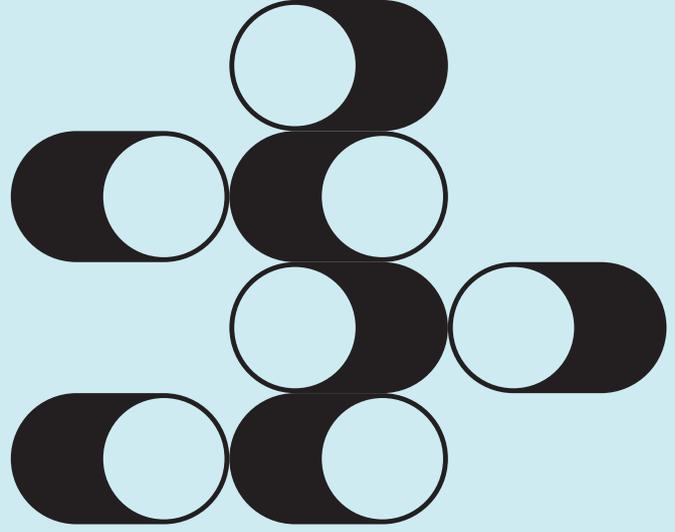
Weitere Themen:  
Haspa migriert auf OSPlus  
Technische Fusion zur LBS Südwest  
10 Jahre Sparkassen-App

 finanz informatik

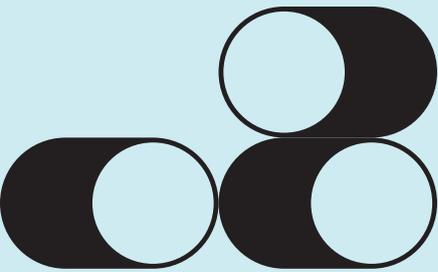


## Nur einen Klick entfernt

Das neue Firmenkundenportal  
für Sparkassen ist da



13 NOV +



14 NOV

2019

/  
SAVE THE DATE  
/  
FI-CONNECT  
Management-Veranstaltung  
und Digital-Konferenz (Neu)  
/  
Congress Center  
Messe Frankfurt  
/  
[www.fi-connect.de](http://www.fi-connect.de)



## Moin, liebe Leserinnen und Leser, Moin, liebe Kunden,

die Freie und Hansestadt Hamburg hat die FI in diesem Frühjahr in mehrfacher Hinsicht beschäftigt: An Ostern ist mit der Haspa die größte deutsche Sparkasse erfolgreich auf OSPlus migriert. Ein Projekt, das von sehr viel gemeinsamem Willen und Wollen geprägt war, von Wertschätzung und Respekt. Es ist für mich ein gutes Beispiel für den Gemeinschaftsgeist der Sparkassen, der auch im Mittelpunkt des 26. Sparkassentages in Hamburg stand, den die FI organisatorisch und inhaltlich unterstützt hat. »Gemeinsam allem gewachsen« lautete das Motto, das die Haltung und Werte unserer Gruppe in den nächsten Jahren ausdrücken wird. Die dazugehörige Hamburger Erklärung verpflichtet auch uns, den zentralen IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe.

So sind die digitale Selbstbestimmung und Teilhabe der Bürger von ihrer finanziellen Selbstbestimmung und gesellschaftlichen Teilhabe nicht mehr zu trennen, die seit jeher Anliegen und Aufgabe der Sparkassen sind. Wir – Sparkassen und FI – sind gefordert, die Digitalisierung aktiv im Interesse unserer Kunden zu gestalten. Datenschutz und -sicherheit spielen dabei eine wichtige Rolle, oder auch der verantwortungsvolle Einsatz von KI-Technologien. Vor allem aber bietet sich die Chance, den Sparkassenkunden mit dem Ausbau von OSPlus zur digitalen Finanzplattform eine attraktivere Alternative zu den Angeboten der FinTechs und BigTechs zu schaffen. Eine Plattform, die zum Anlaufpunkt von



Privat- und Firmenkunden für alle ihre finanziellen Angelegenheiten werden soll, sie auch mit Angeboten ergänzt, die über das klassische Banking hinausgehen. Eine Plattform, die die digitalen Lösungen nutzbringend mit der persönlichen Beratung und Betreuung vor Ort bei den Instituten eng verknüpft. Das ist ein ganz wesentlicher Erfolgsfaktor der Sparkassen im Wettbewerb.

Viele der Themen des Sparkassentages nehmen wir im November bei der FI-Connect 2019 wieder auf. Bei unserer Vorstandsveranstaltung und Digitalkonferenz freuen wir uns darauf, mit Ihnen weiter über die Digitalisierung und ihre Auswirkungen auf das Geschäft der Sparkassen zu sprechen. Merken Sie sich den Termin am 13. und 14. November am besten schon einmal vor.

Erst einmal wünsche ich Ihnen eine interessante Lektüre des neuen Hefts des ITmagazins. Die Berichte zeigen, wie wir an unterschiedlichen Stellen – direkt oder indirekt – unseren Beitrag zu den Zielen leisten, die sich die Sparkassen setzen.

Bleiben wir weiterhin mutig und offen für Neues – und gemeinsam allem gewachsen!

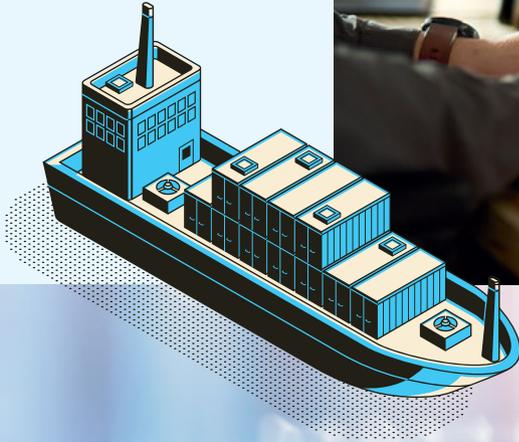
Mit einem hanseatischen »Tschüss«,

**Franz-Theo Brockhoff**  
Vorsitzender der Geschäftsführung  
der Finanz Informatik

26



30

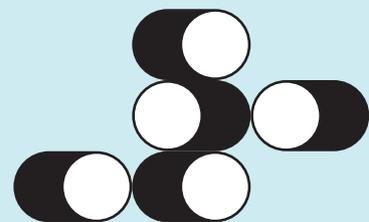


10

# Inhalt

- 03 Editorial
- 63 Termine 2019
- 68 App-Tipps
- 70 Impressum
- 70 Literatur-Tipp
- 72 Kolumne: Pascal Finette

24



38



## Titelthema

- 08 **Firmenkundengeschäft – #whatsnext**
- 10 **Firmenkundenportal**  
Nur einen Klick entfernt  
*Sparkasse Mittelthüringen*
- 14 **Gewerbliche Finanzkonzepte mit OSPlus\_neo**  
Beratung auf Augenhöhe  
*Sparkasse Hochrhein*

## Lösungen & Praxis

- 18 **OSPlus\_neo-Baufinanzierung**  
Interview mit Andreas Schelling und Michael Schürmann
- 20 **Migration Haspa**  
Die Haspa ist an Bord!  
*Hamburger Sparkasse*
- 38 **ITSC in Schleswig-Holstein**  
Steuern statt rudern  
*Förde Sparkasse, Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg, Sparkasse zu Lübeck, Sparkasse Mittelholstein, Nord-Ostsee Sparkasse, Sparkasse Südholstein*
- 54 **WLAN**  
Kunden gehen ins Netz – einfach, drahtlos, gut  
*Stadtsparkasse Düsseldorf*
- 64 **IDH-Reporting**  
Von Sparkassen erprobt  
*Sparkassenverband Bayern, Kreissparkasse Saarlouis*

## FI-Gruppe

- 26 **Inside Sparkassen Innovation Hub**  
Open Banking – eine neue Form der Kooperation
- 29 **FI-SP**  
Vielversprechende KI-Anwendungsfälle
- 50 **Star Finanz**  
Das Finanzcockpit bei der *Frankfurter Sparkasse*
- 58 **inasys**  
Robo Advice: Echtgeldtest bestanden

## Spektrum

- 24 **FI-Connect 2019**  
Ein Muss für alle, die sich mit Digitalisierung beschäftigen
- 30 **Digitaler Wandel**  
»Veränderung ist Teil unserer DNA«  
*OstseeSparkasse Rostock*
- 35 **10 Jahre S-App**  
Happy Birthday!
- 36 **Elektronischer Safe**  
»Toller Mehrwert«  
*Sparkasse Ulm*
- 44 **Mondlandung**  
Der »kleine Schritt« wird 50
- 45 **Erste technische Fusion von Landesbausparkassen**  
Gut gelungen
- 46 **Schnittstelle LBS-Sparkasse**  
Digital vernetzt  
*Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen*
- 60 **Instagram**  
Fotos, Videos, Likes  
*Sparkasse Göttingen*

## News

- 06 FI vor Ort auf dem Sparkassentag  
Jahresbericht 2018 veröffentlicht
- 07 Neue Broschüre IT-Strategie OSPlus  
Fachtagung Organisation gestartet  
Film Erlebniswelt ausgezeichnet
- 17 OSPlus-Release 19.0 – die Highlights  
Standpunkt: OSPlus\_neo-Baufinanzierung  
*Kreissparkasse Ludwigsburg*
- 49 Wissenschaftsjahr 2019:  
KI geht alle an
- 57 Infos rund um Office\_neo
- 67 Handy schlägt Festnetz  
Neues Betriebssystem für KSB-Geräte



## FI vor Ort auf dem Sparkassentag

**Mitte Mai 2019** fand der 26. Deutsche Sparkassentag unter dem Motto »Gemeinsam allem gewachsen« in Hamburg statt. Über 100 internationale Gäste und hochrangige Redner, von Bundesfinanzminister Olaf Scholz bis hin zu Bundeskanzlerin Angela Merkel, sprachen vor den rund 2.500 Teilnehmern in den Hamburger Messehallen. Die Finanz Informatik (FI) war gleich in einer Doppelrolle vor Ort: Als Förderer trug sie zu einem reibungslosen technischen Ablauf bei, indem sie das WLAN bereitstellte und für ausreichend Bandbreite sorgte, damit beispielsweise die Livestreams von der Veranstaltung in aller Welt verfolgt werden konnten. Als Aussteller beteiligte sich der IT-Dienstleister für die gesamte Sparkassen-Finanzgruppe zugleich inhaltlich – etwa mit Vorträgen zur Gesamtbanklösung OSPlus, zur Künstlichen Intelligenz (KI) und zu yomo.

Viele Vorträge und Reden verwiesen positiv auf die Leistungen der Sparkassen. Bundesfinanzminister Scholz attestierte ihnen, Vorreiter bei digitalen Angeboten zu sein und nannte dabei Kwitt als Beispiel. Auch das stärkere Zusammenrücken und -arbeiten von Sparkassen und Verbund war ein viel diskutiertes Thema. Die FI erhält damit die zentrale Rolle, Leistungen und Angebote der Verbundunternehmen für den Endkunden zusammenzuführen und Sparkassen und Verbundpartner in ihrer Arbeitsteilung miteinander zu verbinden.

Der alle drei Jahre stattfindende Sparkassentag ist die größte Zusammenkunft der Sparkassen-Finanzgruppe und einer der größten finanzwirtschaftlichen Kongresse in Europa. Gastort des nachfolgenden 27. Deutschen Sparkassentags wird 2022 Hannover sein. Eine ausführliche Dokumentation der beiden Veranstaltungstage ist unter [www.dsgv.de](http://www.dsgv.de) zu finden. 

## Jahresbericht 2018 veröffentlicht

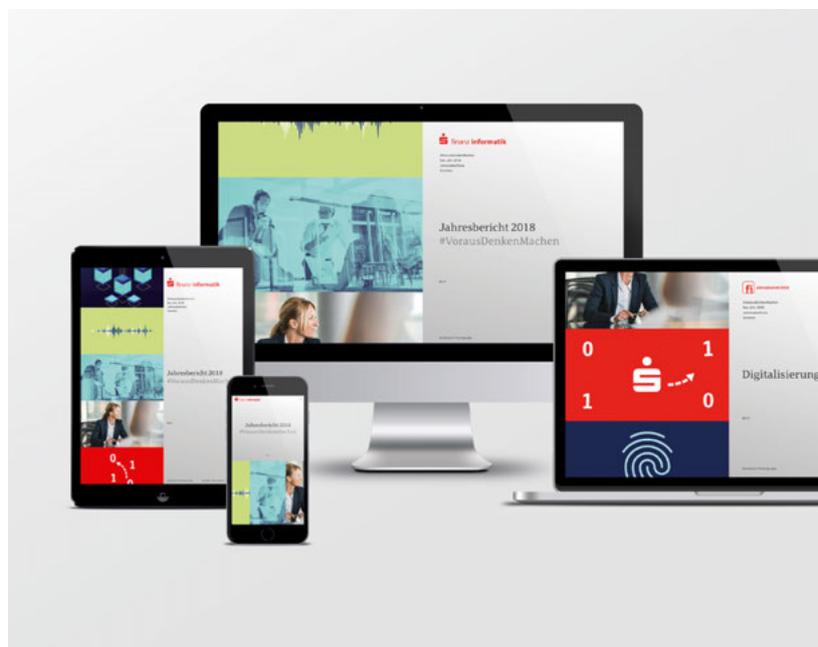
Unter dem Titel »#VorausDenkenMachen« ist der aktuelle Jahresbericht 2018 der Finanz Informatik erschienen. Nicht allein als Rückblick auf die vergangenen zwölf Monate, sondern auch als Ausblick auf zukünftige Themen und Fragen: Was macht die FI aus? Wie gestaltet die FI gemeinsam mit den Kunden das Banking von morgen? Wie treibt die FI Innovationen für die Sparkassen voran, sodass sie vom Endkunden als attraktiver Finanzpartner in der digitalen Welt wahrgenommen werden?

OSPlus steht dabei mit mobilen, stationären, digitalen, aber auch persönlichen Aspekten im Mittelpunkt. Der Jahresbericht ist ab sofort unter [www.fi.de/jahresbericht2018](http://www.fi.de/jahresbericht2018) online. 



Mehr Informationen:

[www.fi.de/jahresbericht2018](http://www.fi.de/jahresbericht2018)





## Neue Broschüre IT-Strategie OSPlus

**Welche Markt- und Technologietrends sind wichtig?** Was davon greift die Finanz Informatik als IT-Dienstleister und Digitalisierungspartner auf und entwickelt es für die Bedürfnisse der Sparkassen-Finanzgruppe weiter? Aktuelle Antworten darauf gibt es in der rund 160 Seiten starken Broschüre »IT-Strategie OSPlus«, die Ende Mai erschienen ist. Das Dokument ist für alle Sparkassen im Kundenportal zugänglich bzw. als iBook für das iPad erhältlich. 

## Fachtagung Organisation gestartet

**Anfang Juni** startete in Potsdam die Auftaktveranstaltung der diesjährigen Fachtagung Organisation mit über 80 Teilnehmern. An insgesamt sechs Terminen werden bundesweit die Führungskräfte Organisation über aktuelle Themen informiert. 2019 stehen unter anderem die OSPlus-Unterstützung im Firmenkundengeschäft und neue Full-Service-Angebote für den IT-Betrieb, zum Beispiel ITServicesComfort, auf dem Programm. Die Veranstaltungsreihe endet Anfang September in Niedersachsen. 



## Film »Erlebniswelt« beim WorldMediaFestival ausgezeichnet

**Mit dem Film »Erlebniswelt«**, der in unterhaltsamer Weise zeigt, wie innovative IT-Lösungen den Alltag von Kunden und Sparkassenmitarbeitern vereinfachen können, hat die Finanz Informatik gemeinsam mit Vogelsänger Film beim WorldMediaFestival Mitte Mai einen Preis gewonnen. Im Film zeigen Max und Marie, wie sie die Vorteile und Annehmlichkeiten mobiler und digitaler Banking-Lösungen im Urlaub und im Job für sich nutzen. Das WorldMediaFestival in Hamburg ist ein internationaler Wettbewerb für Kommunikationsmedien und zeichnet herausragende Lösungen in Corporate Film, Television Web, Web-TV und Print-Produktionen auf internationaler Ebene aus. Von anderen Wettbewerben unterscheidet sich das WorldMediaFestival dadurch, dass Beiträge nicht nur nach ihrer kreativen und technischen Exzellenz bewertet werden, sondern auch – und ganz besonders – danach, wie gut sie ihre Zielgruppen ansprechen. »Erlebniswelt« ist das gut gelungen und wurde mit einem Silver-Award in der Kategorie »Sales Promotions« belohnt. Die Finanz Informatik bietet interessierten Sparkassen die Möglichkeit, den ausgezeichneten Film in ihrer Kundenkommunikation einzusetzen.

*Für den Einsatz in Ihrer Sparkasse senden wir Ihnen den Film gern im mp4-Dateiformat zu. Einfach kurze E-Mail an: [marketing@fi.de](mailto:marketing@fi.de)* 



»Erlebniswelt« auf dem  
YouTube-Kanal der FI

[www.youtube.com/user/FinanzInformatikFFM](http://www.youtube.com/user/FinanzInformatikFFM)

# W H A

T S N

Das Jahr 2019 steht ganz im Zeichen der Firmenkunden: Verbände, Sparkassen und Finanz Informatik ziehen an einem Strang, um den Ausbau und die Digitalisierung des Firmenkundengeschäfts voranzutreiben – ganz im Sinne der »Vertriebsstrategie der Zukunft – Firmenkunden« (VdZ FK).

E X T

- IM FIRMENKUNDENGESCHÄFT



Die strategische Neupositionierung im Firmenkundengeschäft soll demnach zum Aufbau eines wettbewerbsfähigen und kundenorientierten Multikanalangebotes für gewerbliche Kunden führen. Der Fokus liegt dabei unter anderem auf der Digitalisierung von Anwendungen und Prozessen, denn digitale Lösungen sind entscheidend für die zeitgemäße und effiziente Betreuung von gewerblichen Kunden – machen sie doch rund 60 Prozent der in Deutschland tätigen 3,3 Millionen Unternehmen aus (mit einem Umsatz von 30-500 Tausend Euro). Sie erbringen außerdem einen signifikanten Anteil am Gesamtertrag der Sparkassen und sind damit auch Wachstums- und Ertragsmotor der Institute.

Die Finanz Informatik (FI) hat auf Basis der Vertriebsstrategie der Zukunft – Firmenkunden und der Vorgängerprojekte im vergangenen Jahr einige neue IT-Lösungen für Firmenkunden pilotiert und stellt diese nun allen Instituten im Serien-Rollout zur Verfügung. Dabei unterstützt die FI gemeinsam mit den Regionalverbänden die Institute bei der bankfachlichen sowie technischen Einführung. Damit werden Sparkassen in die Lage versetzt, die VdZ FK anzugehen und umzusetzen und somit die optimale Ausgangssituation zu schaffen, um künftige, neue Funktionen und Lösungen einfach und schnell einzusetzen.

Seit Januar dieses Jahres beispielsweise läuft der Rollout für die neuen »Gewerblichen Finanzkonzepte mit OSPlus\_neo« – ein digitales Beratungsinstrument für eine beraterorientierte Kundenbetreuung (siehe ausführlichen Bericht im ITmagazin 1/2019).



»Gewerbliche Finanzkonzepte mit OSPlus\_neo« jetzt online nachlesen:

[www.f-i.de](http://www.f-i.de)

Die Sparkasse Hochrhein berichtet in dieser Ausgabe ab der Seite 14, wie sie die neuen Finanzkonzepte einsetzt, wie die Reaktionen dazu ausfallen und was Institute beachten sollten, die die Einführung noch vor sich haben.

Mit der neuen »Online-Finanzierung gewerblich« steht als weiteres Instrument ein onlinefähiger Kreditprozess bereit, mit dem gewerbliche Bestandskunden mit einer ausreichenden Aktivlinie einfache Kreditprodukte wie Kontokorrent oder einen Investitionskredit online abschließen können. Als weitere digitale Lösung für gewerbliche Kunden ist der Abruf von Avalen aus dem Avalrahmen möglich.

Onlinefähige Kreditprozesse und digitale Beratungsinstrumente sind noch nicht alles: Im Sinne einer Lösungslandschaft für Firmenkunden erhalten Sparkassen mit dem »Firmenkundenportal (FKP)« nun eine eigene Internet-Filiale für ihre gewerblichen Kunden. Im ersten Ausbauschritt mit optimiertem Content und Online-Banking für Geschäfts- und Gewerbekunden, mit fallabschließenden Services und Produktverkäufen sowie mit Anspruchsmöglichkeiten für diese Zielgruppe.

Parallel läuft ab Juli die Pilotierung für die korrespondierende »Nutzerverwaltung«. Sie ist ein wesentlicher Baustein für das FKP und bildet u.a. die Grundlage für die zukünftige Erschließung des Online-Kanals für weitere Kundensegmente wie Firmen- und Unternehmenskunden und auch für die Nutzung der kommenden OSPlus\_neo-Prozesse für das Firmenkundengeschäft sowie für den multibankfähigen Zahlungsverkehr (ab OSPlus-Release 19.1). Denn hier kann der Firmenkunde selbst Rollen und Rechte für juristische Personen und für Mitarbeiter vergeben.

Mit dem Firmenkundenportal entsteht eine umfassende Lösungslandschaft für gewerbliche Kunden – mit bankfachlichen Lösungen und echtem Mehrwert für diese wichtige Kundengruppe. Es soll in den Folgejahren zu einem Ökosystem für Firmenkunden heranwachsen – durch die Weiterentwicklung der Funktionen und durch ergänzende Near- oder Non-Banking-Mehrwertdienste.

Das neue Firmenkundenportal kann in seiner ersten Ausbaustufe mit dem OSPlus-Release 19.0 von allen Instituten eingesetzt werden. Die Pilot-Sparkasse Mittelthüringen, die an der Entwicklung direkt beteiligt war, berichtet im Folgenden aus der Praxis, welche neue Chancen sich damit ergeben, was den Kunden besonders gut gefällt und was das »Kronjuwel« des Firmenkundenportals sein wird.

### App-Lösungen für gewerbliche Kunden

Zum strategischen Zielbild der »Vertriebsstrategie der Zukunft – Firmenkunden« gehört auch der Aufbau und die Ausweitung des medialen Vertriebs, unter anderem mit App-Lösungen für gewerbliche Kunden. Das FI-Tochterunternehmen Star Finanz berichtet hierzu ab Seite 50 über den aktuellen Stand des »Finanz-Cockpits«, der High-Business-App für Firmenkunden zur Verwaltung ihrer Finanzen. In einer ersten Stufe führt die Business-App alle Vorgänge rund um die diversen Geschäftskonten zusammen und bildet Relevantes zusammengefasst auf dem mobilen Endgerät des Entscheiders ab. In den späteren Versionen ist vorgesehen, dass Sparkassen und Firmenkunden die Möglichkeit erhalten, innerhalb der App direkt miteinander zu kommunizieren – per Mitteilung, Text- oder Video-Chat sowie Push-Nachricht.

# NUR EINEN KLICK ENTFERNT

Endlich ein eigener Internetauftritt für Firmenkunden der Sparkassen: Das neue »Firmenkundenportal« auf Basis der Internet-Filiale – und unter der bekannten Sparkassen-Domain erreichbar – ist nur einen Klick entfernt. Firmen- und Gewerbekunden gelangen nun in ihren eigenen Bereich – mit Content und Banking, das auf ihre spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten ist. Mit dem OSPlus-Release 19.0 steht das Firmenkundenportal (FKP) allen Instituten zum Einsatz bereit – in der ersten Ausbaustufe für natürliche Personen wie Geschäfts- und Gewerbekunden. Mit der ab Juli pilotierten Nutzerverwaltung können dann künftig auch juristische Personen, wie Unternehmens- und Firmenkunden, das FKP nutzen. Denn mit der Nutzerverwaltung erfolgt die Vergabe und Verwaltung von Zugriffsrechten auf das FKP – und dies ist sogar durch den Firmenkunden selbstständig möglich. Seine Mitarbeiter erhalten hier Online-Berechtigungen, zum Beispiel für die Abwicklung des multibankfähigen Zahlungsverkehrs (ab OSPlus-Release 19.1), für Online-Abschlüsse und für die Nutzung von Sparkassen-Services. So entwickelt sich das Firmenkundenportal durch die weiteren Ausbaustufen zu *der* Finanzplattform für Sparkassen-Firmenkunden.





Die Sparkasse Mittelthüringen mit Sitz in Erfurt war als Pilotsparkasse von Anfang an dabei und hat ihre Expertise in die Entwicklung des Firmenkundenportals eingebracht. Mit zurzeit rund 6.500 gewerblichen Kundenverbänden weiß sie, worauf es im Geschäft mit dieser wichtigen Kundengruppe ankommt. Torsten Betz, bei der Sparkasse Mittelthüringen Abteilungsleiter für das Vertriebsmanagement, gibt im Interview mit dem ITmagazin Einblick, wie die Sparkasse ihre Firmenkunden zum »Klick« auf das FKP bringt und was bei der Umstellung des Contents (Roll-out Basispaket) zu beachten ist.

### ITmagazin: Herr Betz, was versprechen Sie sich als Sparkasse vom Einsatz des Firmenkundenportals (FKP)?

**Torsten Betz:** Zum ersten Mal haben wir einen tatsächlichen und eigenständigen Bereich für unsere gewerblichen Kunden in der Internet-Filiale (IF). Das bedeutet, wir können nun zielgruppenspezifische Kundenansprachen für gewerbliche Kunden deutlich granularer und ohne Vermischung mit Privatkundeninhalten ausspielen. Zusätzlich ist das FKP eine längst überfällige Würdigung dieser entscheidenden Zielgruppe. Darüber hinaus versprechen wir uns von den kommenden Zahlungsverkehrsfunktionen einen deutlichen Mehrwert für unsere Kunden.

### ITmagazin: Worin sehen Sie die Vorteile eines eigenen Internetauftritts für Firmenkunden?

**Torsten Betz:** Ein separater Bereich in der IF erleichtert die Ansprache der gewerblichen Kunden enorm. Beispielsweise kann man nun die Startseite komplett mit gewerblichen Inhalten belegen, ohne Rücksicht auf Privatkundenthemen nehmen zu müssen. Das ist natürlich deutlich prominenter als bisher. Daneben kann man sich bei der Content- und Online-Banking-Gestaltung ganz auf seine Zielgruppe konzentrieren und z. B. die Navigation und die Widgets anders gestalten. Daraus ergibt sich für den Kunden eine deutlich höhere Qualität als bisher.

### ITmagazin: Wie fallen die ersten Reaktionen aus?

**Torsten Betz:** Unsere gewerblichen Kundenberater waren von Anfang an begeistert, endlich einen prominenten eigenen Bereich in der IF zu haben und gezielt aktuelle Inhalte ausspielen zu können. Und unsere Kunden loben vor allem die klarere Navigationsstruktur und die neuen Widgets im Online-Banking.





### ITmagazin: Wie haben Sie Ihre Kunden auf das neue Angebot angesprochen? Und wie »leiten« Sie Ihre Online-Banking-Firmenkunden auf das neue FKP?

**Torsten Betz:** Unsere Berater waren von Anfang an eingebunden. Sie sollen ihre Kunden gezielt auf das neue FKP ansprechen und darauf aufmerksam machen. Klarer Auftrag ist, dass die Kunden sich das neue FKP als Bookmark setzen oder eine Schnelleinsprungsadresse anlegen und so von Anfang an immer über »ihre« Startseite gehen. Zusätzlich haben wir Cobra (Content Optimierung und businessregelbasierte Ansprache) im Einsatz, die alle gewerblichen Kunden, die sich im Privatkundenbereich anmelden, auf das FKP aufmerksam macht und sie, auf Wunsch, umleitet. Bei der Erstellung dieser Cobra haben die FI und das Sparkassen-Finanzportal eine gute Zuarbeit geleistet.

