

Prozessoptimierung in Markt- und Marktfolgebereichen unter OSPlus-Vertrieb

# Wie Qualitätsmängel vermieden werden können

Mit OSPlus-Vertrieb stellt die Sparkassen Informatik den angeschlossenen Instituten ein System zur Geschäftsabwicklung zur Verfügung, das ein hohes Maß an Flexibilität und Prozessunterstützung bietet. OSPlus-Vertrieb basiert auf der Prozessphilosophie einer „fallabschließenden Bearbeitung“ und soll insbesondere den aktiven Verkauf von Sparkassen- und Verbundprodukten unterstützen. Voraussetzung ist allerdings, dass eine konsequente Optimierung der Markt- und Marktfolgeprozesse unter Berücksichtigung der Systempotenziale erfolgt, um so das Nutzeninkasso sicherzustellen und Qualitätsmängel zu vermeiden.

VON FRANK SCHÄFER  
UND DR. RALPH ZUR BRÜGGE  
zeb/rolfes.schierenbeck.associates

Nach Projekterfahrungen des zeb in OSPlus-Sparkassen können signifikante Effizienzpotenziale erzielt werden, die entweder zur Kostensenkung oder als Freiräume für Vertrieb zur Aktivierung des Kundengeschäftes genutzt werden können. Parallel kann durch die adäquate Einbindung von OSPlus-Vertrieb in die kundensegmentspezifischen Beratungslogiken (Vertriebsansätze) eine Verbesserung der Prozessqualität aus Kunden- und Institutssicht erfolgen.

## Unterstützung der Geschäftsprozesse

Geschäftsprozesse, insbesondere der systemgestützte Produktverkauf, werden unter OSPlus-Vertrieb umfangreich unterstützt. Die konkrete Nutzung dieser Möglichkeiten sowie der Ort der Erfassung (Markt beziehungsweise Marktfolge) sind im Einzelnen unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen (zum Beispiel Vertriebsansatz, aktuelle Performance der Erfassung von Verbundprodukten, etc.) festzulegen. Bei konsequenter Optimierung lässt sich ein standardisiertes Vorgehen mit wenigen Schnittstellen realisieren. Zur flexiblen Abbildung der Prozesse bietet OSPlus-Vertrieb umfangreiche Administrationsmöglichkeiten.

So können – und müssen! – verschiedenste Meldungstypen sowie die

Produktadministration (zum Beispiel Spanne bei Zinseingaben, Pflichtfelder, Defaultwerte) individuell gesteuert werden. Die Administration sollte allerdings auch zum Prozess passen. Inkonsistenzen zwischen Prozess und Administration können zu erhöhtem Arbeitsaufwand führen.

Die Zuordnung einzelner Tätigkeiten zu Markt oder Marktfolge ist teilweise von der Administration abhängig, welche somit den Soll-Prozessablauf nicht unerheblich beeinflusst. Die gegebene Flexibilität erfordert es, dass jedes Institut auf der Basis der grundlegenden Prozessphilosophie die Geschäftsprozesse durch eine entsprechende Administration unterstützt und gegebenenfalls die Prozesse anpasst und optimiert, um die