#### Was kann das Firmenkundenportal schon heute (Basispaket)?

- Bereitstellung aller heutigen Online-Banking-Services und -Geschäftsvorfälle für die Geschäfts- und Gewerbekunden. Die Navigation kann auf die Zielgruppe angepasst werden.
- Bestandskunden (Online-Banking) können sich direkt mit ihren Zugangsdaten anmelden.
- Gezielte vertriebliche Ansprache möglich durch integrierte Funktionen und Anwendungen wie das Kampagnenmanagement (KMM), Cobra und Chat.
- Optimierter und neuer Content für die Firmenkunden-Zielgruppe vorhanden (durch das Sparkassen-Finanzportal) sowie neue Statistikenmerkmale zur Auswertung für Sparkassen.

#### Was kommt (Ausbaupaket)?

- Weiterentwicklung der Nutzerverwaltung (siehe extra Kasten)
- ePostfach für Firmenkunden
- Multibanking analog Privatkundenauftritt (ab OSPlus-Release 19.1)
- Firmenkundenspezifische Zahlungsverkehrsfunktionen
- BusinessFinanzManagement
- Integration EBICS
- weitere OSPlus\_neo-Service- und Vertriebsprozesse

### ITmagazin: Was empfehlen Sie anderen Instituten vor dem Einsatz des FKP?

**Torsten Betz:** Es ist enorm wichtig, sich frühzeitig Gedanken über die Struktur des Contents und der Ansprachen zu machen. Gewerbliche Kunden haben zum einen anderen Bedarf als private Kunden, zum anderen sitzt selten der »Entscheider« persönlich vor dem FKP. Der Standard-Content ist sehr gut, jedoch haben wir an einigen Stellen selbst noch einmal nachgeschärft. Auf jeden Fall sollte man für den Launch des FKP genug Zeit und Ressourcen einplanen, damit man das vorhandene Potenzial optimal ausschöpfen kann.

### ITmagazin: Wie gehen Sie mit dem Content im FKP um, auch in Bezug auf die Umstellung?

**Torsten Betz:** Zu Beginn haben wir viel Arbeit in die Individualisierung des Standard-Contents gesteckt. Ebenso haben wir uns über die Navigationsstruktur und den Aufbau des Online-Bankings viele Gedanken gemacht. Das Ergebnis sollte gleich von Anfang an unsere gewerblichen Kunden begeistern. Dabei haben wir regelmäßig den Vertrieb und den Zielgruppenmanager mit eingebunden. Aktuell halten wir das FKP redaktionell auf dem Laufenden, nehmen aber keine großen Änderungen mehr vor, da sich das Ende der Pilotierung nähert. Mit dem Serien-Rollout werden wir unser FKP, nach jetzigem Stand, noch einmal von Grund aufbauen müssen, weil für alle Sparkassen neuer Content für Firmenkunden bereitgestellt wird. Eine gute Gelegenheit, unsere aktuellen Vorstellungen und Ideen gleich mit zu verarbeiten.

### ITmagazin: Wie nutzen Sie die aktive Kundenansprache im FKP?

**Torsten Betz:** Im Privatkundenbereich setzen wir schon seit Jahren auf das Kampagnen-Management (KMM), und das mit großem Erfolg. Ein stetiges werbliches Grundrauschen ist aus unserer Sicht wichtig, gerade in einem eher unpersönlichen Medium wie der IF.

Mit der Cobra haben sich die Möglichkeiten nochmals erheblich erweitert. Damit verfügen wir über einen riesigen Werkzeugkasten und somit im Grunde über alle Möglichkeiten, um Content und Ansprache einfacher und abseits von Kampagnen umzusetzen. Während aber im Privatkundenbereich immer direkt der »Entscheider« vor dem Bildschirm sitzt, ist das im gewerblichen Bereich nicht immer so. Gerade von den Kleingewerblichen Kunden bis hin zu den Unternehmen. Aber diesen Herausforderungen stellen wir uns und arbeiten ständig an der Verbesserung unserer Ansprachen.

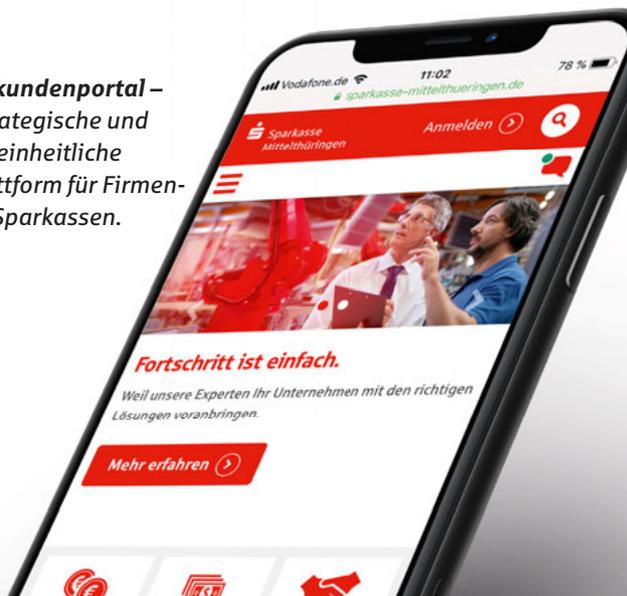
**ITmagazin: Wie beurteilen Sie die erste Ausbaustufe des FKP sowie die geplante Weiterentwicklung mit Nutzerverwaltung, Zahlungsverkehr und OSPlus\_neo-Prozessen?**

**Torsten Betz:** Bereits der Pilot-Content war sehr umfangreich. Der gesamte gewerbliche Content aus der IF wurde in das FKP umgesetzt. Damit konnten wir vom Start weg unseren Kunden die gesamte Bandbreite an Inhalten anbieten. Aus unserer Sicht war das ein gelungener Auftakt. Das wirkliche »Kronjuwel« im FKP wird unserer Meinung nach aber die selbstständige Nutzerverwaltung gemeinsam mit den Zahlungsverkehrsfunktionen sein. Gerade die Nutzerverwaltung wird mit ihren OSPlus\_neo-Prozessen unseren Kunden dabei neuen Mehrwert und einen Gewinn an Komfort bieten. Für unsere Berater bietet sich dabei zudem noch die Chance, sich auf das Wesentliche im Kundenkontakt zu konzentrieren und deutlich mehr Zeit für die Beratung zu haben.

**ITmagazin: Welche strategische Ausrichtung des FKP wünschen Sie sich für die Zukunft?**

**Torsten Betz:** Wir wünschen uns eine zügige Weiterentwicklung hin zu einer Finanzplattform, die unseren Kunden noch mehr zielgruppenspezifischen Mehrwert und sinnvolle Anwendungen bietet. Dabei sollte unbedingt auf eine positive User Experience geachtet werden, damit das FKP ein echtes Argument pro Sparkasse wird und bleibt. Neben dem zeitnahen Einbau von Zahlungsverkehrs- und EBICS-Funktionalitäten stellen wir uns auch Widgets mit echtem Alltagsnutzen vor, zum Beispiel einen Liquiditäts-Forecast. Letztlich müssen wir den Kunden soweit begeistern, dass er auch seine Nebenbankverbindungen über das Multibanking in unser FKP zieht. Nur so können wir sicher gehen, dass wir als Sparkassen auch in Zukunft einen digitalen Zugangsweg zu unseren Kunden haben – und mit dem Firmenkundenportal sind wir auf einem sehr guten Weg dahin. 

**Das Firmenkundenportal – die neue, strategische und bundesweit einheitliche Internet-Plattform für Firmenkunden der Sparkassen.**



**Torsten Betz**  
Abteilungsleiter  
Vertriebsmanagement



**Sparkasse Mittelthüringen**  
Anger 25/26 · 99084 Erfurt  
Geschäftsvolumen: 4,27 Mrd. Euro  
[www.sparkasse-mittelthueringen.de](http://www.sparkasse-mittelthueringen.de)

**Die Nutzerverwaltung im FKP**

- Mit der Nutzerverwaltung erfolgt die Vergabe und Verwaltung von Zugriffsrechten auf das FKP durch den Firmenkunden selbst.
- Mitarbeiter des Firmenkunden erhalten hier Online-Berechtigungen, zum Beispiel für die Abwicklung des multibankfähigen Zahlungsverkehrs (ab OSPlus-Release 19.1), für Online-Abschlüsse und für die Nutzung von Sparkassen-Services (OSPlus\_neo-Prozesse).
- Die Nutzerverwaltung bietet dem Firmenkunden eine Übersicht darüber, welcher Nutzer welche Rollen/Berechtigungen und Limite hat.
- Sie ermöglicht dem Kunden sowohl individuell-berechtigte Mitarbeiter als auch Berechtigungsrollen zu hinterlegen.

→ Pilotierung ab Juli 2019, Rollout für 2020 geplant  
→ Weitere Informationen zum Rollout kommen per Rundschreiben im zweiten Halbjahr 2019



## Beratung auf Augenhöhe

Der Ausbau des Firmenkundengeschäfts läuft bei der Finanz Informatik auf Hochtouren. Ein Ziel bis zum Jahr 2020 lautet: »Der Firmenkundenberater der Sparkasse arbeitet strukturiert und systembasiert und begeistert seine Kunden im Gespräch.« Ein Instrument, um dies zu erreichen, sind die neuen Gewerblichen Finanzkonzepte mit OSPlus\_neo, wie die Sparkasse Hochtouren berichtet.

Der Serien-Rollout startete bereits im Januar – Ende des Jahres sind die Sparkassen mit den neuen »Gewerblichen Finanzkonzepten mit OSPlus\_neo« ausgerüstet. Sie lösen die bisher papiergebundenen Gesprächsbögen sowie die im OSPlus-Portal bereitgestellten Anwendungen für Gewerbe- und Firmenkunden ab. Sparkassenberater erhalten damit ein neues, digitales Tool, um ihre Gewerbe-, Firmen- und Unternehmenskunden ganzheitlich zu beraten und deren wirtschaftliche Situation vollumfänglich und fallabschließend in OSPlus zu erfassen. Durch den neuen modularen Aufbau können die Berater flexibel die Bausteine auswählen, die auf die kundenindividuelle Situation zutreffen. Zusätzlich können sie diese Auswahl im Gesprächsverlauf nach einem Impuls des Kunden auch jederzeit anpassen.



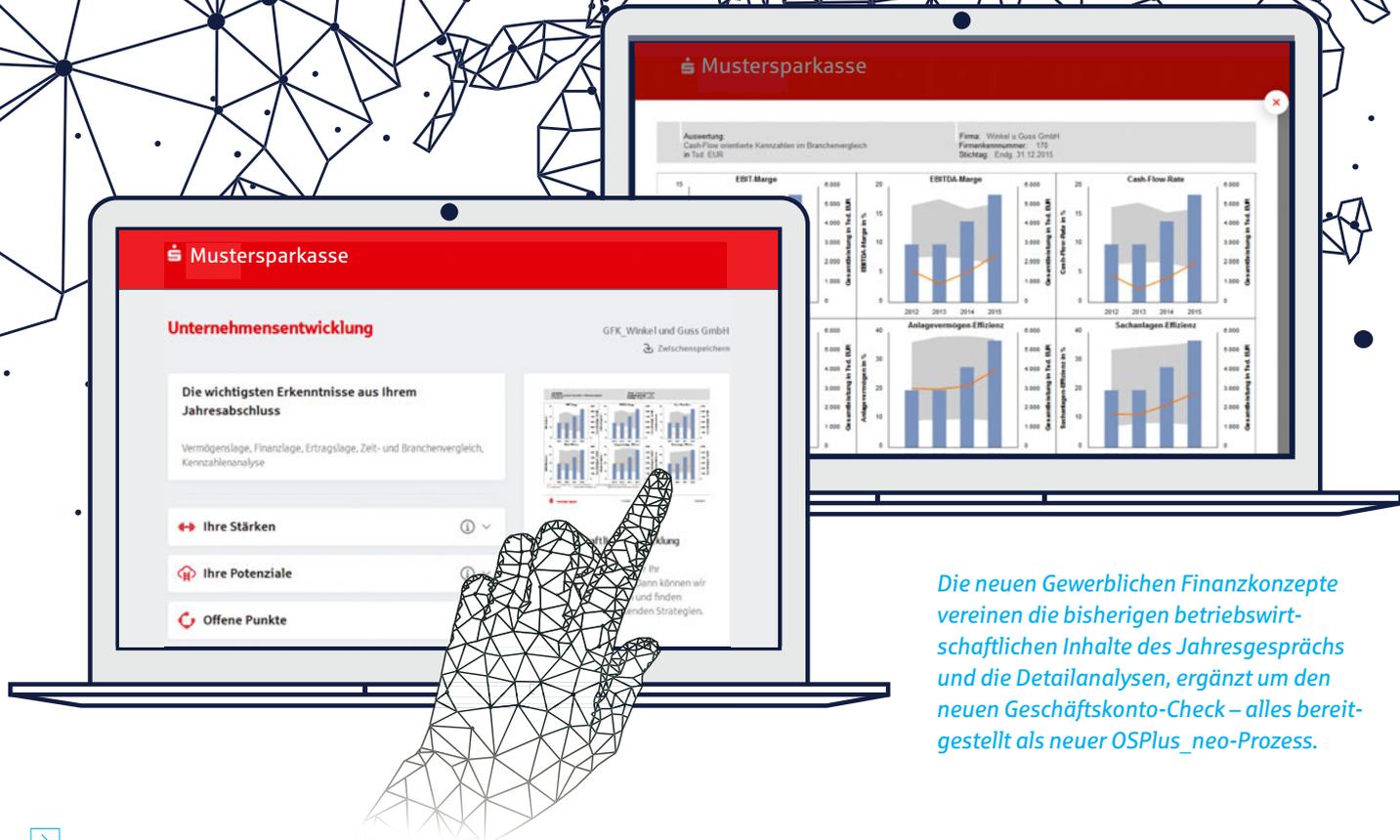
Bei der Sparkasse Hochrhein für die Einführung der Gewerblichen Finanzkonzepte mit OSPlus\_neo verantwortlich (v.l.): Armin Dörflinger, Direktor Gewerbekunden; Nicole Biehler, Mitarbeiterin Geschäftsfeldmanagement; Rolf Albiez, Direktor Firmenkunden.

#### Getestet ...

Erste Erfahrungen damit hat die Sparkasse Hochrhein im Südwesten Baden-Württembergs gemacht, die seit Anfang März dieses Jahres die neuen digitalen Finanzkonzepte in der Beratung einsetzt. Die Sparkasse hat im Rahmen der Administration alle verfügbaren Module freigeschaltet und die Gewerbe- und Firmenkundenberater im Umgang mit den neuen Beratungsmedien geschult. Der Fokus der zweitägigen Schulung der Berater lag zum einen auf der vertrieblichen Handhabung und zum anderen auf dem technischen Umgang mit der neuen Anwendung. Davor gab es eine Testphase mit einzelnen, technikaffinen Beratern und jüngst noch Coachings direkt am Arbeitsplatz. »Schulungsangebote sind ausreichend vorhanden«, bestätigt Nicole Biehler, tätig im Geschäftsfeldmanagement der Sparkasse Hochrhein. »Auch die schnelle und ausführliche Beantwortung unserer eingestellten Tickets durch die Finanz Informatik in der Anfangsphase war sehr hilfreich sowie das Fachgespräch mit der FI für die Administration der Finanzkonzepte, die übrigens schnell und schlank zu erledigen ist.« Worauf es jetzt ankommt? »Unsere Berater brauchen nun Routine, um mit der Anwendung sicher umzugehen«, so Nicole Biehler.

Um die Nutzung zu forcieren, wurde bei der Sparkasse Hochrhein der Finanz-Check im OSPlus-Portal direkt nach den Schulungsmaßnahmen nicht mehr als Vertriebsserfolg für die Berater gewertet. Das hat sich ausgezahlt: Sie erreichen nach wie vor ihre Vertriebsziele mit acht Finanzkonzeptgesprächen pro Monat bei den Gewerbekunden und fünf Gesprächen pro Monat bei den Firmenkunden, »nur, dass die Berater nun die Gewerblichen Finanzkonzepte mit OSPlus\_neo nutzen«, berichtet Armin Dörflinger, Direktor Gewerbekunden. Außerdem war es von Vorteil, sich vor der Einführung der neuen Finanzkonzepte mit OSPlus\_neo auf die iPad-Nutzung zu einigen. Zeitgleich wurden die Beratungsräume mit Wandmonitoren und Apple-TV ausgestattet. »Dies wäre ohne den zu Grunde liegenden OSPlus\_neo-Prozess nicht möglich gewesen«, erläutert Armin Dörflinger. Hier kommen die Vorteile der für mobile Endgeräte optimierten, kundenfreundlichen Darstellung sowie die intuitive Führung durch den Prozess voll zur Geltung.





Die neuen Gewerblichen Finanzkonzepte vereinen die bisherigen betriebswirtschaftlichen Inhalte des Jahresgesprächs und die Detailanalysen, ergänzt um den neuen Geschäftskonto-Check – alles bereitgestellt als neuer OSPlus\_neo-Prozess.



### ... und für gut befunden

Das kommt auch bei den Kunden gut an. Sie sind begeistert von der innovativen Technik und der visuellen Darstellung.

»Unsere Kunden nehmen dadurch die fortschreitende Digitalisierung bei der Sparkasse wahr. Und das ist gerade bei den Firmenkunden wichtig, denn hier haben wir noch Nachholbedarf«, so Rolf Albiez von der Sparkasse Hochrhein. »Während im Privatkundengeschäft schon vieles digitalisiert ist und mobil vom Kunden selbst erledigt werden kann, warten unsere Firmenkunden noch darauf«, erläutert der Firmenkunden-Direktor.

»Mit den Finanzkonzepten auf OSPlus\_neo-Basis haben wir nun einen großen Schritt in Richtung Digitalisierung für die Firmenkunden getan. Uns steht ein einheitlicher Beratungsprozess mit hoher Qualität bereit, der eine effiziente Gesprächsführung erlaubt. Und trotzdem behalten wir die Flexibilität, um auf Kundenbedürfnisse und -ansprüche einzugehen sowie auf die unterschiedlichen Kundensegmente und Branchen«, so Rolf Albiez. »Unsere Berater schätzen den modularen Einsatz«, ergänzt Armin Dörflinger. »Einzig die zeitintensive Erfassung im Kundengespräch kommt nicht so gut an. Doch dafür ist die Vorbereitung einfach und schnell und der Nachbearbeitungsaufwand verringert sich ebenfalls erheblich, da alle Daten sofort in OSPlus gespeichert werden.«

Auch die sonstige Arbeitersparnis durch die erstmals medienbruchfreie Zusammenführung der bisherigen Finanzkonzeptbögen mit Jahresgespräch etc. sowie die Integration von betriebswirtschaftlichen Grafiken und Kennzahlen aus EBIL (Elektronische Bilanzanalyse des DSV) sind die wohl wichtigste Neuerung, die die Gewerblichen Finanzkonzepte mit OSPlus\_neo mit sich bringen. Damit sind Sparkassen auf einem guten Weg, sich für ihre Firmenkunden digital aufzustellen.

»Wenn wir unsere digitalen Services und Produkte mit dem verbinden, was uns als Sparkasse ausmacht, nämlich persönliche Ansprechpartner, örtliche Präsenz und Regionalkenntnis, dann ist das der Erfolgsfaktor für die Zukunft. Da sind wir uns sicher!«, so die einhellige Meinung aus der Sparkasse Hochrhein.



**Sparkasse Hochrhein**  
Bismarckstraße 7  
79761 Waldshut-Tiengen  
Geschäftsvolumen: 3,08 Mrd. Euro  
[www.sparkasse-hochrhein.de](http://www.sparkasse-hochrhein.de)

## OSPlus-Release 19.0 – die Highlights

**Zweimal im Jahr** stellt die Finanz Informatik für alle Sparkassen im Geschäftsgebiet sowie für die auf OSPlus migrierten Landesbanken und Bausparkassen die neuesten Funktionen der Gesamtbanklösung zur Verfügung. So erhalten mit OSPlus-Release 19.0, das am 23. Juni 2019 eingesetzt wurde, alle Kunden neue Features einschließlich OSPlus-LBS.

Darüber hinaus entwickelt sich OSPlus zunehmend zur »One-Single-Plattform«, die auch Lösungen aus dem Verbund, wie Versicherungsprozesse mit OSPlus\_neo oder das Wertpapierangebot von DekaBank und bevestor, integriert. Auch der Ausbau der Kreditprozesse mit OSPlus\_neo schreitet weiter voran: Die direkten Kontaktpunkte mit dem Endkunden werden gestärkt, z. B. durch die Finanzierungszusage im Internet. Zudem können Möglichkeiten der Automatisierung genutzt werden, um Berater und Marktfolge zu entlasten.

Die Sparkassen-Apps erhielten erneut von den Nutzern top Bewertungen. Als zweifacher Testsieger bei Stiftung Warentest sind sie das Aushängeschild für die Institute und werden ebenfalls kontinuierlich ausgebaut.

Zunehmend wichtiger werden Entwicklungen im Bereich ZV-Risikosteuerung. Hier stellt die FI für die notwendige Erfassung und Meldung von Betrugsfällen weitere Funktionen mit OSPlus-Release 19.0 bereit. Ebenso gibt es im Bereich »Karte« Anpassungen an die Risikominimierung in Verbindung mit PSD2 sowie weitere Entwicklungen für eine einheitliche Betrugsstatistik.

Auch in der Banksteuerung unterstützt die FI kurzfristige regulatorische Anforderungen. Darüber hinaus können die Institute mit weiteren Analyse- und Berichtsbereichen im IDH-Reporting rechnen. Damit ist es ihnen möglich, die Standardisierung und Automatisierung voranzutreiben, die Datenqualität zu verbessern und im Rechnungswesen Prozesse zu vereinheitlichen.

Die wichtigsten Neuerungen wurden in einem Webinar für Vorstände vorgestellt – rund 300 Sparkassenvorstände und Verbandsgeschäftsführer nahmen teil und bewerteten das Format mit sehr guten Noten. Wissenswertes zu Neu- und Weiterentwicklungen im OSPlus-Release 19.0 bietet neben der Print-Broschüre und einer pdf-Version im FI-Kundenportal das eBook, um die Highlights des OSPlus-Release bequem auch unterwegs auf dem iPad lesen zu können. 



## Standpunkt: Zur Einführung OSPlus\_neo- Baufinanzierung

»Eine Entscheidung für die Baufinanzierung unter OSPlus\_neo erfordert eine umfassende Prüfung des gesamten Finanzierungsprozesses. Vor Projektstart sind aus unserer Sicht drei wesentliche Fragen zu klären: Was ist für die Sparkasse eine Standardbaufinanzierung? In welchem Umfang deckt OSPlus\_neo diese ab? Welche geschäftspolitischen Entscheidungen müssen getroffen werden? Der zeitliche Aufwand ist nicht zu unterschätzen; wir empfehlen, sechs bis neun Monate einzuplanen. Neben der recht aufwändigen Administration – die sinnvollerweise auch die Produktdrehscheibe und Marzipan umfasst – sollte auch ausreichend Zeit für eine intensive Testphase durch den Markt eingeplant werden. Wir haben die Standardbaufinanzierung unter OSPlus\_neo so weit wie möglich an unsere Bedürfnisse angepasst und erfassen seit März 2019 die Bau\_f\_neo-fähigen Finanzierungen im Nachgang zum Kundengespräch. Den Start der Bildschirmberatung planen wir für Herbst 2019. Diesen bewusst lang gewählten Zeitraum nutzen wir für die uns sehr wichtige Qualifizierung unserer Mitarbeiter im Hinblick auf die gemeinsame Nutzung der OSPlus\_neo-Anwendung mit dem Kunden.« 



**Marco Beckbissinger**  
Abteilungsleiter  
Privatkundenstab  
Kreissparkasse Ludwigsburg



## Bei der Baufinanzierung punkten!

Baufinanzierungen lassen sich mit OSPlus\_neo jetzt fallabschließend direkt im Beratungsgespräch erstellen. Sparkassen bekommen ein modernes wie effizientes Werkzeug für den Immobilienmarkt. Das ITmagazin fragte Andreas Schelling, Geschäftsführer Anwendungsbereitstellung (rechts), und Michael Schürmann, Geschäftsführer Vertrieb der Finanz Informatik (FI), was diese Lösung so interessant macht.

**ITmagazin: Herr Schürmann, die Baufinanzierung in der Region gehört seit jeher zu den Kerngeschäften einer Sparkasse. Warum kommt OSPlus\_neo-Baufinanzierung dennoch zur richtigen Zeit?**

**Michael Schürmann:** Der anhaltende Kosten- und Margendruck stellt heute hohe Effizienz- und Komfortanforderungen an die Prozesse einer Sparkasse. Die Baufinanzierung zählt daher in besonderer Weise zu den tragenden Säulen einer jeden Sparkasse. Die Institute kennen ihren regionalen Immobilienmarkt, sie entwickeln ihn häufig in einer aktiven Rolle weiter und sie genießen bei ihren Kunden großes Vertrauen und hohe Wertschätzung. Dennoch wird der Wettbewerb auch hier intensiver: Aggressiv agierende Online-Vergleichsportale für Immobilien und Hypothekenkredite suggerieren eine umfassende Transparenz und »gute« Preise. Mit OSPlus\_neo ist es möglich, auch in der Baufinanzierung die Chancen der Digitalisierung zu nutzen, indem wir sie – von der Anbahnung über die Beratung bis zum Verkauf – für unsere Kunden und deren Kunden »einfach« machen.

**ITmagazin: Herr Schelling, die OSPlus\_neo-Baufinanzierung setzt völlig neue Standards. Was sind die wichtigsten Veränderungen?**

**Andreas Schelling:** Der Berater in der Sparkassen-Filiale oder im Immobilien-Center musste bis zum Abschluss einer validen Baufinanzierung zahlreiche Aufgaben erledigen – häufig genug unterschiedliche Schritte in OSPlus oder teilweise noch manuell. Zum Beispiel das Einholen einer Schufa-Auskunft, das Ermitteln der Vortaxenwerte oder das Beantragen von KfW-Mitteln. Das hat sich mit OSPlus\_neo nun deutlich geändert. Sparkassen erhalten auf Basis effizienter Standardprozesse und -produkte ein modernes Beratungstool, bei dem die genannten manuellen Tätigkeiten durch vollautomatisch im Hintergrund laufende Prozesse abgelöst werden. Jetzt kann die Finanzierungsberatung mit OSPlus\_neo vollständig bis zur einfachen Erstellung der unterschriftsreifen Verträge direkt beim Berater im Marktbereich durchgeführt werden – vollautomatisiert ohne Marktfolge und Nachbearbeitungsaufwand. Auf den Punkt gebracht heißt das: Wir haben den Prozess neu geordnet – er ist jetzt durchgängig, schnell und damit effizient.

Die Baufinanzierung mit OSPlus\_neo auf Basis des Standards von ProzessPlus für Sparkassen (PPS) bietet allen Instituten die Grundlage für einen effizienten Kreditprozess. OSPlus\_neo spielt dabei alle seine Vorteile aus und unterstützt zum Beispiel die Beratung am Bildschirm gemeinsam mit dem Kunden. In bekannter Weise erfolgt dies durch intuitive und einfache Erfassungsmöglichkeiten. Mittels Produktdrehscheibe werden automatisch Finanzierungsvorschläge ermittelt. Im Rahmen der erwähnten fallabschließenden Bearbeitung kann der Vertragsdruck bis zur Kontoanlage – Sparkassendarlehen, KfW oder LBS – direkt erfolgen. Und zwar im Beisein des Kunden. Das ermöglicht nicht allein ein effektives Arbeiten, sondern schafft Transparenz und Klarheit in einer für Sparkassen wie auch für deren Kunden wichtigen Beratungsleistung.

#### **ITmagazin: Wie schaffen es die Sparkassen, sich mit OSPlus\_neo-Baufinanzierung abzuheben?**

**Michael Schürmann:** Indem Sie den Kunden auf seiner »customer journey« genau da abholen, wo er sich gerade befindet. Der interessierte Hauskäufer kann im S-Immobilienportal nach seiner Wunschimmobilie suchen und dann die Eckdaten des Objekts direkt in den OSPlus\_neo-Prozess übernehmen. Zugleich hat er die Option, die Daten zu seinem Finanzierungsvorhaben online über die Internet-Filiale oder die Sparkassen-App an sein Institut zu geben und unverbindlich ein Konditionenangebot einzuholen. Im persönlichen Gespräch erarbeiten dann Berater und Kunde gemeinsam am Bildschirm die Wunschfinanzierung. Auf Grundlage der individuellen Vertriebs- und Produktstrategie der Sparkasse wird anschließend maschinell ein Finanzierungsvorschlag ermittelt, der bei Bedarf angepasst wird. Der Kunde profitiert dabei von der neuentwickelten Finanzierungsübersicht im attraktiven Layout. Bei einer positiven Kaufentscheidung des Kunden können alle wichtigen Verträge und Dokumente einer Standardbaufinanzierung fallabschließend direkt durch den Kundenberater erstellt und gedruckt werden – eine Nachbearbeitung durch die Marktfolge ist nicht mehr erforderlich. So schnell und einfach werden Sie über kein Online-Portal ein Haus kaufen und finanzieren können.

In Bayern gibt es noch die Besonderheit zu berücksichtigen, dass der Fallabschluss im Markt noch nicht möglich ist, sofern im Rahmen der Baufinanzierung bestehende LBS-Bausparverträge einzubinden sind. Grund dafür ist die Migration der LBS Bayern auf das LBS-OSPlus, die für den Herbst 2020 geplant ist.



#### **ITmagazin: Herr Schelling, können Sie uns schon sagen, wie die Baufinanzierung mit OSPlus\_neo weiterentwickelt wird?**

**Andreas Schelling:** Uns ist bewusst, dass der Anspruch einer Standardbaufinanzierung nicht einfach zu erfüllen ist. Das beginnt beim Standardprozess und der Frage »Wie viel Freiheiten geben wir dem Sparkassenberater?« und endet mit der Frage nach der funktionalen Breite, die wir mit OSPlus\_neo-Baufinanzierung unterstützen. Wir werden die Baufinanzierung insbesondere mit Blick auf die Anforderungen aus der Praxis, wie zum Beispiel der Umgang mit Sicherheiten Dritter und dem Bau von Mehrfamilienhäusern etc., ausbauen.

#### **ITmagazin: Herr Schürmann, wie werden die Sparkassen bei der Einführung von OSPlus\_neo-Baufinanzierung unterstützt?**

**Michael Schürmann:** Alle Sparkassen in Deutschland haben in den letzten beiden Jahren OSPlus\_neo im Privatkundengeschäft eingesetzt. Jetzt ist die Zeit, neue Prozesse im Vertrieb mit den Vorteilen von OSPlus\_neo zu verbinden: Dafür steht die OSPlus\_neo-basierte Baufinanzierung nun bereit – und bereits über 300 Sparkassen haben uns ihr Einsatzinteresse mitgeteilt.

Diese Institute werden wir im Rahmen einer Serienvorgehensweise bedarfsgerecht und systematisch bei der Einführung unterstützen, wobei – als Grundlage für eine spätere intensive Nutzung und die sich daraus ergebenden Synergien – neben der Technik auch die bankfachlichen Erfolgsfaktoren zu betrachten sind.

Dazu nehmen wir rechtzeitig vor dem Serienstart mit jedem Haus den Status der bankfachlichen Einsatzvoraussetzungen unter die Lupe und stellen gemeinsam fest, wie weit bzw. wie nahe die Sparkasse heute bereits auf die standardisierte Abwicklung der Baufinanzierung ausgerichtet ist. Auf dieser Basis können pro Haus die nächsten Umsetzungsschritte festgelegt werden, um das Einführungsprojekt gemeinsam zu starten oder gegebenenfalls noch fehlende Voraussetzungen anzugehen.

Um strukturiert und koordiniert alle relevanten Handlungsfelder einer Einführung zu betrachten, empfehlen wir allen Sparkassen, das Serienangebot der FI zu nutzen. Fast 50 Sparkassen haben sich bereits in den ersten Serien mit uns gemeinsam auf den Weg gemacht.

Also: Der Immobilienmarkt boomt, die technischen Grundlagen sind in allen Instituten vorhanden, die Finanz Informatik unterstützt die Sparkassen bei der Einführung – es gibt viele gute Gründe, die Standardbaufinanzierung mit OSPlus\_neo jetzt einzusetzen.

#### **ITmagazin: Vielen Dank für das Gespräch.**



# DIE HASPA IST AN BORD!



Mit der erfolgreichen Migration der Hamburger Sparkasse (Haspa) nutzen jetzt alle deutschen Sparkassen das gemeinsame Kernbankensystem OSPlus.

Ostern 2019: Während viele Menschen das sonnige Wetter genießen, arbeiten an diesem Wochenende viele Projektbeteiligte in Hamburg bei der Haspa und an den Standorten der Finanz Informatik (FI) an der Überleitung der mehr als eine Milliarde Datensätze für ca. 1,6 Millionen Kunden mit etwa vier Millionen Konten aus den bisherigen Haspa-DV-Systemen (HDV) nach OSPlus sowie an der Anbindung der auch nach der Migration verbleibenden 25 HDV-Systeme. Alles mit dem Ziel, dass die Haspa planmäßig am Ostersonntag, dem 21. April 2019, den produktiven OSPlus-Betrieb aufnimmt. Mit dem Beschluss des Haspa-Gesamtvorstandes erhielt die FI am Sonntag um 19:27 Uhr – und damit sogar etwas vor dem Plan – die offizielle Freigabe für den produktiven Start von OSPlus.

Nach der vorausgegangenen störungsfreien Datenmigration erfolgte unmittelbar nach der Freigabe und dem Start des OSPlus-Mandaten der Haspa die Betriebsaufnahme der SB-Geräte, der Kassen-Arbeitsplätze, die Freischaltung der Zahlungsverkehrs-Leitwege und die Anbindung sowie Versorgung der HDV-Systeme – alles ohne Auffälligkeiten. Nachdem die aus der Ersatzautorisierung aufgelaufenen Geldausgabeautomaten-Umsätze nachgebucht waren, konnte das Online-Banking, also die Internet-Filiale, die S-App Sparkasse etc., planmäßig am frühen Ostermontag den Kunden der Haspa wieder zur Verfügung gestellt werden. Die Basis für die störungsfreie Aufnahme des regulären Geschäftsbetriebes der größten deutschen Sparkasse am Dienstag nach der Migration war, neben der hervorragenden und partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen der Haspa und der FI während der gesamten Projektlaufzeit, die gute Vorbereitung der Haspa-Mitarbeiter auf OSPlus sowie die Vor-Ort-Unterstützung durch Haspa- und FI-Experten.



**Dr. Harald Vogelsang**

Vorstandssprecher der Hamburger Sparkasse

»Mit OSPlus als leistungstarkem Bankensystem der Sparkassen wird für unsere Kunden das Banking noch einfacher und bequemer. Wir können neue Angebote, Payment-Lösungen, Apps und Services schneller auf den Markt bringen und profitieren von gemeinsamen Entwicklungen mit anderen Sparkassen. Die reibungslose Umstellung am Osterwochenende und der stabile Geschäftsbetrieb seither sind Ergebnis der gemeinsamen umfassenden Tests und Vorbereitungen der letzten Jahre. Die FI hat sich als hoch professioneller, leistungstarker Dienstleister gezeigt, mit dem wir dieses herausfordernde und komplexe Projekt erfolgreich abschließen konnten.«



**Hamburger Sparkasse AG**  
Ecke Adolphsplatz / Großer Burstah  
20457 Hamburg  
Geschäftsvolumen: 45,16 Mrd. Euro  
[www.haspa.de](http://www.haspa.de)

### EIN MAMMUTPROJEKT

Vor der erfolgreichen Migration der Hamburger Sparkasse auf OSPlus und der anschließend breiten Nutzung des OSPlus-Angebots lagen viele Herausforderungen, für die bei den beiden Partnern Haspa und FI zusammen in der Spitze bis zu 1.000 Menschen im Projekt tätig waren. Allein rund 500 Mitarbeiter der Haspa haben in mehr als 40 Haspa-Teilprojekten – vom Zahlungsverkehr bis zur Kundenkommunikation – an dieser Migration gearbeitet. Die Zahlen zeigen, dass diese Migration nicht einfach nur eine von vielen war. Bereits im Vorprojekt 2015/2016 wurden nicht nur der umfangreiche Migrationsvertrag verhandelt, sondern zugleich Konzepte erarbeitet, wie die auch nach der OSPlus-Migration bei der Haspa als »EZB-Institut« zu verbleibenden HDV-Systeme für die Banksteuerung oder den Handel anzubinden oder das ebenfalls verbleibende Wertpapiersystem der Haspa mit dem OSPlus-Onlinebanking so verbunden werden kann, dass der Endkunde über die Internet-Filiale (IF) Wertpapiere handeln oder in der S-App seine Depots sehen und verwalten kann. Im Rahmen dieses Großprojektes, das im Oktober 2016 startete, wurden nicht nur 43 OSPlus-Änderungsanforderungen (Change Requests) umgesetzt, die im Wesentlichen für die Anbindung der verbleibenden HDV-Systeme erforderlich sind, sondern auch neue Migrationsschnittstellen für OSPlus-Innovationen realisiert.

### TESTEN, TESTEN, TESTEN

Der Kern eines jeden Migrationsprojektes beim Wechsel des Bankensystems bleibt jedoch die bankfachliche Korrektheit bei Datentransformation und -übertragung auf das neue System sowie die vertragskonforme Weiterentwicklung der Konten unter Beachtung aller vereinbarten Konditionen auf dem neuen System. Um das für die mehr als eine Milliarde Datensätze der rund 1,6 Millionen Kunden der Haspa zu gewährleisten, wurden sieben Test-Datenüberleitungen durchgeführt. Zwei davon als Generalproben, die weitgehend unter Echtzeitbedingungen im 24-Stunden-Schichtbetrieb analog der geplanten Migration über Ostern 2019 durchgeführt wurden. Alleine in der FI waren dazu immerhin mehr als 1.330 Aktivitäten des Migrationsfahrplans kontrolliert durchzuführen und im Kontext der Migration rund 1.830 Jobs in der Produktion auszuführen.

Die Haspa lieferte als erster Eigenanwender aus einem SAP-System die in OSPlus zu ladenden Daten für 54 Sachgebiete an und nahm diese zur Versorgung ihrer verbleibenden HDV-Systeme über das integrierte Warehouse (iWHS) OSPlus-konform wieder entgegen. Jeder technischen Datenüberleitung folgte eine ausgiebige Integrationstestphase, in der die bankfachliche korrekte Migration und Weiterverarbeitung sowie das richtige Zusammenspiel mit den HDV-Systemen mit über 10.000 Testfällen qualitätsgesichert wurde.

<b>1.</b>	<b>Inbetriebnahme der medialen Vertriebswege</b>	
1.1	Anzahl der Transaktionen Internet-Filiale (IF)	<b>1.661.471</b>
1.2	Anzahl der Transaktionen (FinTS)	<b>1.766.557</b>
	Summe Anzahl Transaktionen	<b>3.428.028</b>
<b>2.</b>	<b>SB-Geräte</b>	
2.1	Summe Aktionen an den SB-Geräten	<b>435.985</b>
	davon Auszahlungen	<b>222.856</b>
	davon Kontoübersicht/Kontostandsabfragen	<b>57.005</b>
	davon Kontoauszugsdrucke	<b>153.456</b>
2.2	weiteres	<b>2.668</b>
<b>3.</b>	<b>Kasse</b>	
3.1	Anzahl Auszahlungen	<b>10.733</b>
3.2	Anzahl Einzahlungen	<b>19.362</b>

Die Transaktionszahlen der ersten beiden vollen Geschäftstage nach der Migration zeigen die intensive Nutzung durch die Kunden der Haspa.



Vor dem Hintergrund des großen Datenvolumens und dem Ziel, sowohl am Gründonnerstag vor der Migration in der Haspa einen normalen Geschäftsbetrieb als auch die Verfügbarkeit von OSPlus ab Ostermontag zu gewährleisten, wurden diverse Optimierungen an den Bereitstellungsverfahren bei der Haspa vorgenommen. Das galt auch für die Verarbeitungsprogramme in der FI, um zum Beispiel die Verarbeitung von alleine über 500 Millionen zu migrierenden Umsätzen in dem verfügbaren Zeitfenster zu ermöglichen. Zur Absicherung eines stabilen Produktionsbetriebes für die rund 4.200 Benutzer wurden vor der finalen Migration zwei Feldtests durchgeführt, in denen die Benutzer die spätere Haspa- und OSPlus-Produktionsinfrastruktur unter »Stress« setzten. Die Stresstests wurden zusätzlich genutzt, um den Haspa-Mitarbeitern die Möglichkeit einer Validierung ihres Ausbildungsstandes zu bieten.

### ERSTMALIGE BERÜCKSICHTIGUNG DER MEDIALEN ENDKUNDENPRODUKTE

In Zusammenarbeit mit der Star Finanz wurden im Rahmen dieser Migration erstmalig die medialen Produkte berücksichtigt. Durch die im Projekt realisierten Migrationsverfahren und -assistenten wurde sichergestellt, dass die Endkunden unmittelbar nach der Migration das Online-Banking zum Beispiel über die S-App inklusive den vor der Migration genutzten Sicherungsmedien wie pushTAN nutzen konnten. Mit dem bekannten Anmeldenamen, der bisher genutzten PIN und dem bekannten Sicherungsmedium ging es einfach unter OSPlus weiter – ganz gleich, ob auf dem Desktop oder dem Smartphone. 

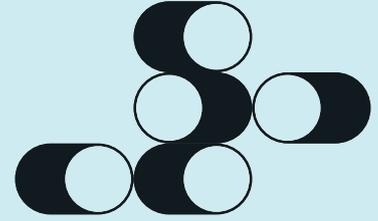


**Franz-Theo Brockhoff**  
Vorsitzender der Geschäftsführung  
der Finanz Informatik

»Der Wechsel der Haspa auf OSPlus ist ein weiterer Meilenstein auf dem Weg der Standardisierung und Weiterentwicklung der IT der Sparkassen. Wir freuen uns, dass die größte deutsche Sparkasse auf unsere Softwarelösung migriert hat – ein außergewöhnliches und sehr wichtiges Projekt der FI. Der erfolgreiche Cut-over ist das Verdienst hunderter engagierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf beiden Seiten, die über mehrere Jahre hinweg auf diesen Termin hingearbeitet haben. Dafür möchte ich mich an dieser Stelle ganz besonders bedanken. Nun können wir die Weiterentwicklung von OSPlus als Mittelpunkt einer gemeinsamen digitalen Finanzplattform – einer One Single Plattform – für Sparkassen und Partner im Verbund, wie Versicherer, Landesbausparkassen oder die Deka, noch stärker vorantreiben.«

 **finanz informatik**

Finanz Informatik  
Theodor-Heuss-Allee 90  
60486 Frankfurt a.M.  
[www.f-i.de](http://www.f-i.de)



# FI-CONNECT

# 2019

/ Ein Muss für alle,  
die sich mit  
Digitalisierung  
beschäftigen

Management-Veranstaltung und jetzt – ganz neu – mit zusätzlicher Digitalkonferenz: Die FI-Connect bringt alle zwei Jahre Vorstände und Führungskräfte aus der gesamten Sparkassen-Finanzgruppe zusammen.

**K**ann man eine erfolgreiche Management-Veranstaltung, die sich als Plattform für Innovationen, Wissen und Erfahrungsaustausch in der Sparkassen-Finanzgruppe etabliert hat, noch weiterentwickeln? Ja, man kann! Die FI-Connect 2019 wird interaktiver, innovativer und noch facettenreicher – darauf können sich die Teilnehmer schon jetzt freuen.

Das Themenspektrum für den 13. und 14. November ist weit gesteckt: Künstliche Intelligenz (KI), Daten und New Work sind nur einige der vielen Inhalte. Neben diesen topaktuellen Themen wird die FI-Connect 2019 ihre Teilnehmer auch mit neuen Formaten überraschen.

Innovationen, Ideen und Vernetzung  
Gutes bewahren und Neues wagen: Bereits 2017 wurde aus FI-Kongress »FI-Connect«. Mit dem neuen Namen veränderte sich auch das Veranstaltungskonzept: ursprünglich mit reinen Kongress- und Plenumsvorträgen gestartet, ist die FI-Connect heute der Treffpunkt für Impulsgeber, Entscheider und Vordenker mit dem Fokus auf Digitalisierung und Innovationen. Deshalb kommt am zweiten Tag eine Digitalkonferenz hinzu.



fi\_connect2019



**Informationen zur Anreise, Anmeldung und das Programm werden sukzessive veröffentlicht.**

[www.fi-connect.de](http://www.fi-connect.de)  
@FI\_FFM unter dem Hashtag #ficonnect



Themen aufgreifen - und vertiefen  
 Der erste Veranstaltungstag bietet spannende Vorträge und Diskussionen mit hochkarätigen Referenten aus Wirtschaft, Wissenschaft und der Sparkassen-Finanzgruppe. Am zweiten Tag startet die neue Digitalkonferenz mit parallel laufenden Vorträgen, interessanten Dialogrunden und einer begleitenden Ausstellung. Besucher der FI-Connect 2019 dürfen gespannt sein: Auf neues Wissen, Inspiration und vieles, was ihnen in ihren Instituten nützt. 

Referenten auf der FI-Connect u.a.:



**Helmut Schleweis**  
 Präsident des DSGVO, Berlin



**Felix Hufeld**  
 Präsident der Bundesanstalt für  
 Finanzdienstleistungsaufsicht, Berlin



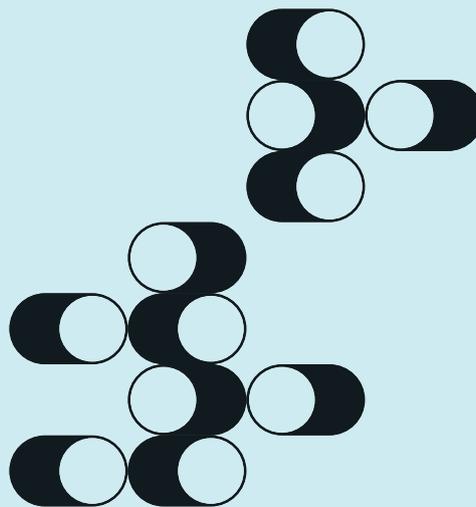
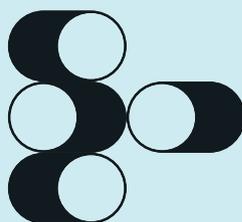
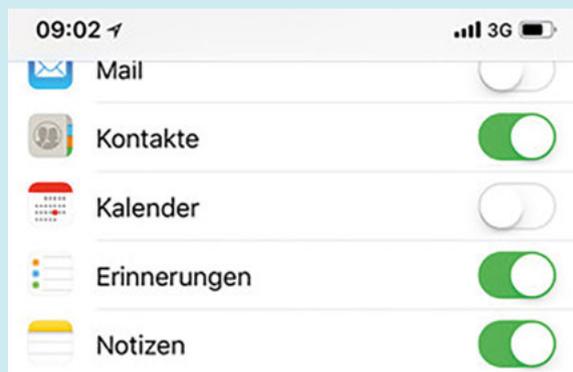
**Thomas Mang**  
 Präsident des Sparkassenverbands  
 Niedersachsen (SVN) und  
 Aufsichtsratsvorsitzender der FI

**toggle on, toggle off**

Kommt Ihnen das grafische Element der FI-Connect 2019 bekannt vor? Es ist ein sogenanntes »toggle«, zu deutsch ein Kippschalter, mit dem zwischen zwei sich ausschließenden Zuständen gewählt wird. Etwa zwischen an oder aus. Zwischen ja oder nein. Oder zwischen »ganz viel« und »gar nichts«.

Man findet einen toggle in den Einstellungen eines Smartphones; er regelt zum Beispiel den Zugriff auf die eigenen Daten durch Dritte. Ein Thema, das zugleich viele Fragen aufwirft: Wie viel wollen wir zulassen? Heißt ein »nein« auch tatsächlich »nein«? Sind wir uns immer dessen bewusst, welche Daten wir tatsächlich preisgeben?

Nur einige der Fragen, die im Fokus der FI-Connect 2019 stehen werden.





EINE NEUE FORM DER KOOPERATION

# OPEN BANKING MIT DEM SPARKASSEN INNOVATION HUB



Von Martin Schaffranski

Durch die zweite Zahlungsdienste-Richtlinie der Europäischen Kommission (Payment Services Directive 2/ PSD2) müssen Banken zukünftig Konto- und Umsatzdaten ihrer Kunden an Drittanbieter herausgeben. Diese und weitere europäische Regelungen wurden von den etablierten Banken lange als Schreckgespenste wahrgenommen. Und das, obwohl die deutschen Banken sich bereits Ende der 90er-Jahre im Rahmen der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) über eine Bereitstellung via Online-Banking-Standard FinTS (ehemals HBCI) verständigten.

Aus Sicht des Sparkassen Innovation Hubs (S-Hub) ist daraus heute längst ein Katalysator für Innovationen und damit eine große Chance für die Sparkassen-Finanzgruppe geworden. In den DSGVO-Projekten Finanzplattform und Digitale Agenda 2.0 erarbeiten Sparkassen, die Finanz Informatik und wir vom S-Hub, als Bereich der Star Finanz, in Kooperation mit weiteren Partnern die notwendigen strategischen Rahmenbedingungen.

Dabei können wir unsere Erfahrung aus den letzten zwei Jahren S-Hub einbringen. Open Banking setzt ein aktives Management der Community aus FinTechs und Entwicklern voraus und erfordert ein attraktives Angebot an APIs sowie ein gutes regulatorisches Verständnis. Auf dieser Basis lassen sich dann kooperativ Ideen austauschen und verknüpfen. So können wir gemeinsam diskutieren und neue, kundenfokussierte Produktansätze ausprobieren. Selbstverständlich ist, dass wir dabei der Verantwortung der Sparkassen gegenüber ihren Kunden gerecht werden und vertrauensvoll mit den Kundendaten umgehen.

**AHOI bietet Zugriff auf Finanzdaten aller Banken**  
 Schon heute bieten wir mit AHOI eine technisch ein-satzbereite Multi-Banking-API, die FinTechs beim Zugriff auf Finanzdaten von Kunden aller Banken unterstützt. Unsere API verbindet Kooperations-partner und ihre Produkte und Services mit Banken und Sparkassen, um Konten, Depots und Umsätze von Kunden auszulesen. Weitere Informationen: [ahoi.sparkassen-hub.com](http://ahoi.sparkassen-hub.com)



**Martin Schaffranski**

Leiter Sparkassen Innovation Hub



#### Open Banking als Chance – APIs als wichtige Bausteine

Application Programming Interfaces (APIs) sind Schnittstellen zur Programmierung von Anwendungen – und damit der Schlüssel für eine intelligente Verknüpfung klassischen Bankings mit innovativen Services von FinTechs und Technologie-Pionieren. Die Kollegen der Finanz Informatik (FI) und wir vom S-Hub ergänzen uns hier ideal. Auf Basis der serviceorientierten Architektur von OSPlus hat die FI mit der neu entwickelten API-Management-Plattform und der PSD2 API (auch XS2A – Access to Account – genannt) wichtige Bausteine der API-Landschaft umgesetzt. Mit der Multi-Banking-API AHOI bieten wir Fintechs und Entwicklern einen einfachen Adapter für alle deutschen Banken. Für uns ergibt sich dadurch ein Einstiegspunkt in die Zusammenarbeit mit diesen Drittanbietern – ein wichtiger Baustein in der Ideen- und Produktentwicklung.

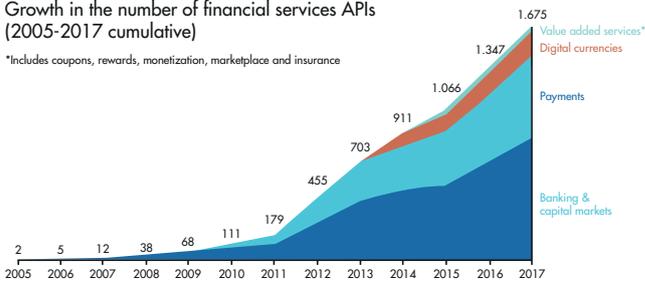
In Zeiten immer kürzerer Innovationszyklen bei weiterhin knappen Ressourcen, insbesondere in einem umkämpften Markt von Entwicklern und IT-Experten, werden Open Banking und eine gelungene API-Strategie zu Erfolgsfaktoren für Banken und die Sparkassen-Finanzgruppe. Allerdings ist die Skepsis noch immer hoch, weshalb es immer wieder gilt, Bedenken auszuräumen, Antworten auf berechnete Fragen nach Datenexklusivität und Datensicherheit zu liefern und eine einheitliche Positionierung der Sparkassen-Finanzgruppe zu finden. Denn eines ist klar: Wir können unmöglich technische Lösungen für alle Probleme selbst implementieren – und genau deswegen braucht es »EINE NEUE FORM DER KOOPERATION«.



OPEN BANKING - FIGURE 2

### Growth in the number of financial services APIs (2005-2017 cumulative)

\*Includes coupons, rewards, monetization, marketplace and insurance



Compiled by MIT Technology Review based on Accenture Research from Programmable Web API Dashboard  
\*The Brave New World of Open Banking, Accenture, 2018

### > Plattformgedanken entwickeln

Der Plattformgedanke ist auch in anderen vormals konservativen Branchen zu beobachten, wo über Kollaboration und Kooperation neue Produkte und Businessmodelle entwickelt werden. Für die Autoindustrie sei hier beispielhaft der Volkswagen-Konzern genannt, der zuletzt durch die Öffnung seines E-Baukastens (MEB) für Drittanbieter einmal mehr die eigene Stärke in der Orchestrierung von Plattformen ausspielte und Dritte zu einer gemeinsamen Produktentwicklung einlud. Hiervon verspricht sich Volkswagen nicht nur Geschwindigkeit und neue, innovative Impulse, sondern auch Skaleneffekte.

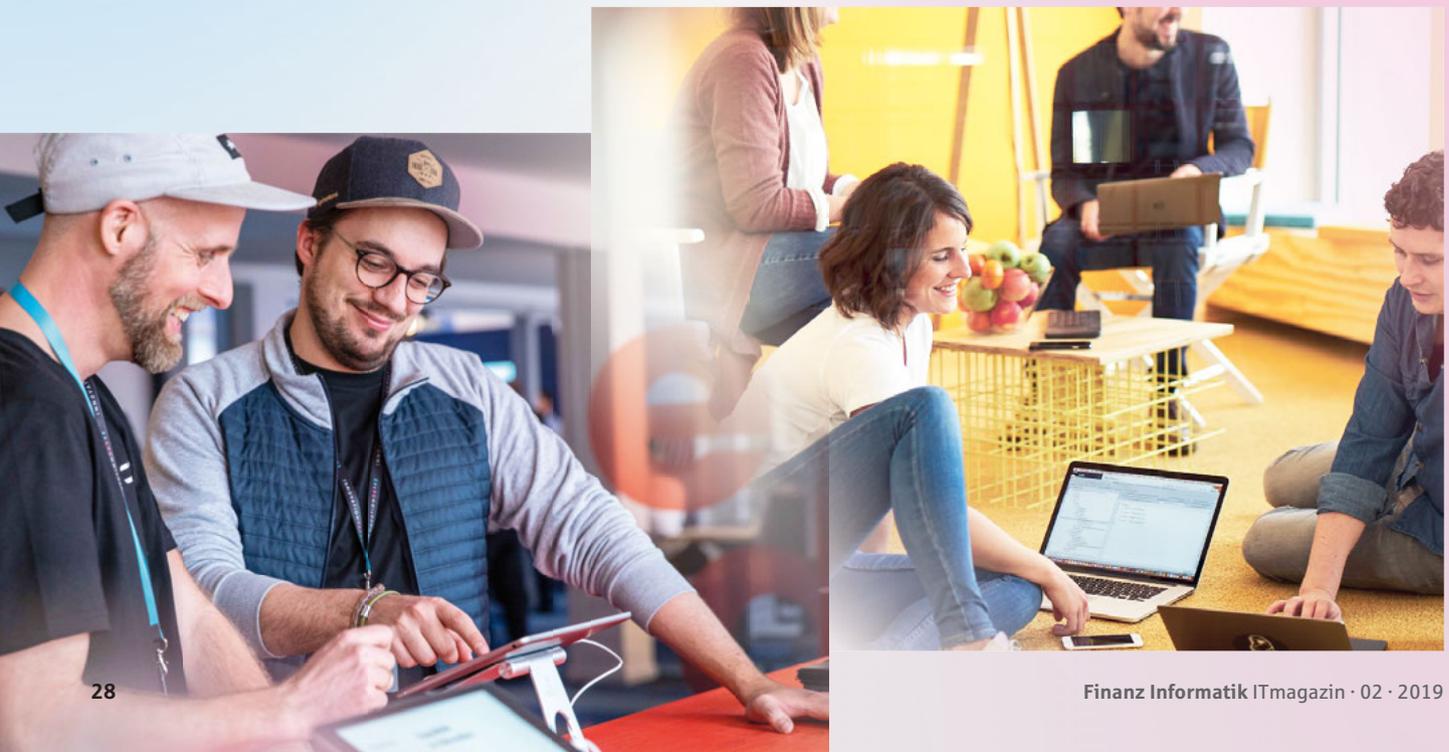
Im Finanzsektor gewinnen Plattformstrategien ebenfalls an Bedeutung. Immer mehr Banken öffnen sich für externe Entwickler, um ihre Reichweite zu erhöhen, Zusatzservices zu ermöglichen und Innovationen zu fördern. APIs bieten dabei die Möglichkeit, schnell und einfach Businessideen zu entwickeln, zu testen und erfolgreich umzusetzen. Auch stieg die Anzahl von APIs aus dem Financial Service Bereich in den letzten Jahren stark.

»82% der Banken hatten 2018 weltweit eine klare Strategie zu offenen APIs für Drittanbieter. 2017 waren es erst 56%.«

Quelle: Ovum's 2018 ICT Enterprise Insights

### XS2A Sandbox als Meilenstein der API-Strategie

Ein wichtiger Schritt ist gemacht: Vor Kurzem wurde die XS2A Sandbox durch die Finanz Informatik bereitgestellt. Der S-Hub hat hierfür die XS2A Welcome Page umgesetzt und übernimmt den Support. Ziel ist es, bereits jetzt den Kontakt zu den sogenannten TPPs (Third Party Providern) an einer Stelle zu bündeln. Bei der Weiterentwicklung der Website orientieren wir uns nun an dem gemeinsamen Ziel, ein Entwickler-Portal für die Sparkassen-Finanzgruppe und damit eine Andockstelle für FinTechs und weitere Drittanbieter zu schaffen. FI und S-Hub arbeiten hier Hand in Hand und setzen damit die API-Strategie erfolgreich um. Im Marktvergleich hat die Sparkassen-Finanzgruppe daher im kürzlich veröffentlichten Open Banking Monitor bereits gut abgeschnitten. Mit einer BaFin-Erlaubnis als Kontoinformationsdienst (KID) bzw. Zahlungsauslösedienst (ZAD) könnte der S-Hub dabei FinTechs und weitere TPPs bei regulatorischen Anforderungen unterstützen und so Enabler vieler weiterer Use-Cases für die Sparkassen-Finanzgruppe werden. Die hierfür notwendige strategische Meinungsfindung wird derzeit mit dem DSGVO erarbeitet.



# VIELVERSPRECHENDE KI-ANWENDUNGSFÄLLE

Der Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) wird in der Finanzwirtschaft in naher Zukunft Bestandteil vieler Services und Produkte sein. Wie in der letzten Ausgabe dargestellt, evaluiert das KI-Competence Center (KIXperts – [www.kixperts.de](http://www.kixperts.de)) der FI konkrete Anwendungsfälle, mit dem Ziel, KI praktisch nutzbar zu machen. Zu den vielversprechenden Ansätzen, die sie gerade verfolgen, gehören aktuell eine KI-gestützte Foyer-Überwachung sowie der Anwendungsfall Foto-Finanzierung. Zahlreiche weitere Ideen für die praktische Anwendung von KI haben die KIXperts von Sparkassen, Landesbanken und auch der FI im Rahmen eines Ideenwettbewerbes erhalten. Für die beiden bestplatzierten Ideen werden die Experten des KI-Competence Centers nun Lösungsszenarien entwickeln. Die KI-Experten stehen aber auch mit anderen Teilnehmern des Ideenwettbewerbs im Kontakt, um spannende Impulse weiterzuverfolgen. So gibt es durch den Ideenwettbewerb innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe jede Menge frischer Impulse. Davon profitieren alle Mitglieder der Finanzgruppe, denn neue KI-basierte Anwendungen helfen ihnen, ihre tägliche Arbeit schneller und effizienter zu bewältigen. Vor diesem Hintergrund nehmen die KI-Experten übrigens auch gerne weiterhin Ideen entgegen.



**Mehr Informationen:**  
[www.kixperts.de](http://www.kixperts.de)

**[KIXperts]**

KI-Expertise für die  
S-Finanzgruppe

## Die bestplatzierten Anwendungsfälle

Am Ideenwettbewerb des KI-Competence Centers haben zahlreiche Institute und Organisationen der Sparkassen-Finanzgruppe teilgenommen. Die Aufgabe bestand darin, Ideen zu entwickeln, welche fachlichen Herausforderungen sich durch den Einsatz von KI besser bewältigen lassen. Folgende Institute wurden von der KIXperts-Jury für ihre Ideen ausgezeichnet:

### 1. Platz:

Olaf Peter (Helaba) gewinnt mit der Idee zur automatisierten Analyse und Extraktion relevanter Informationen aus Geschäftsberichten von Unternehmenskunden und Sparkassen. Durch KI möchte er automatisiert die aktuelle wirtschaftliche Situation erkennen und Folgeaktivitäten sowie ggf. Produkte und Dienstleistungen vorschlagen.

### 2. Platz:

Thorsten Buchenau (Sparkasse Vorderpfalz) sieht in KI eine Möglichkeit für eine automatisierte Unterstützung beim Bearbeiten von Kundenbeschwerden. Konkret soll die KI kontext- und inhaltsbezogene Vorschlagstexte generieren.

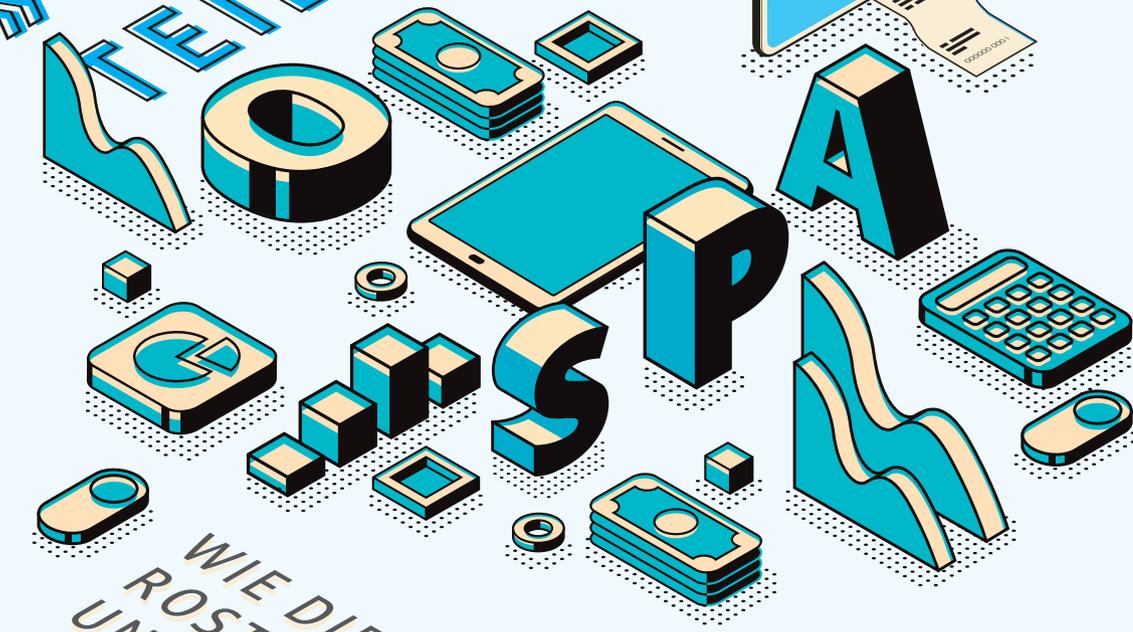
### 3. Platz:

Herbert Hartmann (Sparkassen Consulting GmbH) möchte KI für mehr Sicherheit nutzen. Er sieht große Vorteile in einer systemgestützten Identifikationsprüfung von sparkasseninternen Mitarbeitern. Ziel ist eine automatisierte Entsperrung und Zurücksetzung von Passwörtern.

### 4. Platz:

Martin Baumann (Finanz Informatik) sucht nach einem Lösungsansatz, um potenziell notleidende Kundenkredite frühzeitig zu erkennen. KI soll dabei helfen, Muster aufzuzeigen und diese künftig automatisiert zu identifizieren.

# »VERÄNDERUNG IST TEIL UNSERER DNA«



WIE DIE OSTSEESPARKASSE  
ROSTOCK MITARBEITER  
UND KUNDEN DIGITAL AN  
BORD HOLT





»Nördlich von uns liegt nur noch die Ostsee«, bringt Frank Habermann, Medialer Vertrieb, die geographische Lage des Geschäftsgebiets der OstseeSparkasse Rostock (OSPA) auf den Punkt. Die wirtschaftlichen Wachstumsmöglichkeiten des Instituts in Mecklenburg-Vorpommern mögen natürlich räumlich begrenzt sein. Doch das Wachstum findet heute längst woanders statt: Die rund 700 Mitarbeiter in den 42 festen und den beiden mobilen Filialen entwickeln beständig neue Ideen und setzen die besten davon um. Voraussetzung dafür ist ein funktionierender und regelmäßiger Dialog zwischen den Filialen und der Zentrale in Rostock – für eine Flächensparkasse wie die OSPA, aber auch für jedes größere Unternehmen eine echte Herausforderung.

»Unsere Philosophie ist es, die Filialen zu erhalten bzw. zu modernisieren und auszubauen«, sagt Frank Habermann. Anfang April hatte das Institut zum Beispiel die Filiale im mecklenburgischen Teterow nach einer umfangreichen Modernisierung für rund eine Million Euro wiedereröffnet. Damit man sich das auch leisten könne, müsse man sich beständig verändern, um leistungsfähig zu bleiben. Digitale Services könnten da helfen. »Wir wollen für die Menschen vor Ort da sein und ihnen auch über die digitalen Kanäle unsere Dienste anbieten«, betont Frank Habermann. Der bisherige Erfolg gibt ihm recht: Wenn über das Filialnetz gesprochen werde, dann geht es im Gebiet der OSPA um Modernisierungen, nicht um Schließungen.



Gabriel Rath (links) und Frank Habermann präsentieren ihren Video-Podcast »Habermann & Rath«.



### START VON OSPA-CONNECT

Mut, Neugier und Offenheit für Experimente – nicht zuletzt seitens des Vorstands – waren die starken Schubkräfte, die 2015 zum Start des eigenen Enterprise Social Networks OSPA-Connect führten. »Wir beobachten natürlich, wie sich andere Unternehmen beständig verändern und welche Schlüsselrolle Google, Facebook & Co dabei einnehmen. Dadurch ist am Ende auch zu erkennen, wie stark sich das Verhalten der Kunden verändert hat. Daraus ergab sich für uns die Notwendigkeit, dass wir als Sparkasse künftig anders zusammenarbeiten müssen«, betont Gabriel Rath, bei der OSPA zuständig für die Bereiche Marketing und Kommunikation.

Im Unterschied zu einem herkömmlichen Intranetportal, dessen Ziel es ist, möglichst viele Informationen bereitzustellen, funktioniert OSPA-Connect ganz so, wie man es von den großen Social Media-Plattformen kennt. Im Vorstands-Blog gibt es zum Beispiel Botschaften, die alle Mitarbeiter betreffen. In sogenannten »Communities« werden Projekte und deren Status präsentiert, neue Mitarbeiter vorgestellt sowie wichtige Informationen und Bilder geteilt. Diese Idee sorgte jedoch nicht sofort und überall für Begeisterung: Wozu brauche es ein weiteres Portal, wenn es doch bereits E-Mail und Dateiordner gebe?

Hinter der Idee eines »hauseigenen Facebook«, einem rein internen System, steht jedoch nicht weniger als ein kompletter Kulturwandel. Schreiben, bloggen, kommentieren und zugleich selbst Kommentare auf eigene Beiträge bekommen – das hatte es in der OSPA in der Form noch nie gegeben. Mehr noch: In einem Social Intranet hat jeder Mitarbeiter eine Stimme. »Von außen sieht es aus wie ein IT-Projekt, aber tatsächlich ist es eher ein Kommunikations-, Mentalitäts- und Kulturprojekt«, bewertet Gabriel Rath, der 2016 als Quereinsteiger zur Sparkasse kam, den durch OSPA-Connect ausgelösten Wandel. Nicht allein die Kommunikationsabteilung ist jetzt für Inhalte verantwortlich, sondern ebenso die einzelnen Bereiche und jeder Mitarbeiter.

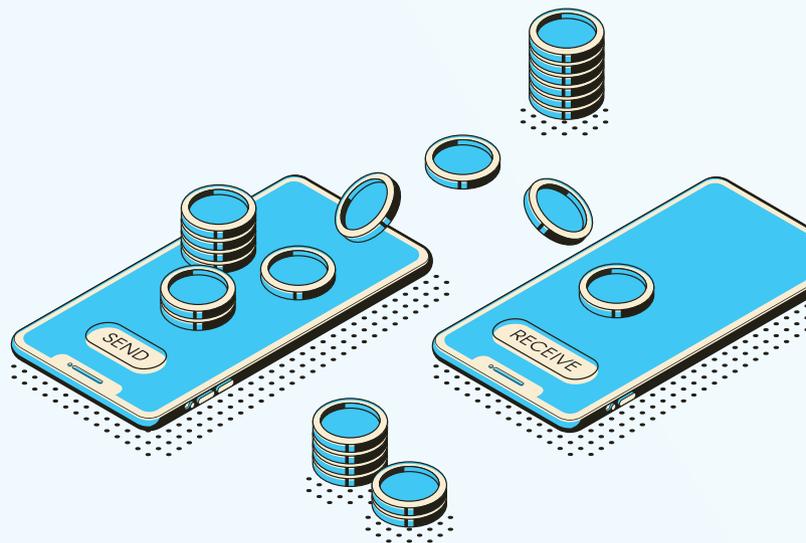




### MEHR VERNETZUNG WAGEN

Ein großes Ziel von OSPA-Connect war es, eine Kultur des Teilens im Unternehmen zu entwickeln. Denn nur wenn das vorhandene Wissen auch transparent ist, können am Ende alle davon profitieren. Eine klare Absage an Silodenken und Herrschaftswissen. Heute loggen sich 85 bis 90 Prozent aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter täglich ein – ganz egal, ob sie an ihrem Arbeitsplatz sitzen oder von daheim arbeiten. In über 1.000 Communities wird täglich gebloggt, geliked und kommentiert. Um den Überblick zu behalten, ist es für die Nutzer nötig, nur den relevanten Quellen zu folgen. Aufgaben, die bisher bequem per E-Mail im Posteingangsfach landeten, werden heute zu großen Teilen in OSPA-Connect bearbeitet. Neben einer deutlichen Senkung der E-Mail-Flut führte das dazu, dass sich Kollegen stärker interdisziplinär vernetzen und dadurch viel mehr Informationen bekommen als früher. Das schafft Freiräume für Neues und spart an anderer Stelle auch echte Kosten. So manches lange Meeting hat sich damit erübrigt; Teams bilden sich jetzt oft aus einem Thema heraus und werden nicht mehr »von oben« vorgegeben.

Diese agile Form der Zusammenarbeit führte nicht allein zu neuen Ideen in der Sparkasse. Die veränderte Mentalität in der OSPA spricht sich natürlich in einer Stadt mit 200.000 Einwohnern und bei potenziellen Bewerbern schnell herum. Und: Die Vernetzung endet nicht mit dem Feierabend. Pünktlich zur Fußball-Weltmeisterschaft 2018 startete ein After-Work-Raum in der Zentrale Am Vögenteich. Alle Mitarbeiter sind werktags ab 16 Uhr eingeladen, sich nach der Arbeit zu einem Feierabendbier zu treffen. Dass sich Kollegen dabei zwanglos über das eine oder andere Projekt austauschen, ist naheliegend und auch gewollt. Vor allem neue, jüngere Mitarbeiter nutzen die Gelegenheit, Netzwerke bei ihrem Arbeitgeber zu knüpfen und sich kennenzulernen.



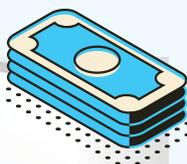
### ZENTRALE FAKTOREN DES ERFOLGS

Die erfolgreiche Veränderung liebgewonnener oder gewachsener Verhaltensmuster beruht im Wesentlichen auf zwei Säulen. »Die Artikel im Vorstandsblog sind regelmäßig die meistgelesenen im System«, freut sich Gabriel Rath. Das aktive Vorgehen des Vorstands wie auch der Führungskräfte entscheidet nach Ansicht des Kommunikators wesentlich über den Erfolg neuer Projekte, völlig unabhängig, ob es dabei um Digitalisierung gehe oder um etwas anderes. »Zudem haben wir die Qualität der Kommunikation mit dem Vorstandsblog völlig neu definiert: Jeder Mitarbeiter wird damit direkt erreicht – und zwar ungefiltert«, ergänzt Frank Habermann. »Dieser direkte Weg in der Kommunikation kommt bei den Mitarbeitern sehr gut an.«

### CONNECTOREN ALS MULTIPLIKATOREN AUS DER MITTE

Mindestens ebenso wichtig war es, die Kolleginnen und Kollegen so früh wie möglich einzubeziehen. Mit ihrem »Connectoren-Projekt« suchte die OSPA im Frühjahr 2015 Freiwillige aus dem ganzen Unternehmen, vom Azubi bis zum Filialleiter, die Lust hatten, den digitalen Wandel im Institut von Anfang an mitzugestalten. Mittlerweile sind dies wichtige Multiplikatoren, die als Ansprechpartner in den Abteilungen bekannt sind.

Es überraschte dabei nicht, dass das Wissen über die Digitalisierung zum Start höchst unterschiedlich in der Belegschaft verteilt war. »Der von uns so genannte »Digitale Reifegrad« war in vielen Bereichen ausbaufähig. Das führte bei uns zu der Idee eines »Digitalen Führerscheins«, den jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter verbindlich machen musste«, erinnert sich Gabriel Rath an den Start. Mit Hilfe eines webbasierten Tools konnten sich die Kollegen Woche für Woche einzelne Lernbausteine inklusive einer Abschlussprüfung erarbeiten. »Die Zertifikate, die man sich beim Bestehen ausdrucken konnte, hängen noch heute in vielen Büros«, freut sich Gabriel Rath über den Erfolg wie auch über den spürbar gestiegenen digitalen Reifegrad. »Daran wollen wir natürlich anknüpfen.«



Roboter Pepper, der in Rostock auf den Namen »Rudi« hört, im Kreise des Digital-Teams (v.l.n.r.): Gabriel Rath, Eric Held, Alexander Richter und Frank Habermann.

### GAMIFICATION ALS NEUE HERANGEHENSWEISE

Einen völlig anderen Weg zum gleichen Ziel der »digitalen Reife« gab es parallel mit der Quiz-App, die jeder OSPA-Mitarbeiter auf seinem privaten Smartphone installieren konnte. Nach dem Prinzip des Quiz-Duells konnten Kollegen herausgefordert werden, Fragen zu Sparkassenthemen zu beantworten. Über 1.000 Fragen, von der Baufinanzierung über den Aktienhandel bis hin zu Digitalthemen, wurden zuvor innerhalb der Belegschaft gesammelt. Erwünschter Nebeneffekt: Durch die Chat-Funktion der App wurde zugleich die Interaktion angeregt. Eine Rangliste zeigte jederzeit die erfolgreichsten Spieler; ein Duell mit dem Vorstand war natürlich ebenso möglich.

### HUMOR IST GESCHMACKSSACHE – MACHT ABER VIELES LEICHTER

Die Art des Contents auf OSPA-Connect unterscheidet sich nicht wesentlich von den großen Vorbildern wie Facebook, Twitter, Instagram und YouTube. Es gibt Texte, Blogs, viele Bilder und inzwischen auch mehr als 150 Videos. Dazu etablierte man eine Video-Content-Management-Plattform, schaffte neues Equipment an, um eigenständig Bewegtbildmaterial zu erstellen und verteilte Tablets und Kopfhörer an die Teams. Der Vorteil der visuellen Kommunikation gegenüber langen Texten: Trockene Themen wie Gesetzesänderungen lassen sich vielseitiger und anschaulicher erzählen, die wesentlichen Inhalte sind schneller auf den Punkt gebracht. Ein eigenes, internes Reporter-Team befragt regelmäßig Vorstand, Filialleiter oder Azubis zu ihren Projekten und sorgt so für beständigen Nachschub. Das ist wichtig, wenn der Kanal auch genutzt werden soll.

Das Format »Video« kommt gut in der Belegschaft an. Inzwischen hat sich mit der Serie »Habermann & Rath« sogar eine eigene kleine Sitcom – das steht im Filmgeschäft für eine kurze Situationskomödie – etabliert. Themen wie das Elektronische Postfach oder Mobiles Zahlen mit dem Smartphone werden in kurzen, humorvollen Situationen erklärt – es macht einfach Spaß, dabei zuzuschauen. »Wir werden inzwischen von den Kollegen gefragt, wann die neue Folge endlich kommt«, freut sich Frank Habermann über die Nachfragen seiner Kollegen.

### Hier finden Sie die OSPA in den Sozialen Netzwerken:

[www.twitter.com/ostseesparkasse](http://www.twitter.com/ostseesparkasse)  
[www.youtube.com/ostseesparkasserostockospa](http://www.youtube.com/ostseesparkasserostockospa)  
[www.xing.com/company/ospa](http://www.xing.com/company/ospa)  
[www.instagram.com/ostseesparkasse](http://www.instagram.com/ostseesparkasse)



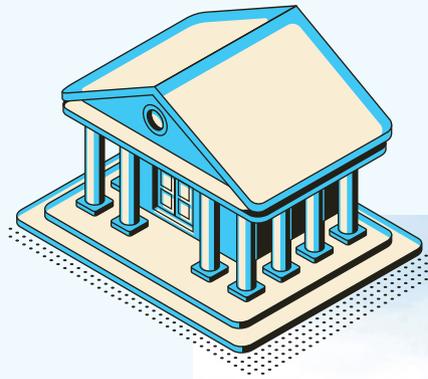
**Frank Berg**  
Vorstandsvorsitzender  
der OstseeSparkasse Rostock (OSPA)

»Für uns geht es schon immer darum, ein vertrauensvoller Partner für unsere Kunden zu sein. Dazu gehört für uns auch, dass wir uns auf die Bedürfnisse unserer Kunden konzentrieren und ihnen das Leben leichter machen. Die Digitalisierung bietet uns für diesen Ansatz viele Chancen, die wir gemeinsam nutzen wollen, indem wir dazu lernen. Die Veränderungsbereitschaft ist als Wert tatsächlich tief in der DNA der OSPA verankert, weshalb wir neue Ideen relativ schnell umsetzen können.«



**OstseeSparkasse Rostock (OSPA)**  
 Am Vögenteich 23  
 18057 Rostock  
 Geschäftsvolumen: 4,05 Mrd. Euro  
[www.ospa.de](http://www.ospa.de)





**NEUE IDEEN – FÜR DEN KUNDEN**

Hinter all diesen Ideen und Maßnahmen steht ein Anspruch: Den Nutzen für die Kunden der OSPA zu erhöhen.

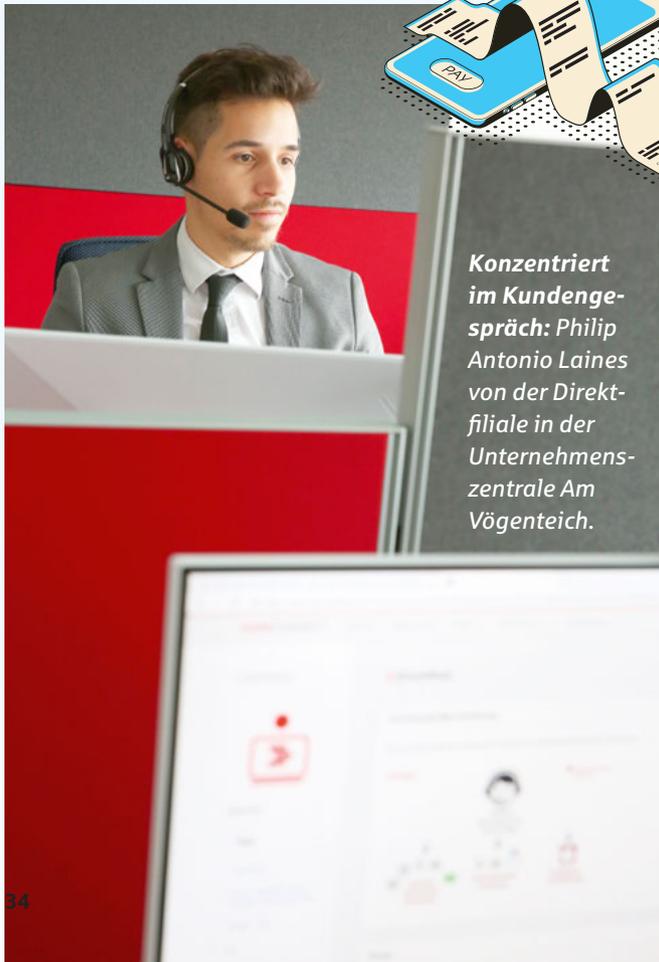
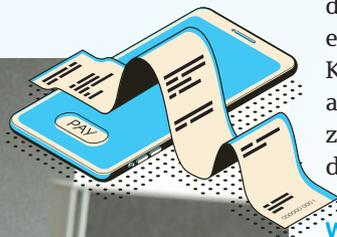
**PAYMENT AUF NEUEN WEGEN**

Zu den jüngsten innovativen Projekten gehört das bargeldlose Bezahlen im Ostseestadion des Fußball-Drittligisten »FC Hansa Rostock«. Seit dem 9. Februar dieses Jahres können das Ticket, das Bier und die Bratwurst an über 90 Kassen und Terminals kontaktlos und mobil, mit der Debitkarte, der Kreditkarte, dem Handy oder einer Digital-Watch bezahlt werden. Für ein Institut wie die OSPA war die Einführung ein durchaus großes Projekt, welches mehr als ein Jahr dauerte und in Zusammenarbeit mit S-Payment und Mastercard realisiert wurde. »Jetzt sammeln wir im Echtbetrieb bei den Heimspielen Erfahrungen und werten diese aus«, berichtet Frank Habermann. »Übrigens: Im Dezember 2018 kündigte Bayern München die Einführung von Apple Pay in der Allianz Arena an. Wir waren eine Woche vorher damit fertig.«



**VIDEOBERATUNG PER OSPA DIREKT**

Ein weiteres Beispiel: Die Direktfiliale der OSPA, in der heute Kunden bundesweit und sogar in Australien betreut werden. Per Chat oder Videokamera beraten Sparkassenmitarbeiter Kunden zu allen möglichen Fragen, auch außerhalb der üblichen Kernzeiten der Filialen. Für die OSPA hat dies eine strategische Bedeutung, denn in den wirtschaftlichen Krisenzeiten in den 90er-Jahren wanderten viele Menschen aus Mecklenburg-Vorpommern ab. Einige sind mittlerweile zurückgekommen, andere stehen über ihre Bankverbindung mit der Heimat in Kontakt.



*Konzentriert im Kundengespräch: Philip Antonio Laines von der Direktfiliale in der Unternehmenszentrale Am Vögenteich.*

**WO STEHT DIE OSPA HEUTE?**

Neue Reize schaffen, spielerisch die Neugier der Kunden wecken – was im Stadion funktioniert, geht auch an vielen anderen Stellen. »Sie müssen einen Nutzen für den Kunden haben, Prozesse vereinfachen und den Komfort erhöhen«, beschreibt Gabriel Rath den »Dreiklang« erfolgreicher Projekte. »Insofern sind wir noch lange nicht am Ende der Reise angekommen, sondern befinden uns in einem permanenten »Beta-Zustand« des Entwickelns, Ausprobierens und manchmal auch des Einstellens.« Auch in der OSPA wisse man nicht, was in zehn Jahren Mitarbeiter wie Kunden von einer Sparkasse erwarten werden. Umso wichtiger sei es deshalb, eine offene Fehlerkultur zu entwickeln und Dinge immer wieder zu verändern. »Sie glauben gar nicht, wie viele Projekte selbst ein Internet-Gigant wie Google entwickelt, aber auch wieder erfolglos eingestellt hat«, sagt Gabriel Rath. Allerdings bestimmten die Ideen, die dabei übriggeblieben sind, heute große Teile unseres Lebens.





Die Kontoübersicht der Sparkassen-App im Wandel: So sah sie 2010 (links) im Vergleich zu heute aus.

# Happy Birthday!

Vor zehn Jahren ging die Sparkassen-App an den Start.  
Seither eilt die Anwendung von Erfolg zu Erfolg.

Großer Geburtstag für die Sparkassen-App: Deutschlands meistgenutzte Banking-App wird diesen Sommer zehn Jahre alt. Die mobile Anwendung wurde seit ihrem Launch im Apple App-Store am 28. Juli 2009 – damals noch unter den Namen »S-Banking« und »S-Finanzstatus« – bereits über 20 Millionen Mal heruntergeladen und verfügt aktuell über sieben Millionen aktive Nutzer. In den Folgejahren legten die Finanz Informatik und ihr Tochterunternehmen Star Finanz Versionen für das iPad (2010) sowie für Windows- und Android-Smartphones (2011) nach. 2013 folgte die Umbenennung der Apps in »Sparkasse+« und »Sparkasse«, im vergangenen Jahr dann die Zusammenführung der Anwendungen in der neuen Sparkassen-App. Im Herbst 2018 kürte Stiftung Warentest die App Sparkasse in der Zeitschrift Finanztest zum Sieger unter 38 Banking-Apps.

Mit der kostenlosen App haben Kunden nicht nur ihre Sparkassen-Konten mobil im Griff. Die Anwendung ist komplett multibankenfähig. Sie erlaubt es über eine Vielzahl von Konten und Banken hinweg, Umsätze abzufragen oder Rechnungen zu bezahlen – besonders komfortabel mit einer Fotoüberweisungsfunktion und im Zusammenspiel mit der S-pushTAN-App. Geld zwischen Freunden »von Handy zu Handy« zu senden gelingt mit der Funktion »Kwitt«, die bereits von mehr als einer Million Kunden für die schnelle Überweisung – ganz ohne IBAN-Eingabe – genutzt wird. Darüber hinaus stehen den App-Nutzern viele weitere Service- und Vertriebsfunktionen der Internet-Filiale ihrer Sparkasse zur Verfügung, allen voran das Elektronische Postfach, das ganz einfach aus der Sparkassen-App heraus aufgerufen werden kann.

Die sowohl auf Tablets als auch auf Smartphones nutzbare App wird von der Star Finanz in Zusammenarbeit mit und im Auftrag der Finanz Informatik fortlaufend in agiler Arbeitsweise weiterentwickelt. Neuerungen können so möglichst schnell und nahe an den Bedürfnissen der Nutzer und der Sparkassen umgesetzt werden.





**Carlo Testa**  
Referent Digitalisierung  
Vorstandsstab,  
Sparkasse Ulm

**Vor gut einem Jahr** hat ihn das ITmagazin ausführlich vorgestellt: den Elektronischen Safe. Wie funktioniert er? Wie ergänzt er sich mit dem Elektronischen Postfach? Und welche interessanten Möglichkeiten bietet er für das Geschäftsmodell einer Sparkasse im Rahmen des »Vertriebs der Zukunft«? In der Zwischenzeit wurde das neue Produkt flächendeckend ausgerollt und die einzelnen Institute konnten ihre Erfahrungen damit sammeln. Dabei stellte sich heraus: Besonders gut kam der Elektronische Safe im Südwesten Deutschlands an. Wir sprachen mit der Sparkasse Ulm darüber, was das Erfolgsgeheimnis im Schwabenlände ausmacht.

**ITmagazin: Herr Testa, die Sparkasse Ulm verzeichnet per Ende Februar 2019 weit über 60.000 Verträge für den Elektronischen Safe. Wie ist es Ihnen gelungen, so viele Online-Kunden in relativ kurzer Zeit zu überzeugen?**

**Carlo Testa:** Für uns war von Anfang an klar, dass der Elektronische Safe eine wichtige Erweiterung des Elektronischen Postfachs darstellt. Wir wollten diese Erweiterung möglichst schnell allen Kunden zur Verfügung stellen. Somit haben wir uns entschieden, zum Start des Elektronischen Safes alle Kunden direkt freizuschalten.



**ITmagazin: Wie sind Sie dabei vorgegangen?  
Wie haben Sie das neue Produkt beworben?**

**Carlo Testa:** Zum Start erfolgte die Kundenansprache mit einer Kampagne im Elektronischen Postfach. Gleichzeitig haben unsere Vertriebsmitarbeiter begonnen, in ihren Beratungsgesprächen den Elektronischen Safe vorzustellen. Darüber hinaus haben wir die vom Sparkassen-Finanzportal (SFP) bereitgestellten Werbematerialien genutzt, um sie über die einzelnen Kanäle – Internet-Filiale, S-Apps, E-Mail-Newsletter und im Elektronischen Postfach – zu streuen.

**ITmagazin: Der Elektronische Safe hat drei Varianten: S, L und XL. Wohin geht der Trend in Ihrem Haus und wie sieht Ihr Preismodell aus?**

**Carlo Testa:** Die Variante »S« mit 100 MB Speicherplatz ist für Kunden der Sparkasse Ulm kostenfrei und wurde von uns zum Start zur Verfügung gestellt. Sie ist auch nach wie vor die meistgebuchte. Die Variante L mit 1 GB kostet bei uns 0,99 Euro pro Monat; XL mit 5 GB gibt es für 2,99 Euro pro Monat.

**ITmagazin: Wie ordnen Sie die beiden elektronischen Produkte strategisch ein – Stichwort Digitalisierung?**

**Carlo Testa:** Wir haben für uns eine digitale Agenda, orientiert an den Ergebnissen des DSGVO, aufgestellt, um gezielt die Digitalisierung in unserer Sparkasse voranzutreiben. Hier ist ein Kerngedanke, dass wir Innovationen unseren Kunden schnellstmöglich bereitstellen. Das Elektronische Postfach und auch der Elektronische Safe haben für uns eine starke Bedeutung, da diese die Kommunikation mit unseren Kunden deutlich vereinfachen. Der Safe stellt für uns die sinnvolle Erweiterung des Postfachs um persönliche Dokumente unserer Kunden dar. In der Kombination schaffen wir einen tollen Mehrwert für uns und vor allem für unsere Kunden.

**ITmagazin: Welche weitergehenden Erwartungen haben Sie an das Produkt?**

**Carlo Testa:** Wir erwarten sinnvolle Erweiterungen für unsere Kunden – zum Beispiel das einfache Teilen von Dokumenten und Dateien direkt im Elektronischen Safe. Außerdem: Wenn man bedenkt, wie viele Postfächer unsere Kunden bei verschiedenen Dienstleistern – Energie, Telekommunikation etc. – haben, könnte man aus unserer Sicht auch darüber nachdenken, dass Dritte Dokumente bei uns im Elektronischen Postfach einstellen können.

**ITmagazin: Blicken wir noch einmal zurück – welche Erfahrungen haben Sie bei der Einführung des Elektronischen Safes gemacht? Welche Tipps könnten Sie anderen Sparkassen geben?**

**Carlo Testa:** Grundsätzlich haben wir bei unserer Komfortumstellung ein sehr gutes Feedback von unseren Kunden bekommen. Hier haben wir keine nennenswerten »Beschwerden« erhalten. Für uns war dies der richtige Weg, den wir auch jederzeit wieder so gehen würden.

**ITmagazin: Natürlich wissen Sie aus Datenschutzgründen nicht, was Ihre Kunden so alles aufbewahren. Was meinen Sie, was würde dort zu finden sein?**

**Carlo Testa:** Wir haben natürlich keinen Einblick in die Dokumente, in Einzelfällen erfahren wir indirekt das eine oder andere. Natürlich befinden sich darin vor allem die Dokumente der Sparkasse und unserer Verbundpartner. Daneben werden Rechnungen, Garantiebelege und Ausweisdokumente als »Scan« gespeichert.

**ITmagazin: Rund 1.000 Mitarbeiter der Sparkasse Ulm nutzen ebenfalls den Elektronischen Safe. Wie ist die Resonanz unter den Kollegen?**

**Carlo Testa:** Die Komfortumstellung des Elektronischen Safes haben wir zunächst mit unseren Mitarbeitern pilotiert. Damit sie ihn auf Herz und Nieren testen konnten, haben wir allen die Variante XL kostenfrei zur Verfügung gestellt. Das wurde sehr positiv aufgenommen und mit großem Interesse getestet. Zusätzlich haben wir die Mitarbeiter mit Hilfe unserer Digitalisierungskordinatoren informiert und hier auch die Funktionalitäten und Prozessabläufe geschult. Im Februar 2019 hatten wir unseren ersten »Tag der Digitalisierung« – auch dort haben wir den Elektronischen Safe aktiv vermarktet.

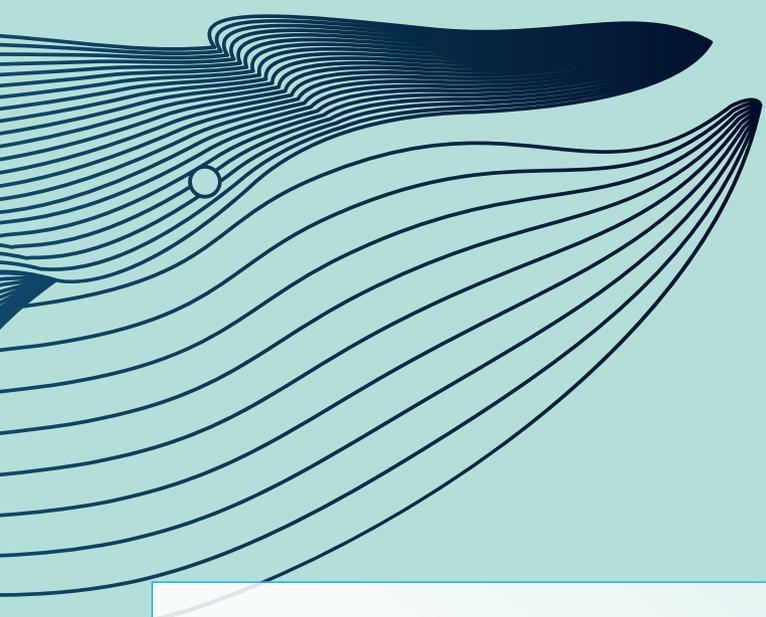
**ITmagazin: Vielen Dank für das Gespräch.**



**Sparkasse Ulm**  
Hans-und-Sophie-Scholl-Platz 2  
89073 Ulm  
Geschäftsvolumen: 6,4 Mrd. Euro  
[www.spkulm.de](http://www.spkulm.de)

# STEUERN STATT RUDERN

ITServicesComfort (ITSC) ermöglicht es, den IT-Betrieb zukunftsweisend auszulagern. Sechs Sparkassen aus dem Norden Deutschlands haben sich auf den Weg gemacht, um für ihre Häuser einen gemeinsamen, einheitlichen Standard zu definieren und in der Praxis mit Leben zu füllen: ITSC in Schleswig-Holstein.



#### Was ist ITServicesComfort (ITSC)?

ITSC ist ein modulares Dienstleistungspaket der FI, das vom Server bis zum Arbeitsplatz eine durchgehende Verantwortungs- und Servicekette für operative IT-Aufgaben bietet – und das alles aus einer Hand.

Die Anforderungen an den IT-Betrieb in einer Sparkasse steigen spürbar: Aufgaben wie zum Beispiel operationale Risiken verringern, Betriebssicherheit erhöhen und Prozesse optimieren stehen dabei genauso auf der Agenda wie die Investitionssicherheit und die Transparenz der Kosten. Stellt sich die Frage, ob eine Sparkasse bei diesen Herausforderungen auf eine traditionelle IT-Abteilung weitgehend verzichten kann? Die Antwort lautet: Ja, denn die Finanz Informatik (FI) hat mit ITSC ein Dienstleistungsangebot im Portfolio, mit dem Institute ihre Betriebs- und Serviceprozesse rund um die IT an die FI auslagern können. Somit können die Ressourcen für die Erbringung dieser Prozesse in der IT- bzw. Organisationsabteilung für Innovation, Steuerungsaufgaben und Weiterentwicklung der Häuser mehrwertstiftend eingesetzt werden.

Bundesweit nutzen bereits viele Sparkassen individuell ausgeprägt ITServicesComfort. In Schleswig-Holstein geht man nun noch einen Schritt weiter: »Von der Manufaktur zur Serienfertigung – ein ITSC-Standard für eine Region«.

#### TEAMWORK FÜR GEMEINSAMES ZIEL

Im November 2017 fiel der Startschuss für das Projekt »ITSC in Schleswig-Holstein (ITSH)«: Zum Projektteam gehören die Förde Sparkasse, die Nord-Ostsee Sparkasse, die Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg, die Sparkasse Mittelholstein AG, die Sparkasse zu Lübeck AG und die Sparkasse Südholstein sowie die Finanz Informatik als IT-Dienstleister.

Die Förde Sparkasse nutzte zum Projektstart bereits alle ITSC-Bausteine. Innerhalb des Teams hat sie daher eine »besondere« Rolle: Sie bringt ihren gesamten ITSC-Erfahrungsschatz ein und ist Sprecher der beteiligten Sparkassen. »Wir haben uns früh für ITSC entschieden, da die FI in diesem Themenfeld sehr kompetent ist, Service- sowie Betriebsprozesse rund um die IT nicht zum originären Aufgabenfeld einer Sparkasse gehören und die internen Aufwände dafür steigen«, fasst Carsten Tietgen, Abteilungsleiter Organisationsentwicklung bei der Förde Sparkasse, die Motivation zur frühen Auslagerung des IT-Betriebes zusammen. »Zudem gibt es immer mehr umzusetzende Anforderungen der Bankaufsicht an die IT. Mit der Nutzung von ITSC sind unsere Kosten für die IT planbar und stabil.« Und man habe Dank ITSC interne Ressourcen freistellen können, um Zukunftsthemen zu steuern und weiterzuentwickeln. Bernd Schütze, Leiter IT-Management bei der Förde Sparkasse und seit 15 Jahren verantwortlich für die Steuerung von IT- und Admin-Service, ergänzt: »Für die letzten 15 Jahre bis heute ziehen wir positiv Bilanz rund um das Thema IT, ITSC und FI. Unsere Erwartungen wurden erfüllt.«



## ▷ DATEN ERHEBEN FÜR GEMEINSAME BASIS

Sechs Sparkassen in einem Team bedeutet u. U. sechs unterschiedliche Ausgangssituationen. In der ersten Projektphase wurden daher erst einmal Daten erhoben, eine gemeinsame Roadmap und der Standard für Schleswig-Holstein erarbeitet sowie Optimierungspotenziale identifiziert. Diese Ergebnisse – entsprechend aufbereitet – dienen allen beteiligten Projektparkassen als Basis für den internen Entscheidungsprozess. »Durch diese gemeinsame Vorgehensweise wird die Kooperation zwischen den Häusern deutlich verbessert«, sagt Ulrich Wierzbinski, Bereichsdirektor Organisation/IT bei der Nord-Ostsee Sparkasse. »Alle haben die Bereitschaft gezeigt, von den jeweiligen Vorreitern bzw. den ›Klassenbesten‹ zu lernen. Die Diskussionen im Vorfeld mit der FI hinsichtlich des Standards und des dazugehörigen Preises waren sehr intensiv und bedurften einiger Schleifen.« Auf den Hardware-Standard habe man sich sehr schnell geeinigt. Die Definition des Software-Standards sei allerdings aufgrund der Komplexität und Abhängigkeiten in den einzelnen Häusern aufwändiger gewesen. Letztlich konnte der eigentliche Roll-out-Plan gut auf die individuellen Bedürfnisse der Häuser abgestimmt werden.

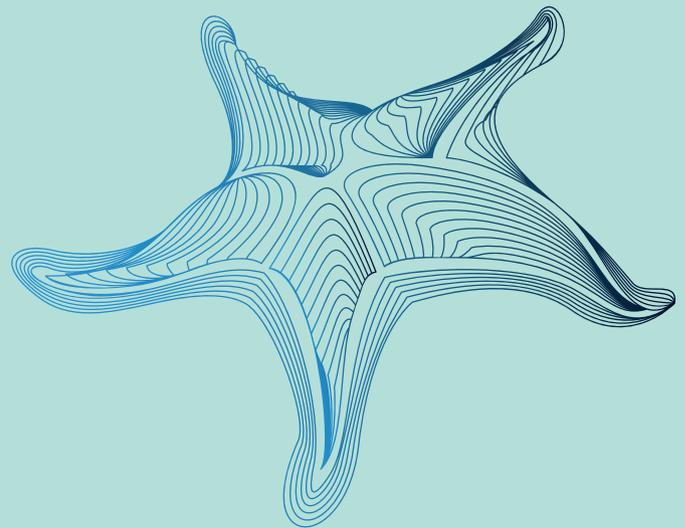
Das bestätigt auch Sandra Witte, Abteilungsdirektorin Betriebsservice & Digitalisierung bei der Sparkasse Mittelholstein AG: »Die Umsetzung und der Zeitplan von ›ITSH‹ sind passgenau auf unsere Bedürfnisse und Ausgangssituation zugeschnitten. Alle Projektparkassen unter einen Hut zu bringen, war eine Herausforderung und hat länger gedauert als gedacht. Es hat sich aber gelohnt: Wir haben dadurch viel voneinander gelernt und werden auch aus dem Umsetzungsprojekt unseren Nutzen ziehen. Außerdem haben wir im Vergleich mit den anderen Häusern erkannt, dass wir in Sachen Standardisierung schon ganz gut unterwegs sind.«

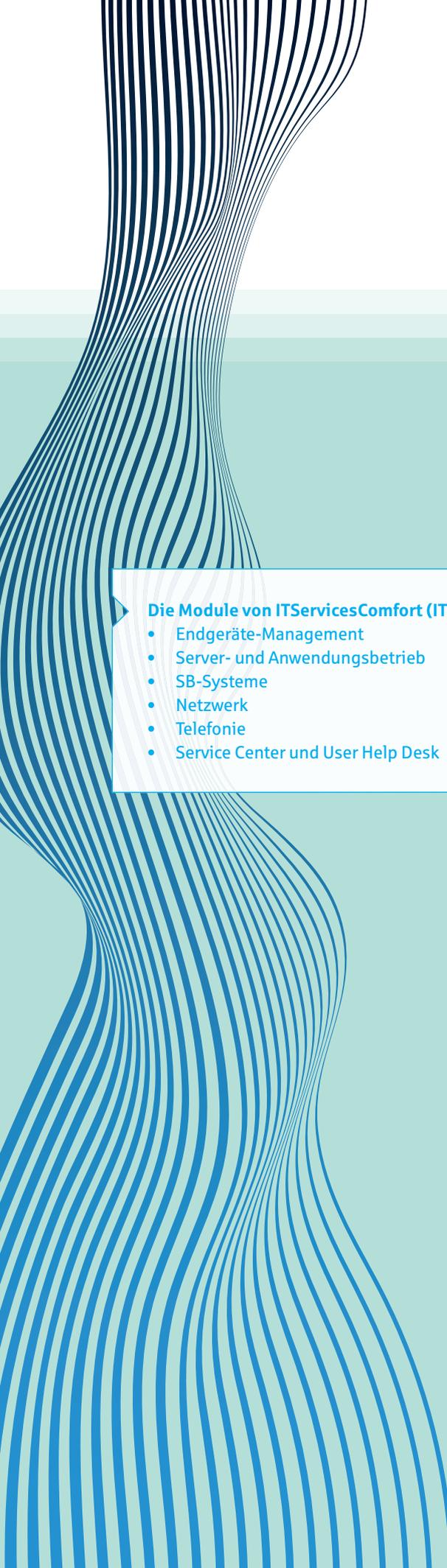
Für Thorsten Michler, Direktor Organisation bei der Sparkasse Südholstein, war die Vorgehensweise im Projekt ebenfalls vorteilhaft: »Durch den intensiven Erfahrungsaustausch haben wir noch mehr Transparenz über die ITSC-Dienstleistung der FI erlangt und konnten im Vergleich mit den anderen Häusern die allgemeine Auslagerungsproblematik identifizieren. Ich nehme für mich mit, dass es grundsätzlich möglich ist, gemeinsam vorzugehen. Basis dafür ist u.a. die hohe Integrationsbereitschaft der FI.«

## ENTSCHEIDUNG FÜR GEMEINSAME LÖSUNG

Mittlerweile ist das Vorprojekt abgeschlossen. Alle beteiligten Institute haben sich für »ITSC in Schleswig-Holstein (ITSH)« entschieden und den Letter-of-Intent (LoI) unterzeichnet.

»Wir haben in unserem Haus den LoI unterzeichnet, weil das Gesamtpaket für uns stimmig ist«, sagt Andreas Klahn, Abteilungsleiter Organisationsentwicklung bei der Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg. »Meines Erachtens macht ITSC bei konsequenter Umsetzung auch wirtschaftlich langfristig Sinn. Man muss es als Haus aber wirklich wollen und machen, denn jedes Mehr an Individualität kostet. Konsequenz wird hier das Zauberwort sein.« Aus dem Vorprojekt nimmt er mit, dass »es möglich ist, mit mehreren Sparkassen gemeinsame Standards zu definieren«. Es sei allerdings einfacher, über Standards zu reden als sie im Alltag zu erleben. Um die Akzeptanz für die Ergebnisse und das Vorgehen zu schaffen, hat die Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg die Mitarbeitenden aus der IT-Organisation – und damit die unmittelbar Betroffenen – von Anfang an aktiv beteiligt. Daher ist Andreas Klahn zuversichtlich, dass auch die anstehenden Aktivitäten gut klappen werden.





#### Die Module von ITServicesComfort (ITSC):

- Endgeräte-Management
- Server- und Anwendungsbetrieb
- SB-Systeme
- Netzwerk
- Telefonie
- Service Center und User Help Desk

## GEMEINSAME STANDARDS UMSETZEN

Nun geht es an die Umsetzung – das Migrationsprojekt ist gestartet. Jedes der beteiligten Institute wird nach einem individuellen Zeit- und Aktivitätenplan migrieren. Mitte 2022 werden dann alle Projektparkassen mit dem ITSC-Standard für Schleswig-Holstein arbeiten. Aufgrund seiner langjährigen ITSC-Erfahrungen bei der Förde Sparkasse weiß Carsten Tietgen: »Der Gewöhnungsprozess an neue Prozesse und Ansprechpartner, wie User Help Desk der FI oder Techniker, ist kurz und umso erfolgreicher, wenn man selbst erlebt, wie unkompliziert alles auch mit externen Ansprechpartnern funktioniert.«

Lutz Schacht, Abteilungsleiter Organisationsmanagement bei der Sparkasse zu Lübeck AG, schaut ebenfalls zuversichtlich in die Zukunft: »Wir möchten Steuerungsprozesse weiterentwickeln und die Standardisierung sowie Digitalisierung in unserem Haus vorantreiben. Durch ITSC versprechen wir uns, die nötigen Freiräume zu schaffen, um diese wichtigen Aufgaben angehen zu können. Mittelfristig verfolgen wir das Ziel, in einem sich verändernden Umfeld auch Kostenflexibilisierung zu erreichen.«

## GEMEINSAMES FAZIT DER PROJEKTPARKASSEN

Die sechs Sparkassen, die sich gemeinsam mit der Finanz Informatik auf den Weg gemacht haben, einen ITSC-Standard zu erarbeiten und in ihren Häusern einzuführen, sind sich sicher, dass es ein zielführender, zukunftsorientierter und erfolgreicher Weg ist. Basis dafür seien eine standardisierte Nutzung von ITSC und das gemeinsame Verständnis, die strategische Ausrichtung der Sparkasse in den Vordergrund zu stellen und nicht die für einzelne Bausteine möglicherweise kostengünstigere interne Lösung. Denn die internen Aufwände müsse man, »insbesondere auch unter dem Fokus der BAIT (Bankenaufsichtliche Anforderungen an die IT), realistisch in die Zukunft projizieren«.

»Mit ITSH«, so die Einschätzung der in der Finanz Informatik verantwortlichen Geschäftsbereichsleiter Jens-Uwe Grieser (Infrastrukturberatung) und John Marquardt (Kundenservice), »leisten die beteiligten Sparkassen einen über die Region hinausgehenden Beitrag zur Festlegung von Sparkassenstandards. Damit kann die Finanz Informatik ihre Leistungserstellung besser skalieren und in Folge wirtschaftlicher anbieten. Je mehr Sparkassen sich diesem Weg anschließen, desto attraktiver wird ITSC für alle.«

»ITSC in Schleswig-Holstein (ITSH)« ist ein Angebot der Finanz Informatik für das Bundesland und nicht nur für die beteiligten Projektparkassen. Bei Interesse können weitere Institute aus der Region das Dienstleistungsangebot ebenfalls nutzen.

# UNSERE GESPRÄCHS- PARTNER DER BETEILIGTEN SPARKASSEN



Ulrich Wierzbinski  
Bereichsleiter  
Organisation/IT



»Mit einem ITSC-Standard für Schleswig-Holstein können wir langfristig und stringent die notwendigen IT-Betriebsprozesse durch den strategischen IT-Partner der Sparkassenorganisation sichern. Die FI sollte das Produkt-Profil weiter schärfen und interessierten Kunden ITSC ohne Schnörkel und Sonderlocken zur Verfügung stellen.«



Sandra Witte  
Abteilungsleiterin  
Betriebsservice & Digitalisierung



»Das Zusammenrücken der Org-/IT-Abteilungen der sechs beteiligten Sparkassen bringt mehr Austausch, mehr gegenseitige Unterstützung und mehr Lernen voneinander. Wir haben viele Impulse zur Standardisierung mitgenommen.«

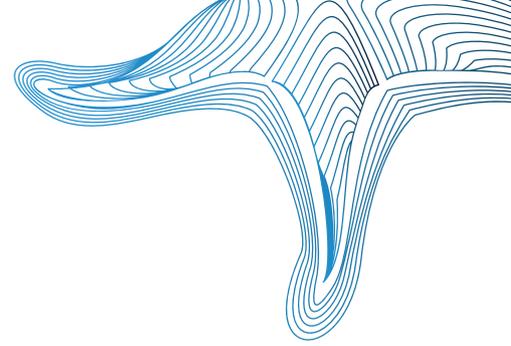


Thorsten Michler  
Direktor  
Organisation



»Mit ITSC können wir die aufsichtsrechtlichen Anforderungen an den IT-Betrieb und die Anforderungen an die IT-Sicherheit abdecken.«





## SCHLESWIG-HOLSTEIN

»Für uns ist die FI der gesetzte Partner, um eine ganzheitliche Lösung zu realisieren.  
 »ITSH« ist ein Beitrag zur Betriebsstrategie der Zukunft.«

»Es ist wichtig, die Org-/IT-Ressourcen auf die Weiterentwicklung unseres Hauses zu konzentrieren und nicht auf den Betrieb der IT.«

FÖRDE SPARKASSE

4

SPARKASSE LÜBECK

5



KREISSPARKASSE HERZOGTUM LAUENBURG

6

»Mit der Standardisierung von ITSC für Schleswig-Holstein haben wir die Chance auf ein echtes arbeitsteiliges Vorgehen zwischen den Häusern, denn nicht jeder muss das Rad neu erfinden.«

»Durch ITSC versprechen wir uns mehr Freiräume, um Steuerungsprozesse weiterzuentwickeln und die Standardisierung sowie Digitalisierung in unserem Haus vorantreiben zu können.«



Crew der Gemini 11  
Mission im Simulator  
des Kennedy Space  
Centers (08.09.1966).  
Foto: NASA

# DER »KLEINE SCHRITT« WIRD 50

Im Juli jährt sich ein besonderes Ereignis: Vor 50 Jahren landete erstmals der Mensch auf dem Mond. Das Paderborner Heinz Nixdorf MuseumsForum (HNF) erinnert mit zwei großen Ausstellungen daran.

»Das ist ein kleiner Schritt für den Menschen. Ein riesiger Sprung für die Menschheit.« Als Neil Armstrong am 21. Juli 1969 um 2:56 Uhr morgens als erster Mensch überhaupt seinen Fuß auf die staubige Mondoberfläche setzte, wurden Millionen Menschen Augen- und Ohrenzeuge dieser außergewöhnlichen Aktion. Dem Aufbruch ins All vorausgegangen waren jahrelange Vorbereitungen, wie die Ausstellung »Ein kleiner Schritt – Die Mondlandung in 50 Fotografien« im Paderborner Heinz Nixdorf MuseumsForum zeigt. Die Fotodokumente zeigen, welche Technik damals den langen Weg zum Mond ebnete. Bilder jener Zeit aus den Kontrollzentren oder von der Verkabelung der riesigen Saturn V-Rakete faszinieren noch heute. Viele, oft unbekannte Aufnahmen, erlauben neue Einsichten in die oft erzählte Geschichte: So ist Buzz Aldrin, der zweite Mensch auf dem Mond, zu sehen, kurz bevor er auf den Mondtrabanten trat. Oder auch die gelangweilte Crew von Gemini 11 im Simulatorraum. Natürlich sind auch einige Klassiker dabei, die heute zu den Ikonen der Fotografie zählen. Die Sammlung »Ein kleiner Schritt« wurde aus dem Archiv der NASA zusammengestellt und ist noch bis zum 5. Januar 2020 zu sehen.

Ebenfalls bis Januar zu sehen ist die Ausstellung »Aufbruch ins All – Raumfahrt erleben«, die am 5. Juli beginnt. Auf 800 Quadratmetern offenbart sie eine beeindruckende Kulisse aus Dunkelheit, Planeten und Raumfahrzeugen. Neben historisch-technischen Exponaten wie Robotern, Triebwerken oder Steuer-Modulen illustrieren zahlreiche Modelle von Raketen oder der Weltraumstation ISS anschaulich den Weg des Menschen in den Kosmos. Vor allem, mit welcher Computertechnik der Aufbruch gelang. In den Sechziger Jahren wurden erstmals Computer in der Raumfahrt eingesetzt. Das HNF nutzt digitale Technik wie VR und AR, um den Besuchern ein neuartiges Erlebnis der Weltraumfahrt zu ermöglichen. So sitzen Besucher im Nachbau eines Mondfahrzeugs von Apollo 17 und fahren virtuell über den Mond. Sie erkunden auf einem VR-Rundgang die ISS oder führen in einer nachgebauten Sojus-Kapsel liegend ein Andockmanöver durch. Es ist möglich, sich selbst als Astronaut zu fotografieren oder mit einer Augmented-Reality-Anwendung die Schichten eines Raumanzuges zu entdecken. Viele der interaktiven Anwendungen sind Spezialanfertigungen und ermöglichen so ein einzigartiges Weltraum-Erlebnis. Für Kinder wird der Spielplatz Lunar Lander Land geschaffen. Hier können sie Planeten wiegen, einen Fußabdruck in »Mondstaub« drücken oder die Mondlandefähre durchklettern.



Mehr Informationen unter  
[www.hnf.de](http://www.hnf.de)

Das HNF bei Twitter:  
[@hnfpb](https://twitter.com/hnfpb)



# GUT GELUNGEN

Erste technische  
Fusion von  
Landesbausparkassen

Die für die Finanz Informatik erste technische Fusion von zwei Landesbausparkassen unter OSPlus-LBS konnte Mitte März erfolgreich abgeschlossen werden. Damit entstand Deutschlands größte Landesbausparkasse, die LBS Südwest. Sie ging hervor aus den Landesbausparkassen in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz, die bereits 2016 rechtlich fusionierten.

Das Besondere bei dieser technischen Fusion bestand darin, dass es noch keine Erfahrungen und damit kein Vorgehensmodell für die Fusion von Landesbausparkassen gab. Lediglich für die OSPlus-Bestandteile im OSPlus-LBS konnte das Projekt weitgehend auf das Standardverfahren für Sparkassen zurückgreifen, denn für Sparkassen-Fusionen liegt seit vielen Jahren ein erprobtes und standardisiertes Vorgehensmodell vor. Für die Komponenten in OSPlus-LBS dagegen mussten neue Verfahren und Programme entwickelt, getestet und eingeführt werden. Diese Besonderheit machten die Zusammenführung der Datenbestände zu einem IT-technisch und bankfachlich sehr anspruchsvollen Projekt mit einer deutlich größeren Komplexität als im Vergleich zu den erprobten Sparkassenfusionen. Insgesamt führten die Projektmitarbeiter fünf Testläufe und vier Test-Fusionen durch.

## Im Porträt: LBS Südwest

Die LBS Südwest ist die größte der acht Landesbausparkassen in Deutschland. Als Bausparkasse der Sparkassen ist sie der kompetente Partner rund ums Bauen, Wohnen und Finanzieren in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz. Kerngeschäft ist das Bausparen und die Baufinanzierung. Die LBS Südwest begleitet rund knapp 1,7 Millionen Kunden. Im Geschäftsjahr 2018 hat sie in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz Bausparverträge über 10,23 Mrd. Euro vermittelt sowie Baudarlehen über 1,44 Mrd. Euro ausbezahlt. Die Bilanzsumme betrug 19,3 Mrd. Euro im Jahr 2018. Die LBS Südwest beschäftigt knapp 800 Angestellte und rund 600 Außendienstler.

Die akribische Vorbereitung, die bereits Anfang 2018 gestartet war, hat sich ausgezahlt: Das neue fusionierte Institut nahm den Betrieb am 18. März reibungslos und im Zeitplan auf. Die intensive und gute Zusammenarbeit der Projektbeteiligten auf Seiten der LBS und Finanz Informatik trug maßgeblich zum Erfolg bei. Nachdem im Jahr 2017 die Migration der Landesbausparkassen auf das neue OSPlus-LBS erfolgreich abgeschlossen wurde, konnte hiermit das nächste große Projekt im LBS-Umfeld ins Ziel getragen werden.



# DIGITAL VERNETZT



Die Zeiten, in denen der LBS-Außendienstmitarbeiter den Finanzierungsantrag in Papierform an die Sparkasse weitergegeben hat, könnten bald der Vergangenheit angehören. Denn seit Mitte des letzten Jahres gibt es hierfür eine neue Schnittstelle, mit der die in OSPlus-LBS erfassten Daten elektronisch an das jeweilige Institut weitergeleitet werden können.

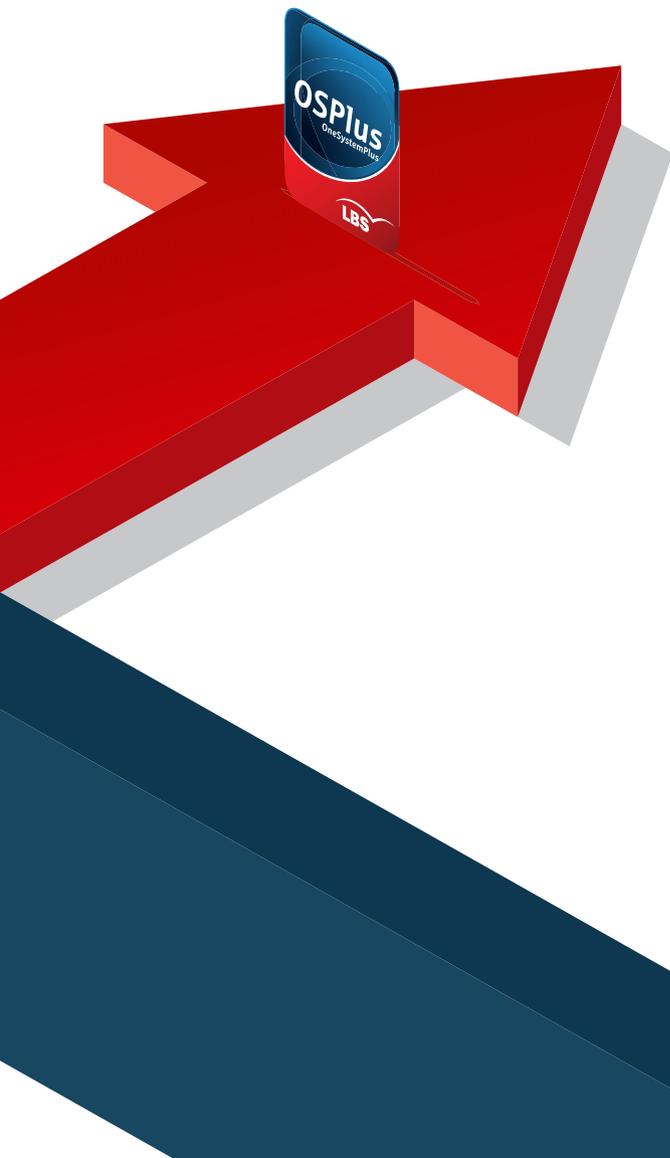
Die Einführung von OSPlus in den Landesbausparkassen ist fast abgeschlossen. Nachdem bereits seit September 2017 sieben von acht Instituten OSPlus-LBS nutzen, folgt im dritten Quartal 2020 der letzte verbliebene Eigenanwender, die LBS Bayern. Seit der Migration auf OSPlus-LBS steht dem LBS-Außendienst eine Anwendung im OSPlus-LBS-Portal zur Verfügung, mit der Finanzierungen der LBS und der Sparkasse beraten und beantragt werden können.

Die entsprechenden Anträge wurden bisher in Papierform an die regionale Sparkasse weitergeleitet. Um dies zu ändern, hat die Finanz Informatik im Auftrag und in Zusammenarbeit mit den Landesbausparkassen die Schnittstelle »LBS-Kreditmodul (LKM)« entwickelt. Die im Rahmen einer Finanzierungsberatung im LBS-Außendienst erfassten Daten können nunmehr elektronisch an das jeweilige Sparkassen-Institut gegeben werden.

#### Neue Schnittstelle

Nach der erfolgreichen Pilotierung wurde das LKM im November letzten Jahres mit dem OSPlus-Release 18.1 ausgerollt und steht durch seine tiefe Systemintegration in OSPlus-LBS den Sparkassen zusätzlich zu den etablierten Schnittstellen und Prozessen zur Verfügung. Als Pilot für die Einführung der Schnittstelle fungierte unter anderem die Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen, denn »als digitale Sparkasse stehen wir technischen Neuerungen grundsätzlich positiv gegenüber«, so Daniel Freiwald, Senior-Referent im Bereich Vertriebsmanagement Private Kunden, zu den Motiven der Kreissparkasse. »Zudem arbeiten wir mit unserem LBS-Außendienst seit Jahren sehr gut zusammen und sehen das LKM als gute Möglichkeit, diese Zusammenarbeit noch weiter zu optimieren.«

Die bisherigen Erfahrungen des baden-württembergischen Instituts sind positiv. Auch wenn noch nicht alle Mitarbeiter des LBS-Außendienstes und der Sparkasse für die Nutzung des LKM berechtigt sind, werden doch bereits rund ein Viertel aller Kreditanfragen über die neue Schnittstelle eingereicht. »In einer Vertriebsregion sind es sogar nahezu 100 Prozent aller Anträge«, erklärt Maria-Rosa Munzio-Schneider, Leiterin des ImmobilienCenters Filder der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen und ergänzt: »Bei den Mitarbeitern kommt die neue Schnittstelle ebenfalls gut an. Die betroffenen Kolleginnen und Kollegen sind sehr positiv überrascht.«





**Maria-Rosa Munzio-Schneider**  
Leiterin des Immobilien  
Centers Filder

Von der gesteigerten Effizienz profitieren LBS und Sparkasse gleichermaßen. Zum einen müssen die Daten nicht noch einmal manuell in der Sparkasse erfasst werden. Vielmehr ist es möglich, einen vorbefüllten Vorgang in OSPlus-Kredit zu erzeugen. Zum anderen stärkt die technische Schnittstelle das Kooperationsgeschäft zwischen der LBS und der Sparkasse nachhaltig.

#### Weiterentwicklung

Mit OSPlus-Release 19.0 werden Erweiterungen der Schnittstelle bereitgestellt. Konnten bis dato ausschließlich Anträge für Finanzierungsmittel der Sparkasse an diese weitergegeben werden, ist es dann ebenso möglich, LBS-Finanzierungsmittel zur Bewilligung an die Sparkasse weiterzuleiten. Im Rahmen der »Finanzierung aus einer Hand (FaeH)« erfasste Finanzierungsvorgänge können somit vollumfänglich übertragen und durch die Sparkasse in der Anwendung »Private Finanzierung« fallabschließend bearbeitet werden.



**Daniel Freiwald**  
Senior-Referent im Bereich  
Vertriebsmanagement Private  
Kunden

Über die Schnittstelle kann die Sparkasse dann ebenso ihre aktuellen Darlehenskonditionen an den LBS-Außendienst übermitteln, um dem Kunden, der im LBS-Außendienst beraten wird, mit den aktuellen Konditionen ein attraktives Angebot mit Sparkassen- und LBS-Mitteln unterbreiten zu können. Daten zu gemeinsamen Bestandskunden werden automatisch abgeglichen und aktualisiert bzw. Vorgangsdaten zu Neukunden übertragen. Darüber hinaus können die Sparkassen entsprechende Parameter für eine sogenannte »Ampelprüfung« administrieren. Somit ist für den LBS-Mitarbeiter schon vor der Weitergabe des Antrags ersichtlich, ob dieser seitens der Sparkasse bewilligt werden kann (Grün-Fall) oder nicht (Rot-Fall) und welche Gründe gegen eine Bewilligung sprechen. Eine zweite Ampel gibt zusätzlich Auskunft darüber, ob die beantragten LBS-Mittel bewilligungsfähig sind. Transparenz über den Bearbeitungsfortschritt erhält der LBS-Außendienst über ein Status-Center, welches übersichtlich den Bewilligungsstatus visualisiert.

#### Tipps aus der Praxis

Die Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen ist mit dem Einsatz der technischen Schnittstelle zur LBS sehr zufrieden. Sparkassen, die das LKM ebenfalls nutzen möchten, empfiehlt Daniel Freiwald, dass LBS-Außendienstmitarbeiter und Sparkassenberater im Zuge der Einführung mindestens einen Fall zusammen erfassen. Gleichfalls sollte im Vorfeld zwischen LBS und Sparkasse geklärt werden, wie einzelne Felder zu befüllen sind, um spätere Korrekturen seitens der Sparkasse zu vermeiden. 



**Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen**  
Bahnhofstraße 8  
73728 Esslingen  
Geschäftsvolumen: 9,5 Mrd. Euro  
[www.ksk-es.de](http://www.ksk-es.de)

## KI geht alle an

**Künstliche Intelligenz (KI)** – das sind Computersysteme, Maschinen und Roboter, die selbstständig lernen können. Sie haben heute bereits oft unbemerkt Einzug ins tägliche Leben genommen und spielen schon in vielen Bereichen eine wichtige Rolle.

Künstliche Intelligenz ist denn auch das Thema des Wissenschaftsjahres 2019, einer Initiative des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, an dem sich Institutionen, Bildungseinrichtungen, Hochschulen und Unternehmen beteiligen. Dass das Thema längst kein Trend oder Hype mehr ist, zeigt sich an ganz konkreten Beispielen des Alltags: Menschen unterhalten sich mit Sprachbots, lassen sich von intelligenten Assistenzsystemen die Reiseroute planen und sitzen demnächst wohl in selbstfahrenden

### 1966: Der erste Chatbot der Welt

Den ersten Chatbot der Welt entwickelte der US-amerikanische Informatiker Joseph Weizenbaum 1966 am Massachusetts Institute of Technology (MIT). Das Computerprogramm mit Namen »Eliza« konnte menschliche Sprache verarbeiten – und dabei in Textform direkt in menschlicher Sprache kommunizieren, statt diese vorher in Computercode umzuprogrammieren. Damit ist Eliza ein direkter Vorfahr von Systemen wie Alexa oder Siri.

Autos. Online erhalten sie individualisierte Produktvorschläge, Musikempfehlungen und Social-Media-Timelines. Auch in der Wirtschaft sind smarte Systeme in vielen Bereichen schon heute nicht mehr wegzudenken: In der Industrie etwa übernehmen Maschinen schwere oder eintönige Arbeiten – und entlasten dadurch den Menschen. Intelligente Diagnosesysteme in der Medizin helfen dabei, schneller Therapien gegen Krankheiten zu entwickeln. Und Verkehrsleitsysteme auf KI-Basis tragen mit dazu bei, dass die Luft in den Städten sauberer wird.

Das Wissenschaftsjahr 2019 beleuchtet das Thema Künstliche Intelligenz in fünf Themenfeldern, die gleichzeitig auch die Vielfalt der Einsatzbereiche zeigen:

1. Grundlagen und Gesellschaft
2. Mobilität und Arbeit
3. Umwelt und Nachhaltigkeit
4. Gesundheit und Medizin
5. Bildung und Kultur



Weitere interessante Details und viele Infos rund ums Wissenschaftsjahr in der Quelle unter:

[www.wissenschaftsjahr.de](http://www.wissenschaftsjahr.de)



**Selbstbedienung ohne Hürden**  
Die evo Serie

Von unabhängigen  
Experten geprüft:  
[www.myability.at](http://www.myability.at)

[www.keba.com/banking](http://www.keba.com/banking)

Modernstes Cash-Recycling ganzheitlich barrierefrei konzipiert

- Intuitive Bedienung aufgrund einzigartigem Bedien- und Beleuchtungskonzept
- Kopfhörerbuchse für mögliche audio-unterstützte Benutzerführung
- Anordnung der Bedienelemente im Greifbereich nach Europäischem Barrierefreiheitsstandard EN 301 549 / ADA 2010
- Unterfahrbare Gerätevarianten, vielfältig integrierbar

**KEBA**  
Automation by innovation.



Frankfurter Sparkasse:

## Mit dem Finanzcockpit auf dem Smartphone der Firmenkunden landen

Noch näher am Kunden und seinen Bedürfnissen. Mit der App Finanzcockpit der Star Finanz haben Sparkassen hierfür das passende digitale Werkzeug in der Hand. Über diese mobile Anwendung bedienen sie entscheidende Anforderungen von Unternehmern und stärken somit nachhaltig die Bindung an das eigene Haus. Seit dem Launch Ende 2017 haben zahlreiche Sparkassen ihr Angebotsportfolio für Firmenkunden mit dem mobilen Finanz-Tool erweitert, darunter auch die Frankfurter Sparkasse.

Überall erreichbar und immer entscheidungsfähig zu sein gehört heute zum Arbeitsalltag fast aller Unternehmer. Ihr wichtigstes Arbeitsgerät? Zunehmend das Smartphone: Über alle Altersgruppen hinweg besitzen heute 81 Prozent der Deutschen ein Smartphone. Die mobile Internetnutzung auf Smartphone und Tablet hat sich seit 2012 nahezu verdreifacht. Da liegt es sprichwörtlich auf der Hand, dass nach den Privatanwendern jetzt auch Unternehmer ihre Banking-Geschäfte auf den mobilen Devices abwickeln wollen. Hier setzt das Finanzcockpit an – seit Ende 2017 bietet die App aus dem Hause der Star Finanz den Firmenkunden der Sparkassen einen Überblick über alle relevanten Finanzkennzahlen ihres Unternehmens. Viele Institute haben ihr Angebot für Firmenkunden bereits erfolgreich mit dem mobilen Finanz-Tool erweitert.



### **Anforderungen der Kunden im Firmenkundenbereich: digital und mobil**

Dabei lassen sich die aktuellen Ansprüche der Firmenkunden in zwei Schlagworte fassen: digital und mobil. Entscheider nutzen Smartphone und Tablet heute nicht nur unterwegs, sondern vielmehr auch im Büro und zu Hause ganz selbstverständlich als digitalen Arbeitsplatz.

Das Finanzcockpit überführt die Verwaltung der Unternehmensfinanzen in diese mobile Welt. Die Star Finanz stellt den Sparkassen mit der App ein Produkt zur Verfügung, das die heutigen und zukünftigen Anforderungen ihrer Firmenkunden abbildet. Sie ermöglicht eine aggregierte Datenabbildung aus verschiedenen Informationsquellen. So stammen die derzeit im Finanzcockpit angezeigten Daten aus einer Kopplung mit SFirm. Mithilfe des Finanzcockpits lassen sich daher unter anderem Informationen über Veränderungen auf den Geschäftskonten, Salden und deren Entwicklung sowie Umsätze anzeigen. Perspektivisch wird zudem der Kommunikationskanal der App zwischen Sparkassen-Berater und Firmenkunde ausgebaut. Das Finanzcockpit wird so sukzessive zum digitalen Draht zwischen Sparkassen und Firmenkunden weiterentwickelt. Die Institute können die Anwendung ihren Firmenkunden als Smartphone- und Tablet-Version (iOS und Android) zur Verfügung stellen und haben somit für die mobilen Plattformen ein Angebot im Portfolio, das dem Digitalisierungsprozess im Corporate Banking Rechnung trägt.

### **Kundenbeirat entscheidet über die Weiterentwicklung des Finanzcockpits mit**

Die Weiterentwicklung der App erfolgt seit Oktober 2017 kontinuierlich entlang der Bedürfnisse und Anforderungen der Firmenkunden. Ziel ist es, nur die Funktionen zu integrieren, die vom Kunden benötigt werden. Elementarer Bestandteil dieser agilen Arbeitsweise sind sechswöchige, intensive Arbeitsphasen, sogenannte Sprints, sowie externe Ergebnispräsentationen, die im selben Rhythmus von sechs Wochen stattfinden. Daraus resultieren wiederum Testversionen, zu denen sich Sparkassen sowie Firmenkunden äußern und Input für weitere Funktionsideen liefern.





Das Finanzcockpit lebt von dieser Beteiligung der Sparkassen. Ein Ansatz, den etwa die Frankfurter Sparkasse sehr begrüßt: »Die gemeinsame Weiterentwicklung der App ermöglicht es uns, unsere Vorschläge im Beirat des Finanzcockpits direkt einzubringen«, sagt Dr. Roland Röder, Vertriebsleiter Vertriebsmanagement und Fachberatung Firmenkunden bei der Frankfurter Sparkasse. Röder, selbst begeisterter Nutzer der App Finanzcockpit: »Wir sprechen regelmäßig mit den Firmenkunden, die das Finanzcockpit bereits nutzen, um Feedback zur App abzuholen. Dabei entstehen viele Ideen, die wir mit den anderen Sparkassen sowie der Star Finanz im Kundenbeirat diskutieren und gemeinsam beurteilen, wie diese in der App umgesetzt werden können. Dieser agile Ansatz erlaubt es, interessante Anwendungsfälle in die Planung mit aufzunehmen und sehr schnell umzusetzen. Die App wird auf diese Weise möglichst nahe an den Bedürfnissen der Kunden und der Sparkassen weiterentwickelt.«

Die Bewertungen auf Kundenseite fallen entsprechend positiv aus. Alexander Huneck, Geschäftsführer der Frankfurter Werbeagentur Intercontact, sagt: »Ich nutze die Finanzcockpit-App seit einigen Monaten und kann sie sehr empfehlen. Die App ist sehr nutzerfreundlich aufgebaut und lässt sich dadurch intuitiv bedienen. Durch die Nutzung der App spare ich viel Zeit, denn ich habe nicht nur die Kontostände inklusive Saldenentwicklung jederzeit im Blick, sondern kann auch im Zusammenspiel mit der Unterschriftenmappe-App anstehende Zahlungen jederzeit prüfen und mobil freigeben.«

Auch Monika Förster, Vorstand der Pensionskasse der Frankfurter Sparkasse, bekräftigt: »Das Finanzcockpit ermöglicht zu jeder Zeit und an jedem Ort einen schnellen Überblick über die Finanzen. Ortsunabhängig können mit der Unterschriftenmappe dringende und eilige Aufträge freigegeben werden, was eine zwingende Anwesenheit im Büro entbehrlich macht.«



### Frankfurter Sparkasse positioniert sich mit Finanzcockpit als Innovations-Leader

Die Frankfurter Sparkasse bietet das Finanzcockpit sowohl Bestands- als auch Neukunden von SFirm 4.0 seit 2018 als inkludiertes Add-on zur SFirm-Lizenz an. »Wir präsentieren uns unseren Unternehmenskunden mit dem Finanzcockpit als innovatives und kompetentes Institut«, so der Vertriebsleiter der Frankfurter Sparkasse.

Dahinter steckt ein Trend, den die Sparkassen im Firmenkundenbereich insgesamt stark wahrnehmen. Denn ob Social Media, Einkäufe oder zunehmend das Banking, Unternehmer nutzen ihr Smartphone privat für eine Vielzahl von Aufgaben. Dasselbe erwarten sie jetzt auch in einem beruflichen Kontext. »Für uns als Sparkassen ist es ganz aktuell eine der entscheidenden Aufgaben, auf die Smartphones und Tablets der Firmenkunden zu kommen. Wir müssen diese Schnittstelle als Ansprechpartner für alle Services rund um das Banking sowie sonstige kaufmännische Prozesse besetzen, bevor es die Wettbewerber tun«, bekräftigt Röder.

Mit dem Finanzcockpit sind die Sparkassen hierfür in der Pole Position. Roland Röder abschließend: »Wir hoffen, dass sich in den kommenden Monaten viele weitere Sparkassen dazu entschließen, ihren Firmenkunden das Finanzcockpit anzubieten, um im Verbund möglichst viele Unternehmer in ganz Deutschland zu erreichen. Damit wird es uns gelingen, den Firmenkunden der Sparkassen in der Fläche ein innovatives Tool anzubieten, das einen echten Mehrwert bietet.«



Delivering Transformation. Together.

In Führung gehen, digitale Transformation gestalten.



Die Bank von morgen wird sich durch Digitalisierung fundamental verändern.

Um die digitale Transformation erfolgreich zu meistern, müssen wir uns mitwandeln - alle! Unser Erfolg hängt entscheidend davon ab, wie wir den Wandel über ein gutes Change Management gestalten.

Wir begleiten unsere Kunden über den gesamten Prozess ihrer Business-Transformation - mit Management-, Prozess- und IT-Beratung. Wir unterstützen sie bei der Systemintegration, beim Application Management und Business Process Outsourcing sowie beim Entwickeln neuer Software-Lösungen.

Sprechen Sie uns an: [sko.soprasteria.de](mailto:sko.soprasteria.de)

**Ihr Ansprechpartner**

Daniel Kasch



**Telefon**

040 22703-8330

**E-Mail**

[daniel.kasch@soprasteria.com](mailto:daniel.kasch@soprasteria.com)

[www.soprasteria.de](http://www.soprasteria.de)

**sopra  steria**  
CONSULTING

# Kunden gehen ins Netz – einfach, drahtlos, gut

Immer mehr Sparkassen öffnen ihr WLAN für Kunden. Aus gutem Grund, wie das Beispiel der Sparkasse Düsseldorf zeigt.



»Herzlichen Glückwunsch! Sie sind eingeloggt« – so lautet der Begrüßungstext, wenn sich Kunden erfolgreich in das kostenlose WLAN einer Filiale der Stadtsparkasse Düsseldorf eingewählt haben. Für einen Zeitraum von zwei Stunden können sie auf private Unterlagen zugreifen, E-Mails abrufen und digitale Medien nutzen – ohne dafür privates Datenvolumen zu beanspruchen. »Wir möchten die digitale Fitness unserer Kunden ausbauen«, bringt Markus Albrecht, stellvertretender Direktor im Bereich Prozesse und IT der Stadtsparkasse Düsseldorf, die Motivation des Instituts für das kostenlose WLAN zum Ausdruck. »Die Digitalisierung schreitet voran und bietet uns jede Menge neue Optionen, unser Serviceangebot – unabhängig von Zeit und Raum – auszuweiten und die Kundenbindung zu stärken. Zum Beispiel möchten wir ganz konkret im Online-Banking die Nutzungsquote weiter erhöhen.« Um das Wichtigste – den Kunden – stets im Blick zu behalten, haben die Düsseldorfer sich eine »Mind Map« erarbeitet, denn »wir versuchen bei unseren ‚digitalen‘ Aktivitäten, die Kundensicht einzunehmen bzw. vom Kunden her zu denken«.

#### Einfach umsetzen

Online-Banking-Transaktionen, Kundentermine vereinbaren oder sich über Veranstaltungen des Instituts informieren – all das kann und soll der Kunde beispielsweise selbst effektiv erledigen und dafür das WLAN der Sparkasse nutzen. »Wir stellen die erforderliche Netz-Infrastruktur kostenlos zur Verfügung und lenken unsere Kunden in die »Mediale Filiale«, erklärt Markus Albrecht. »Im Gegenzug können wir unsere Aufwände für die Serviceprozesse reduzieren und geringere Service-Kapazitäten im Markt langfristig kompensieren.«

Damit das Konzept der Kundenlenkung aufgeht, hat die Stadtsparkasse Düsseldorf Servicemitarbeiter mit aktivem Kundenlenkungsauftrag ein: An einem Servicepoint (siehe Foto), der mit einem Tablet ausgestattet ist, erklären Mitarbeiter den Kunden die Möglichkeiten und Vorteile der digitalen Sparkasse und begleiten sie – falls gewünscht – bei ihrem ersten Besuch in der »Medialen Filiale«. Ergänzend werden bedarfsorientiert Erklär-Videos eingesetzt.

Wie so oft, wenn man Vertrautes loslässt, gab es anfangs eine gewisse Skepsis seitens der Kunden und der Mitarbeiter. Das findet der stellvertretende Direktor normal, denn alle Beteiligten müssten sich erst an die neue Situation gewöhnen. Er sei sich allerdings sicher, dass »die Mitarbeitenden langfristig den Vorteil der Entlastung erkennen und die Kunden die Vorzüge der SB-Bereiche und speziell des Online-Bankings sehen und nutzen werden«.



Am Servicepoint, ein fahrbares Stehpult mit Tablet, können sich Kunden über die Möglichkeiten der »digitalen Sparkasse« informieren.



### Drahtlos ausgestattet

Anfang 2018 hat die Sparkasse Düsseldorf das FI-Produkt WLAN in einem Pilotprojekt eingesetzt: Sieben Filialen innerhalb eines Regionalmarktes erhielten das drahtlose Netzwerk. Die Kunden konnten nun mithilfe der geschulten Servicemitarbeiter auf die Möglichkeiten des »digitalen Instituts« gelenkt werden.

Das sogenannte Finanzkaufhaus auf der Berliner Allee, welches durch die Zusammenlegung zweier Zentralen im Zuge der 1-Haus-Strategie bis Ende 2019 zum alleinigen Hauptstandort ausgebaut wird, verfügt ebenfalls über WLAN. Und bis zum zweiten Quartal 2020 sollen alle Geschäftsstellen WLAN bekommen.

Grundsätzlich gibt es pro Geschäftsstelle folgende WLAN-Zugangsmöglichkeiten:

- 1 Hotspot für Kunden, automatische Verbindungsunterbrechung nach 120 Minuten,
- 2 Zugänge für Mitarbeiter, welche innerhalb des Hauses Dienstgeräte nutzen und
- 1 Gastzugang über Voucher, vorrangig für externe Mitarbeiter.

»Mit der zentralen Bereitstellung des WLANs durch die Finanz Informatik (FI) können wir unseren Mitarbeitenden und unseren Kunden ein standardisiertes Produkt zur Verfügung stellen, das den hohen Ansprüchen der aktuellen Regulatorik und der Betriebssicherheit gerecht wird«, sagt Markus Albrecht. »Die Bündelung des WLAN- und Netzbetriebes bei der FI erfordert die Steuerung nur eines Dienstleisters, wodurch wir mit Blick auf die Schnittstellen den Arbeitsaufwand optimieren. Mit dem kostenlosen WLAN bieten wir nicht nur unseren Kunden einen Mehrwert. Unsere Mitarbeitenden werden zukünftig innerhalb der WLAN-Reichweite sich mit mobilen Endgeräten in das Internet einwählen und flexibel auf Anforderungen reagieren können. Ein wichtiger Beitrag zum Mobilen Arbeiten und zur Stärkung des eigenverantwortlichen Handelns jedes Einzelnen.« Daher kann er den Einsatz des FI-Produktes WLAN nur empfehlen. Er würde sich freuen, wenn sich zukünftig mehr Sparkassen für das FI-Produkt entscheiden, um für alle Institute einen Einstieg in das Basisangebot zu ermöglichen.

### Gut angenommen

Die Sparkasse Düsseldorf hat mit dem kostenlosen WLAN ihr Portfolio kundenorientiert erweitert. Das belegen die Nutzungszahlen: Aktuell wählen sich fast 120 User täglich über den Hotspot in das WLAN des Instituts ein – Tendenz: stetig steigend.



**Markus Albrecht**  
Stv. Direktor  
Bereich Prozesse und IT



Sparkasse Düsseldorf  
Berliner Allee 33 – 40212 Düsseldorf  
Geschäftsvolumen: 11,58 Mrd. Euro  
[www.skduesseldorf.de](http://www.skduesseldorf.de)

# Forum Bürokommunikation und digitale Zusammenarbeit

Infos rund um Office\_neo



Welche Lösungen stehen den Sparkassen zukünftig unter Office\_neo zur Verfügung? Wie können Workflows innerhalb einer Sparkasse zukünftig ohne Lotus-Notes-Datenbanken abgebildet werden? Auf dem Forum Bürokommunikation und digitale Zusammenarbeit des Ostdeutschen Sparkassenverbandes (OSV) am 8. und 9. April waren das nur einige der wichtigsten Fragen, die sowohl Anwender als auch Entscheider aus dem Bereich Organisation und IT der Sparkassen interessierten. Die rund 100 Teilnehmer konnten sich auf Einladung des OSV anhand von Vorträgen, Workshops und an einem Messestand gezielt zu den einzelnen Lösungen und Funktionen von Office\_neo informieren.



Film



Office\_neo – hier geht's zum Film:

[www.youtube.com](http://www.youtube.com)

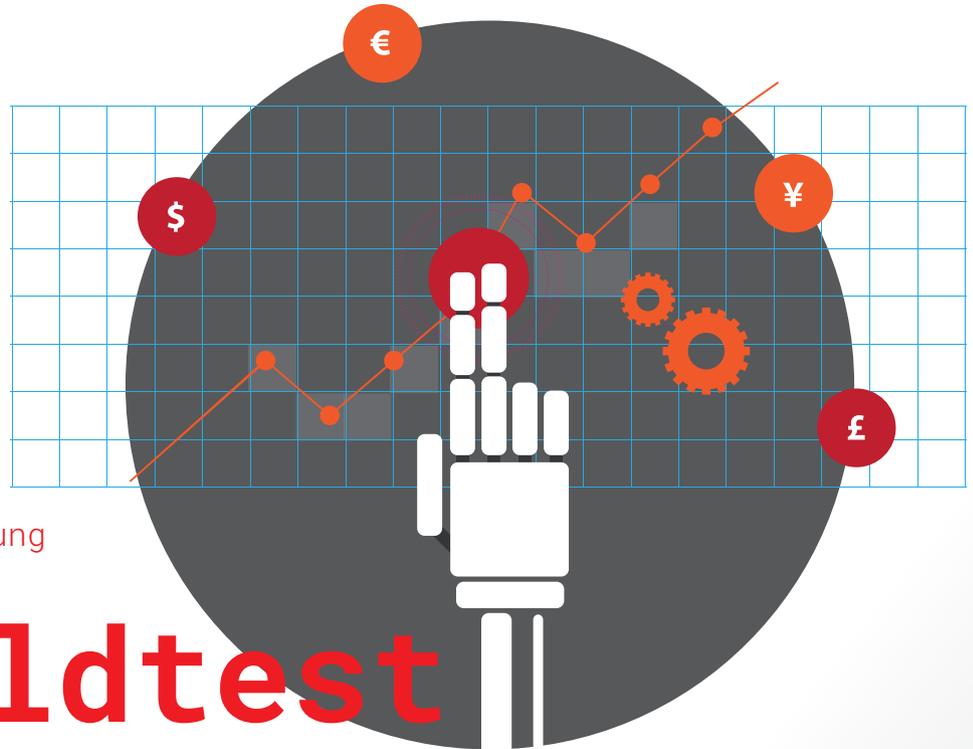
## Workshops, Vorträge und Messestand

Die Vortrags- und Workshop-Themen auf dem Forum Bürokommunikation und Digitale Zusammenarbeit in Potsdam waren gut gewählt. Den Teilnehmern wurden nicht nur die Produkte rund um Office\_neo präsentiert. Die Veranstaltung bot auch detaillierte Informationen zu den Themenfeldern Top 50-Anwendungsmigration, individuelle Workflows mit Office\_neo (On)-Teamroom, den Funktionsumfang und den Einsatz von ICM (Intranet Content Management), die Gestaltung von individuellen Prozessen im Rahmen der ISP (Interaktive Service-Plattform) sowie die Herausforderungen für die Sparkassen-Finanzgruppe mit Blick auf die Digitalisierung und eine engere Zusammenarbeit im Verbund.

## Besser und mehr zusammenarbeiten

Ohne eine effiziente und moderne Bürokommunikation geht es auch in der Bankbranche schon lange nicht mehr. Das wurde anhand der verschiedenen Vortragsthemen deutlich. Die Digitalisierung verändert nicht nur die Kommunikation zu den Kunden, sondern sie bringt auch neue Formen der Zusammenarbeit innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe. Mit Office\_neo bietet die Finanz Informatik den Instituten genau jene Collaboration-Plattform, die sie für den digitalen Arbeitsplatz der Zukunft benötigen. Kommunikationstools wie Text- und Video-Chat, moderne Mail- und Kalenderfunktionen auf Basis von Outlook sowie On-Teamroom für individuelle SharePoint-Umgebungen und Workflows. Die Teilnehmer konnten sich bei der Veranstaltung von dem Leistungsumfang und der Einführungsunterstützung von Office\_neo persönlich überzeugen. Dabei kamen auch der Dialog zwischen der FI und den für Office\_neo verantwortlichen Teilnehmern der Sparkassen nicht zu kurz. Die Gelegenheit dazu wurde sehr gut angenommen, das zeigte die unmittelbare Resonanz der Teilnehmer nach der Veranstaltung.





Robo Advice in der Betreuung vermögender Privatkunden:

# Echtgeldtest bestanden

Verbessern Robo-Advice-Lösungen die Qualität der Betreuung vermögender Privatkunden? Erzielen Roboter eine bessere Performance und was ändert sich durch deren Einsatz? Wird eine algorithmusgestützte Beratung überhaupt von dieser anspruchsvollen Klientel akzeptiert?

Diese Fragen stellten sich die Finanzexperten des Private-Banking-Bereichs der Braunschweigischen Landessparkasse (BLSK) bereits frühzeitig, als sie sich zum ersten Mal mit dem Thema Robo Advisory intensiver befassten. Ihre Erkenntnisse brachte das Institut in die Kundengremien der FI-Tochter inasys ein. Als dort konkrete Lösungen präsentiert wurden, wollte die BLSK wissen, wie eine Beraterunterstützung durch einen Roboter in der Praxis aussieht. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass Kunden einen großen Wert auf die hohe Qualität des von ihrem Institut verwalteten Anlageuniversums legen und zudem gegenüber den auf ETFs basierenden Internet-Lösungen tendenziell skeptisch sind, wollte der Private-Banking-Bereich des Instituts herausfinden, unter welchen Voraussetzungen ihre anspruchsvolle Klientel eine robotergestützte Beratung akzeptiert.

Das im Braunschweiger Land bei der Betreuung vermögender Privatkunden marktführende Institut setzt den von inasys in Zusammenarbeit mit den Finanzmarkt-Spezialisten The Double Alpha Factory ([www.alpha-factory.de](http://www.alpha-factory.de)) entwickelten inasys Robtimizer ein. Der digitale Anlageassistent ist unter anderem in der Lage, ein vom Aktienresearch des Instituts empfohlenes Anlageuniversum zu allokatieren. »Die Option einer roboterunterstützten Beratung fand bei Kunden Interesse, sodass wir uns entschlossen haben, ein entsprechendes Angebot zu pilotieren«, beschreibt Ron Große, Leiter Private Banking Beratungsspezialisten und Kapitalmarktexperte bei der BLSK, den Start des Projektes. Das qualitätsgesicherte Anlageuniversum und der Ansatz, dass der Algorithmus risikooptimierte Anlage- und Umschichtungsempfehlungen unterbreitet, die dann von dem Berater dem Kunden vorgestellt und umgesetzt werden, stärkten die Akzeptanz sowohl auf der Berater- als auch auf der Kunden-seite.

## Robtimizer schlägt DAX

Die Pilotierung startete Anfang 2018 in Form eines Echtgeldtests. Kunden, die an einem Echtgeldtest teilnahmen, investierten in ein Aktienportfolio, das der inasys Robtimizer mittels Conditional Value at Risk (CVaR) steuerte. Das Portfolio wurde dabei einmal im Monat allokiert und bei Bedarf neu ausgerichtet. Auf Basis der über 250 Einzeltitel umfassenden Aktien-Empfehlungsliste des NORD/LB-Research allokierte der inasys Robtimizer einmal pro Monat zu einem festen Zeitpunkt ein Portfolio, das aus den Kauf-Empfehlungen und damit den aussichtsreichsten Aktien auf 6- bis 12-Monatssicht besteht. So generierte der digitale Anlageassistent ein konzentriertes Portfolio aus 20 bis 25 Einzeltiteln. Bei Bedarf optimierte der inasys Robtimizer das Portfolio unter dem Aspekt eines optimalen Chancen-Risiko-Verhältnisses. Dieses Vorgehen verbindet die Research-Expertise des Hauses mit der konsequenten Anlagestrategie und bot dem Berater die Möglichkeit, die notwendigen regulatorischen Geeignetheitserklärungen mit dem Kunden zu besprechen. Ein Pauschalpreismodell stellte dabei sicher, dass Umschichtungen ohne Rücksicht auf mögliche Kosten vorgenommen werden können.

Die BLSK beurteilt den Erfolg des Echtgeldtests anhand der folgenden Kriterien: Die Performance des Portfolios bewertet das Institut im Vergleich zur DAX-Entwicklung, die Veränderung zur klassischen Anlageberatung anhand der Umschichtungshäufigkeit und die Akzeptanz beim Kunden durch die Neigung des Kunden, eine derartige Anlageform weiterzuempfehlen.

Im Betrachtungszeitraum Anfang Mai 2018 bis Ende April 2019 hat das Portfolio eine Rendite von 10,43 Prozent erzielt. Im Vergleich dazu hat der DAX über denselben Zeitraum einen Verlust von 2,52 Prozent generiert. Gleichzeitig ist das Risiko deutlich geringer: Die Volatilität des Portfolios ist mit 10,78 Prozent rund ein Viertel niedriger als die des DAX (14,73 Prozent). Der Vergleich von Risikokennzahlen bestätigte ebenfalls, dass der digitale Anlageassistent den Benchmark schlägt.

»Interessant war auch die Analyse, was der digitale Anlageassistent anders macht, als es in der klassischen Anlageberatung üblich ist«, berichtet Ron Große aus der Praxis. »Während in der klassischen Anlageberatung in der Regel so lange nach dem Prinzip ›Buy & Hold‹ agiert wird, bis



### Ron Große

Leiter Private Banking  
Beratungsspezialisten  
und Kapitalmarktexperte,  
Braunschweigische  
Landessparkasse

ein Wert auf ›verkaufen‹ steht, hat der inasys Robtimizer das Portfolio im Laufe eines Jahres um nahezu 100 Prozent gedreht. Es gab Monate, in denen kaum Umschichtungen vorgenommen wurden. In anderen Monaten wie etwa Anfang April 2019 lautete die Handlungsempfehlung der Robo-Advice-Lösung, das Portfolio um 50 Prozent zu verändern.« Ebenfalls spannend: Der inasys Robtimizer ist im März sehr frühzeitig aus Pharma-Aktien ausgestiegen und hat damit die späteren negativen Marktentwicklungen rechtzeitig antizipiert. »So konsequent würde wohl kaum ein Kundenberater handeln, selbst wenn Frühindikatoren den Weg weisen«, schätzt Ron Große den Unterschied zur klassischen Anlageberatung ein.

Die Kunden sind mit den Ergebnissen sehr zufrieden und haben die Art der Beratung weiterempfohlen. Der intensive Austausch mit dem Berater und das gute Gefühl, dass dieser das ihm anvertraute Vermögen aktiv betreut, haben ebenfalls überzeugt. Vor allem die optimierte Berücksichtigung von Risiko- und Ertragspotenzialen traf auf große Zustimmung. Einziger Wermutstropfen für die Berater war der regulatorisch vorgeschriebene und durch die Umschichtungshäufigkeit entstehende hohe Aufwand für die Einzeltitelberatung: »Die robotergestützte Beratung ist damit für uns primär für Kunden mit größerem Vermögen geeignet. Für andere Kundengruppen wird der Einsatz des inasys Robtimizers interessant, wenn der Anlageprozess mittelfristig voll automatisiert abgewickelt werden kann«, resümiert Große den Echtgeldtest. Daher engagieren sich die Finanzexperten der BLSK auch weiterhin in der Zusammenarbeit mit inasys zur Weiterentwicklung des Produktes. Sie gestalten so den Weg von dem aktuellen Spezialisten-System, das ab Mitte des Jahres mit der Version 1.5 allen Instituten zur Verfügung stehen wird, hin zu einer Berateranwendung. Diese soll mittelfristig in den Beratungsprozess integriert werden und soll dann auch den Umgang mit Beraterbögen sowie Geeignetheitserklärungen umfassen. Mit Blick auf die kommende Erbgeneration unterstützt die BLSK langfristig den Ausbau hin zu einer Kundenlösung. Eine solche Lösung bietet dem Institut die Perspektive, für ihre digital affinen Kunden ein moderner und gleichzeitig vertrauensvoller Private-Banking-Partner zu sein, der sie in allen Lebenslagen mit passgenauen Angeboten unterstützt. 



Braunschweigische Landessparkasse  
Friedrich-Wilhelm-Platz  
38100 Braunschweig  
[www.blisk.de](http://www.blisk.de)

# FOTOS, VIDEOS, LIKES



## WIE DIE SPARKASSE GÖTTINGEN INSTAGRAM NUTZT

Instagram, die App zum Teilen von Fotos und Videos, kam 2010 auf den Markt und wurde bereits zwei Jahre später für eine Milliarde Dollar von Facebook gekauft. Zu diesem Zeitpunkt hatte Instagram 30 Millionen Nutzer. Heute zählt das Netzwerk mehr als eine Milliarde aktive Nutzer, davon 15 Millionen in Deutschland. Einer davon ist die Sparkasse Göttingen, die seit Mitte 2017 dabei ist und aktuell 1650 Follower hat.

Der Gedanke, Instagram zu nutzen, bestand bei den Verantwortlichen aus der Kommunikationsabteilung rund um Daniel Ernst und Michael Hesse schon länger. Doch letztlich war der Vorstand der »Türöffner« zur Nutzung des Kanals, so Michael Hesse. Ausschlaggebend war die Beobachtung, dass die jungen Leute – einschließlich der Tochter eines Vorstandsmitglieds – auf diesem Kanal besonders aktiv sind. Daraus folgte die Erkenntnis: Um diese Zielgruppe zu erreichen, muss eine Sparkasse dort vertreten sein. Unterstützung für dieses neue Projekt holte sich die Sparkasse bei einer Social-Media-Agentur aus Göttingen. Mit der Agentur legte die Sparkasse die Rahmenbedingungen für das Projekt »Instagram« fest und klärte Grundlegendes:

→ **Welches Ziel verfolgt die Sparkasse Göttingen mit Instagram?**

Hauptziel der Sparkasse ist die Imagesteigerung insbesondere bei den unter 30-Jährigen. Da in den Gesprächen mit der Agentur herauskam, dass viele Produkte der Sparkasse bei den jungen Menschen nicht bekannt sind, bewerben die Göttinger einige, der Zielgruppe angepasste Produkte, wie zum Beispiel eine Fahrradversicherung, über Instagram.

→ **Wer darf auf Instagram posten?**

Insgesamt sind fünf Mitarbeiter berechtigt, Bilder und Videos in der App zu posten: Zwei Personen aus der Kommunikationsabteilung und drei Betreuer des »S-Spots«, der Jungfiliale der Sparkasse. Unterstützung erhalten sie von den Auszubildenden dieser Filiale und der beauftragten Agentur. Die fünf »Instagramer« haben die Freiheit, sich die Themen und Bilder selbst auszusuchen.

Die Kommunikation innerhalb des Teams funktioniert reibungslos: Von Beginn an findet ein Mal pro Woche eine Redaktionskonferenz statt. Hier besprechen sie sowohl vergangene als auch zukünftige Posts. Was lief gut? Welche aktuellen Themen gibt es? Welche Trends sind für die eigenen Zwecke nutzbar?



**Nametag – der QR-Code von Instagram**

Bei Instagram können Nutzer via Nametag ganz einfach auf ein Profil gelangen. Hierfür auf Instagram das eigene Profil öffnen und dann auf die drei Striche oben rechts klicken. Dort »Nametag« auswählen, um ein eigenes zu kreieren oder ein anderes zu scannen.

**Bilder sagen mehr...**

Instagram lebt von Fotos. Die Erfahrung hat gezeigt, dass Follower bei selbst gemachten Fotos und Videos mehr reagieren als bei angekauftem Bildmaterial aus dem Internet. Daher erstellt die Sparkasse ihren eigenen Bilder-Pool, der fortlaufend erweitert wird. Zum einen finden Fotoshootings mit der Agentur statt, bei dem unterschiedliche Motive rund um Göttingen und die Sparkasse eingefangen werden. Weitere Inhalte kommen von den Auszubildenden aus der Jungfiliale »S-Spot«. Während ihres dortigen Einsatzes erhalten sie die Aufgabe, eine Kampagne für ein Produkt zu erstellen. Im Rahmen dieser Kampagne erstellen sie dann auch Posts für Instagram. Die Azubis liefern Text und Bild an die Mitarbeiter, die es nach einer Qualitätssicherung posten. Außerdem entstehen viele der Bilder in der Mittagspause oder im Feierabend – natürlich alles freiwillig. Sich die Freiräume zu schaffen und auch mal nach Dienstschluss Beiträge anderer zu liken, gehört ebenfalls dazu, sagt Michael Hesse.





Bei der technischen Ausstattung gibt es keine großen Hürden: In Göttingen erhielten alle fünf Mitarbeiter ein Dienst-Smartphone. Außerdem wählte die Sparkasse in Zusammenarbeit mit der Agentur einen eigenen Filter für eine einheitliche Bildsprache, der nicht im Standard der Instagram-App enthalten ist. So erhält die Sparkasse ein eigenes, wiedererkennbares Gesicht im Feed ihrer Follower. Die Sparkasse nutzt zusätzlich das Tool »Social Media Marketing Suite« des Sparkassen-Finanzportals. Damit können die Nutzer Inhalte vorbereiten, tracken und auf Nachrichten antworten. Außerdem steht ein Budget für Gewinnspiele bereit, um noch mehr Anreize für die Follower zu schaffen, der Sparkasse zu folgen und auf dem Laufenden zu bleiben.



#### @finanz\_informatik

Seit Ende letzten Jahres veröffentlicht die Finanz Informatik Fotos auf dem eigenen Instagram-Account. Bis heute konnte die FI mehr als 1000 Follower erreichen. Auf dem Social-Media-Kanal erhalten sie einen Blick hinter die Kulissen der FI, Infos zur Ausbildung und zu den Veranstaltungen. Fotos rund um die FI können unter #FinanzInformatik geteilt werden.

Instagram ist ohne Zweifel ein wichtiger Kanal für die Zielgruppe der unter 30-Jährigen. Die Kommunikation mit den Kunden in Göttingen hat sich jedoch noch nicht wesentlich verändert. Gelegentlich kommen Service-Anfragen rein, die die Mitarbeiter dann an die entsprechende Stelle im Haus weiterleiten. »Wir betrachten Instagram als einen weiteren Kommunikationskanal, um unsere Kunden zu erreichen. Wichtig ist dabei, den Content immer genau auf den jeweiligen Kanal und die Kundengruppe abzustimmen, die erreicht werden soll. So unterscheiden sich bei uns die Instagram-Posts zum Beispiel von den Facebook-Posts. Nur so kommt es auch zu Interaktionen mit unseren Followern«, so Daniel Ernst. »Wir werden die Entwicklungen der verschiedenen Social-Media-Plattformen deshalb weiter beobachten, um den größtmöglichen Nutzen als Sparkasse hieraus zu ziehen.« Solange gilt, und das ist auch ihre Empfehlung für andere Sparkassen: »Mut haben und ausprobieren!«



**Sparkasse Göttingen**  
 Groner Landstraße 2  
 37073 Göttingen  
 Geschäftsvolumen: 3,6 Milliarden Euro  
[www.spk-goettingen.de](http://www.spk-goettingen.de)



# Heute schon vormerken

Geplante FI-Veranstaltungen für Vorstände sowie Fach- und Führungskräfte der Sparkassen, Verbundpartner und Landesbanken im Jahr 2019:

## OSPlus-Release

Aufgrund der bisherigen positiven Resonanz gibt es Neues aus den OSPlus-Releases wiederum per Webinar.

Termine:

»Highlights aus dem OSPlus-Release 19.1«  
(Webinare exklusiv für Vorstände) im September/Oktober

»OSPlus-Release 19.1« (Fach-Webinare für  
Release-Koordinatoren o.ä.) im September/Oktober

## Fachtagung Organisation

Zielgruppe: Führungskräfte Organisation

Termine:

**25./26.06. in Heidelberg**

**10./11.07. in Landshut**

**04./05.09. in Hannover (gemeinsam mit dem SVN)**

Die genauen Veranstaltungstermine und -orte finden Sie im FI-Kundenportal und im Internet. Hier finden Sie auch Tipps zur kostengünstigen Anreise mit der Bahn. Die Einladungen mit weiteren inhaltlichen und organisatorischen Details werden zeitnah vor den jeweiligen Veranstaltungsreihen versandt.

[www.f-i.de/News/Veranstaltungen](http://www.f-i.de/News/Veranstaltungen)

Stand: 3. Juni 2019



## FI unterwegs

Auf dieser Veranstaltung ist eine Teilnahme der FI als Aussteller geplant:

<b>24. – 26.09.</b>	<b>DSV – SCOPE19 in Offenbach</b>
<b>10./11.10.</b>	<b>DSGV – Arbeitstagung für Vorstände in Berlin</b>
<b>07./08.11.</b>	<b>DSGV – Fachtagung Personal in Berlin</b>
<b>28./29.11.</b>	<b>DSGV – Fachtagung Risikocontrolling und -management Berlin</b>
<b>04./05.12.</b>	<b>DSGV – Fachtagung Girokonto und Zahlungsverkehr</b>

## FI-Connect

Managementveranstaltung der FI für Vorstände und Führungskräfte der Sparkassen-Finanzgruppe

Termin:

**13./14.11. (Congress Center Messe Frankfurt a.M.)**



Weitere Infos in Kürze unter:  
[www.fi-connect.de](http://www.fi-connect.de)



## Fachtagung Revision

Zielgruppe: Führungskräfte Revision

Termine:

**12.11. in Potsdam**

**19.11. in Münster**

**21.11. in Ulm**

**28.11. in Frankfurt a.M.**



# ***IDH-REPORTING VON SPARKASSEN PRAXISERPROBT***

Die Banksteuerung erhält weitere Reporting- und Analysebereiche im IDH-Reporting, die von einzelnen Sparkassen bereits in der Praxis erprobt wurden.



Überall in den Sparkassen schlummern enorme Potenziale – durch Automatisierung und Standardisierung können Skaleneffekte bei der Datenaufbereitung, -analyse und im Reporting gehoben werden. Im Zielbild der neuen Banksteuerung – sie wurde bereits auf der Fachtagung »Impulse Banksteuerung« im November 2018 vorgestellt – fokussieren sich die Sparkassen auf die Bereiche Reporting, Steuerung und Simulationstätigkeiten. Mit dem Integrierten Datenhaushalt als Herzstück der neuen Banksteuerung erfolgt eine zentrale Datenhaltung, sodass die vorhandenen Datensilos und die sparkassenindividuellen Subsysteme, zum Beispiel Excel-Programme, in der Banksteuerung sukzessive aufgelöst werden können. Analysen und detaillierte Berichte können dann ausschließlich über das IDH-Reporting erfolgen. Seit Mitte 2018 gibt es die Meldewesen-Nachweislisten als ersten Analysebereich. Mit dem Datenqualitäts (DQ)-Reporting erhalten die Institute zum OSPlus-Release 19.0 die ersten Berichte zum Stand ihrer individuellen Datenqualität.

#### Moderne Lösung mit dem IDH-Reporting

Übergreifend für alle Themen rund um den Integrierten Datenhaushalt hat sich einiges geändert – und zwar äußerlich wie innerlich. Die Sparkassen haben mit dem IDH-Reporting eine neue Oberfläche bekommen, die einem modernen look & feel entspricht und die tägliche Arbeit in den Instituten erleichtert. Im System selbst werden viele Funktionen und die Benutzerfreundlichkeit, die sogenannte Usability, kontinuierlich verbessert. So wurden auch bereits im ersten Quartal 2019 auf Basis des Feedbacks der Sparkassen weitere Funktionen für ein besseres Handling bereitgestellt. Parallel zum Funktionsumfang wachsen die Inhalte im IDH-Reporting sukzessiv mit dem IDH selbst: Mit weiteren Themen der neuen Banksteuerung kommen zusätzliche Reporting- bzw. Analysebereiche hinzu.



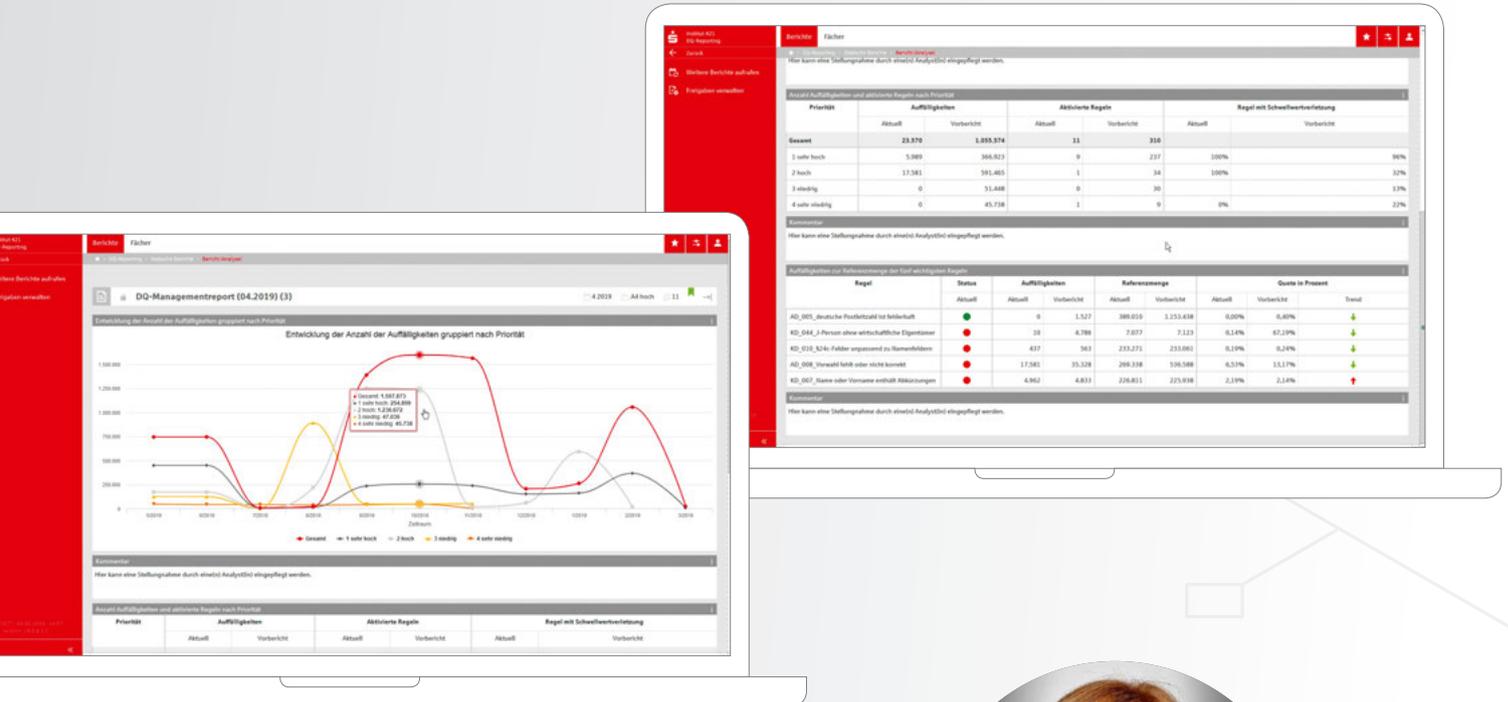
**Thomas Lorenz**  
Referent Ergebnismangement & Reporting,  
Sparkassenverband Bayern

»Die strategische Ausrichtung auf Standards war uns bei der gemeinsamen Umsetzung der Nachkalkulations-Analyse besonders wichtig. Sie impliziert auch die Abkehr vom Individualismus.«




Institut 307  
Startseite


<p>MELDEWESEN-ANALYSE</p> <p style="color: #e61e20; font-weight: bold; margin-top: 10px;">ÖFFNEN</p>	<p>DQ-REPORTING</p> <p style="color: #e61e20; font-weight: bold; margin-top: 10px;">ÖFFNEN</p>	<p>NACHKALKULATIONS-ANALYSE</p> <p style="color: #e61e20; font-weight: bold; margin-top: 10px;">ÖFFNEN</p>	<p>MUSTERSELECTS-RDS-ANALYSE</p> <p style="color: #e61e20; font-weight: bold; margin-top: 10px;">ÖFFNEN</p>
--	--	--	---



### Von Sparkassen erprobt

Wie kommt das neue IDH-Reporting bei den Kunden an? Mit OSPlus-Release 18.1 starteten weitere Zielgruppen zum Thema Kalkulation und Datenanalyse in die Praxiserprobung. Seit dem 1. April 2019 stehen mit dem Analysebereich zur Nachkalkulation und seit OSPlus-Release 19.0, das am 23. Juni in der Fläche eingesetzt wurde, der Analysebereich zu den Musterselects der Rohdatenschicht als weitere Möglichkeiten für alle Sparkassen im IDH-Reporting bereit. Die vorherige Erprobung von rund einem halben Jahr sichert die Qualität der Anwendungen und macht Nachschärfungen möglich. Abschließende Feedbackrunden mit den Instituten vollenden die Phase der praktischen Erprobung. Daneben können die gewählten Rolloutformate und -dokumente praxisgeprüft und für die weiteren Sparkassen optimiert werden. So wurden die Institute bei der Einführung in der Fläche zum Beispiel mit zielgerichteten Release-Fach-Webinaren entsprechend unterstützt. Die Aufzeichnungen der Webinare »Musterselects RDS-Analyse« und »Nachkalkulations-Analyse« werden im Nachhinein im Kundenportal hinterlegt. Für den ersten Reportingbereich wurden auf Basis der Konzepte der Sparkassen Rating und Risikosysteme (SR) drei Datenqualitäts-Berichte (DQ-Managementreport, DQ-Themenbereichsreport und DQ-Regelreport) im IDH-Reporting umgesetzt und wie die Analysebereiche von Sparkassen praxiserprobt. Die Erfahrungen aus den Praxiserprobungen fließen in die weitere Entwicklung des IDH-Reportings ein, um die Anwendung kontinuierlich zu verbessern.



**Susanne Freyermuth**  
 Unternehmenssteuerung Vertriebssteuerung /  
 S-Datwarehouse,  
 Kreissparkasse Saarlouis

»Im Rahmen der Praxiserprobung konnten wir erste Erfahrungen zu den »Musterselects RDS-Analyse« im IDH-Reporting sammeln. Die von uns getesteten Musterselects haben reibungslos und mit kurzen Antwortzeiten funktioniert. Auch die Benutzeroberfläche des IDH-Reportings ist anwenderfreundlich aufgebaut und es fällt leicht, die Informationen zu filtern und aufzubereiten.«

## Handy schlägt Festnetz

**Mobil oder klassisch?** Diese Frage beantworten immer mehr Bundesbürger eindeutig und mit dem Smartphone in der Hand. Im vergangenen Jahr telefonierte die Bürger in Deutschland nach Angaben der Bonner Bundesnetzagentur erstmals häufiger mobil als vom Festnetz aus. So zählte die Behörde 2018 rund 199 Mrd. abgehende Gesprächsminuten im Mobilfunk; vom festen Anschluss gab es nur noch 107 Mrd. Gesprächsminuten.

Das Kommunikationsverhalten hat sich ohnehin stark verändert. Nachrichten per SMS werden in Zeiten von WhatsApp, Messenger & Co. immer weniger verschickt. Im Durchschnitt sind es pro SIM-Karte nur noch fünf Kurzmitteilungen – und zwar im Monat. Letztes Jahr tippten alle Handybesitzer zusammen 8,9 Mrd. Mitteilungen. 2012, auf dem Höhepunkt der SMS-Ära, waren es noch fast 60 Mrd. Kurzmitteilungen.

Weiter zugenommen hat dagegen der Bestand an SIM-Karten – Ende 2018 gab es in Deutschland 137 Mio. Chipkarten und damit zwei Millionen mehr als ein Jahr zuvor. Auf jeden Einwohner hierzulande kommen damit statistisch gesehen 1,7 Karten. Einer der Gründe für das anhaltende Wachstum: Immer mehr SIM-Karten werden für die Datenkommunikation zwischen Maschinen eingesetzt. Ende 2018 galt das für 23,1 Mio. Karten und damit bereits für 5,5 Mio. Stück mehr als noch ein Jahr zuvor. 

## Neues Betriebssystem für KSB-Geräte

**Seit Anfang Juni** bis voraussichtlich Mitte 2020 stellt die Finanz Informatik die KSB-Geräte auf Windows 10 um. Bisher lief auf den Geräten Windows 7 Professional oder Windows POSReady, diese Systeme unterstützt Microsoft jedoch ab 2020 bzw. 2021 nicht mehr. Dies bedeutet, der jeweilige Hersteller kann aufgrund des Supportablaufs von Microsoft keine weiteren Sicherheits-Updates zur Verfügung stellen. Vor dem Hintergrund der notwendigen Sicherheit ist es daher zwingend erforderlich, alle KSB-Geräte auf das Betriebssystem Microsoft Windows 10 umzustellen.

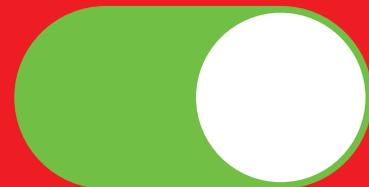
Gleichzeitig mit der Umstellung auf Windows 10 erhalten die Non-Cash-Geräte eine neue Benutzeroberfläche. Dies war hinsichtlich der Systemvoraussetzung von Windows 10 eine erforderliche Maßnahme. Durch die Umstellung auf eine höhere Bildschirmauflösung ist eine moderne Oberfläche entstanden. Kleine Änderungen am Prozess vereinfachen die Bedienung der Geräte. Aufgrund der neuen Sortierung der Menüstruktur können Kunden direkt auf die meist genutzten Funktionen zugreifen. Außerdem wird bei Überweisungen die IBAN in 4er-Blockung dargestellt und der Kalenderaufruf für Terminüberweisungen vereinfacht. Die Änderungen ergeben sowohl Vorteile für Kunden, als auch für die Institute. Beispielsweise benötigen die Sparkassen Werbegrafiken nur noch in einem Dateiformat. 

# Ist Sicherheit das kostbarste Gut?

#VorausDenkenMachen



mehr erfahren auf der FI-Connect  
13. und 14. November 2019



Der Sommer ist da! Und damit endlich die Zeit, mehr draußen zu unternehmen und Land und Leute zu erkunden. Mit diesen Apps machen Ausflüge mehr Spaß und sie werden informativ und spannend. Und wer doch lieber zuhause bleibt, kann mit der App »Naturgeräusche« die Natur direkt ins Haus holen.



### Lauschtouren – die neue Art der Ausflüge

Mit den »Lausch-Touren« erkunden Nutzer Wander- und Radwege, Städte und Museen auf eine neue Art: Von Lauschpunkt zu Lauschpunkt erfahren sie mehr über Sehenswürdigkeiten und Naturorte. Bei aktiviertem GPS lösen die Audios draußen automatisch an den richtigen Stellen aus. Alle Audio-Guides können vorab auf dem Gerät gespeichert werden, funktionieren also auch ohne Internetverbindung vor Ort. Zurzeit liegt der Schwerpunkt auf dem Südwesten Deutschlands. Touren für NRW oder auch z.B. für Potsdam anlässlich des Fontane-Jahres werden gerade vorbereitet; für Niedersachsen und für den Osten Deutschlands sind weitere noch für dieses Jahr geplant. Es kommen also fortlaufend neue Lauschtouren dazu – also öfter mal reinschauen!



*Die Lauschtour-App*



App Store  
kostenfrei



Play Store  
kostenfrei

### Flora Incognita – Pflanzen bestimmen

Was ist das für ein Baum? Wie heißt diese Blume? Handelt es sich um eine seltene Art? Spaziergänge oder Wanderungen werden mit dieser App zu richtigen Natur-Exkursionen. Dazu einfach ein Bild der Blüte und des Blattes mit der Handykamera aufnehmen. Das Ergebnis kommt in Sekundenschnelle: 2.700 Pflanzenarten der mitteleuropäischen wildwachsenden Flora sind hier mit über 10.000 Bildern gelistet – mit Steckbriefen zur Verbreitung, Giftigkeit, zum Schutzstatus etc. Die Bilder können gespeichert, exportiert oder auch geteilt werden. Flora Incognita ist ein Verbundprojekt, das von verschiedenen Bundesministerien und der Naturschutzstiftung Thüringen zur Umsetzung der Nationalen Strategie zur biologischen Vielfalt gefördert wird.



*Flora Incognita  
(automatische Pflanzenbestimmung)*



App Store  
kostenfrei



Play Store  
kostenfrei

### Vögel, Frösche & Co.: der Naturführer für unterwegs

Ein Offline-Naturführer für alle Outdoor-Fans: Über 750 Tier- und Pflanzenarten Europas bestimmt die App »Nature free – Europa« sowie 130 Tierstimmen (für Android). Von Säugetieren, Vögeln, Insekten, über Reptilien und Amphibien, bis hin zu Fischen und wirbellosen Tieren – hier dürfte kein (Such-) Wunsch offenbleiben. Für iOS-Nutzer gibt es die ähnliche App »Naturblick«, die z.B. Vogelstimmen aufnimmt und automatisch bestimmt, welche Vogelart gerade singt. Mit den Natur-Apps werden Ausflüge in den Wald, an einen See oder in die Berge zu wahren Naturexpeditionen.



*Naturblick*



*Nature free –  
Europa*



App Store  
kostenfrei



Play Store  
kostenfrei

### Meer, Regen, Wald und Wiesen: Naturgeräusche zum Entspannen

Jeder kennt die beruhigende Wirkung von sanftem Meeresrauschen. Aber auch prasselnder Regen oder das Blätterrauschen im Wald können sehr entspannend sein und auch beim Einschlafen helfen. Die 13 verschiedenen Klänge der »Naturgeräusche«-App (Android) reichen vom Wasserfall über einen Sommerwald bis hin zu einem warmen Lagerfeuer. Jeder Klang kann individuell noch erweitert werden, z. B. können noch Vogelgezwitscher oder auch Harfen- oder Klavierklänge hinzugefügt werden. Die Bedienung ist sehr einfach und die Klangqualität sehr hoch. Für iOS-Nutzer gibt es die gleichnamige App mit 10 Klängen, dabei so außergewöhnliche wie Kuhglocken oder Piratenschiff. Beide Apps verfügen über einen Timer, so kann man vom Entspannen direkt in den Schlaf kommen.



*Naturgeräusche*



App Store  
kostenfrei



Play Store  
kostenfrei

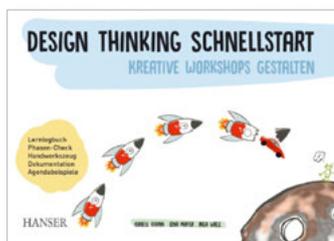
## Literatur-Tipp

**Digitalisierung, sich wandelnde Märkte** und steigende Kundenanforderungen stellen viele Unternehmen vor neue Herausforderungen. Mehr denn je ist Teamarbeit gefragt, um Lösungen für die anstehenden Aufgaben zu erarbeiten. Doch wie gelingt es, agile Teams im Unternehmen optimal zu gestalten? Nach Sandy Mamoli und David Mole, beide sind Berater sowie Coach für agile Arbeitsweisen und Führungskultur, ist Self-Selection die Antwort. Denn die besten, motiviertesten und dabei langfristig beständigsten Teams finden sich selbst, sobald man die Teambildung direkt den Menschen im Unternehmen überlässt. Ihr Buch hilft dabei, agile Self-Selection-Prozesse durchzuführen. 



**Gemeinsam großartige Teams schaffen**  
Sandy Mamoli, David Mole  
Carl Hanser Verlag, 2019  
91 Seiten  
22,00 Euro  
ISBN: 978-3-446-45673-0

**Design Thinking ist ein Ansatz** zur Problemlösung und Ideenentwicklung mit dem Ziel, Lösungen zu finden, die aus Anwender- oder Kundensicht überzeugend sind. Basierend auf der Annahme, dass Aufgaben besser gelöst werden können, wenn Menschen unterschiedlicher Disziplinen in einem kreativen Umfeld zusammenarbeiten, ermöglicht es, Veränderungs- und Innovationsprozesse in Unternehmen strukturiert zu gestalten. Das Buch »Design Thinking Schnellstart« von Dr. Isabell Osann, Lena Mayer und Inga Wiele ist eine inspirierende Arbeitsgrundlage für kreative Workshops. Die Autorinnen verfügen aufgrund ihrer Beratungs-, Coaching-, Lehr- und Forschungstätigkeiten über einen umfassenden Erfahrungsschatz und führen mit ihrem Lernlogbuch sicher durch alle sechs Design-Thinking-Phasen. 



**Design Thinking Schnellstart**  
Isabell Osann, Lena Mayer, Inga Wiele  
Carl Hanser Verlag, 2018  
110 Seiten  
20,00 Euro  
ISBN: 978-3-446-45836-9

## Impressum

### ITmagazin

Das Kundenmagazin der Finanz Informatik

### Herausgeber:

Finanz Informatik GmbH & Co. KG  
Theodor-Heuss-Allee 90  
60486 Frankfurt a. M.



### Redaktion:

Oskar Schwittay (Leitung),  
Michelle Klatt, Manuela Walter

### Mitarbeit an dieser Ausgabe:

Ursula Becker, Fabian Daun, Michael Heinemann, Ruth Hentschel,  
Andreas Honsel, Thomas Kawelke, Stefan Lüttgens, Florian Schleicher,  
Ulrike Richter, Christoph Rutter, Karsten Quednau, Ricarda Schumacher,  
Matthias Wieners

### Redaktionsanschrift:

Finanz Informatik  
Redaktion ITmagazin  
Nevinghoff 25  
48147 Münster  
E-Mail: redaktion-it-magazin@f-i.de

### Kontakt:

Redaktion +49 251 288-33924

### Anzeigen:

+49 251 288-33387  
E-Mail: redaktion-it-magazin@f-i.de

### Abonnenten:

+49 251 288-33284  
E-Mail: bestellservice@f-i.de

### Bildnachweise:

Katrin Biller, Peter Himsel, Olaf Malzahn, Matthias Schruppf,  
shutterstock

### Grafik-Design:

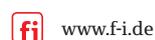
www.beierarbeit.de

### Produktion:

www.thdrei.de

### Redaktioneller Hinweis:

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Redaktion sowie mit Quellenangabe und gegen Belegexemplar. Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht in jedem Fall die Meinung des Herausgebers wieder. Die Finanz Informatik übernimmt keinerlei Haftung für die Richtigkeit des Inhalts.



# BANKMAGAZIN

Unabhängig | Kritisch | Kompetent



## Wir zeigen Trends.

Die Zukunft bringt Möglichkeiten neue Räume zu gestalten, und Trends geben die Richtungen an. **Bankmagazin ist der Trendscout für Führungskräfte der Finanzwirtschaft** und vermittelt fundierte Informationen aus allen bankrelevanten Geschäftsfeldern durch renommierte Experten. Digitalisierung, Branchenentwicklung, IT-Effizienz, Marketing, Vertrieb, Personal und neue Lösungen stehen in aktuellem Fokus. Nutzen Sie das Mehr an Wissen und Kompetenz – für Ihren Erfolg!



[www.meinfachwissen.de/bm](http://www.meinfachwissen.de/bm)



## Gesund statt Krank!

Von Pascal Finette

Seit Menschengedenken lag der Aufgabenschwerpunkt des Gesundheitswesens darin, den Kranken der Gesellschaft zu helfen (im Idealfall in der Hoffnung, sie zu heilen). Anfangs ging es in der Behandlung vor allem darum, Leiden zu mildern und Symptome zu lindern. Seit Louis Pasteur und der späteren Entdeckung des Penicillins verlagerte sich der Fokus auf die Bekämpfung der eigentlichen Ursachen einer Krankheit und auf die Heilung der Patienten. Mit den Schutzimpfungen hat die Menschheit einen weiteren Schritt in die Richtung der Präventivmedizin getan. Und an dieser Stelle sind wir die letzten paar Jahrzehnte stehen geblieben: Bis heute werden die meisten Beschwerden dann behandelt, wenn sie akut vorliegen – anstatt, dass man verhindern würde, dass sie überhaupt erst auftreten.

Aber nun stehen wir endlich vor einer grundlegenden Veränderung – und wir machen einen riesigen Sprung vorwärts: erstmals in der Geschichte der Menschheit aus einer Ära der Krankenversorgung hinüber in ein präventives Gesundheitswesen, das seinen Namen wahrhaft verdient. Im aktuellen Gesundheitswesen spielt Technologie heute eine ebenso große Rolle wie menschliche Interventionen, möglicherweise sogar eine noch größere. Bahnbrechende Innovationen ergeben sich heute nicht mehr nur aus den traditionellen Vorposten der Gesundheitsforschung wie den großen Pharmakonzernen und Universitäten, sondern immer häufiger auch aus Startups und aus verwandten Branchen.

Künstliche Intelligenz verändert eine Branche nach der anderen, einschließlich des Gesundheitswesens. Bereits heute diagnostizieren KI-Systeme Melanome, die zu Hautkrebs führen können, besser als die überwiegende Mehrheit der Humandermatologen. Indem wir immer ausgefeiltere neuronale Netze für viele andere Krankheiten trainieren, rückt der Tag, an dem Sie Ihre routinemäßige Diagnostik von einer künstlichen Intelligenz bekommen werden, immer näher. Und natürlich wird Künstliche Intelligenz auch dafür sorgen, dass die Prozesse im Backend einer jeden Gesundheitseinrichtung schneller, effizienter und effektiver werden.

Mit im Übermaß vorhandener Rechenleistung und Sensoren können Sie mit Ihrem Smartphone medizinische Diagnostik der Spitzenklasse in Ihre Tasche stecken. Apples jüngstes Uhrenmodell beispielsweise verfügt über integrierte Elektrokardiographie (EKG) in Profiqualität – und das in einem Gerät, das für weniger als 500 Euro im Handel erhältlich ist. So haben Sie jederzeit und an jedem Ort Zugang zu einem Gerät, das oftmals nicht einmal Ihr Arzt in der Praxis haben dürfte. Doch dies ist nur der Anfang: Wir werden in den nächsten Jahren noch viele weitere Diagnosegeräte zu Verbraucherpreisen auf den Markt kommen sehen. Damit bekommt der Normalverbraucher nicht nur Zugang zu medizinischer Diagnostik, sondern diesen bekommt er kontinuierlich, auf Schritt und Tritt. Während Sie heute noch einen einzelnen Datenpunkt erhalten, indem Sie sich zum Arzt begeben und Ihre Vitalwerte messen lassen, werden Sie schon in naher Zukunft mit Hilfe Ihres Telefons und preiswerter Sensoren dauerhaften Einblick in alle diese Datenpunkte haben.

Durch die Kombination aus Smartphones, Sensoren und künstlicher Intelligenz werden Sie sofortigen und kontinuierlichen Zugang zu einer Diagnostik haben, die mindestens so gut und oft besser sein wird als die der besten Ärzte von heute. All dies wird es uns ermöglichen, Krankheiten und sogar die ersten Anzeichen möglicher Erkrankungen viel früher zu erkennen. Das heißt, wir werden bald in der Lage sein, individuelle Empfehlungen zu geben, um Krankheiten tatsächlich zu verhindern und die Wirksamkeit einer jeden Maßnahme unmittelbar zu messen.

Und als ob dies nicht schon genug wäre, werden wir außerdem endlich das komplexe Zusammenspiel verstehen, das zwischen unseren Genen, unserem Phänotyp und unserem Mikrobiom herrscht. (Letzteres stellt die Gesamtheit aller Bakterien dar, die in und auf uns leben – immerhin stammt mehr als die Hälfte der DNA, aus der »Sie« bestehen, aus Ihrem Mikrobiom.) Dieses neu gewonnene Verständnis und diese Erkenntnisse werden im Gesundheitswesen eine Revolution auslösen, die wir uns heute nur im Ansatz vorstellen können.

Früher ging es im Gesundheitswesen um die Versorgung von Kranken. In der Zukunft besteht die Aufgabe des Gesundheitswesens darin, sicherzustellen, dass Sie gar nicht erst krank werden. Dann kann sich das Gesundheitswesen erst vollständig um die Gesundheit und nicht um Krankheiten kümmern. 

---

**Pascal Finette** berichtet regelmäßig für das ITmagazin aus dem Silicon Valley. Er zählt zu den Internet-Pionieren in Deutschland und gründete in den 90er-Jahren ein Start-up. Es folgten Stationen bei Ebay und Google. Heute ist er Executive Director der Singularity University, einem kalifornischen Think Tank, der Bildungsprogramme entwickelt und Jungunternehmer »auf die digitale Revolution« vorbereitet. Mehr zu ihm unter [www.finette.com](http://www.finette.com)

# Analog, digital – lesen auf jedem Kanal

Interaktiv, informativ, kostenlos.



**ONLINE UNTER**  
[www.f-i.de](http://www.f-i.de)



GET IT ON  
**Google Play**

Available on the  
**App Store**

Sparkassen-Finanzgruppe

**Finanz Informatik**

Theodor-Heuss-Allee 90

60486 Frankfurt a. M.

Telefon +49 69 74329-0

E-Mail: [kontakt@f-i.de](mailto:kontakt@f-i.de)

[www.f-i.de](http://www.f-i.de)

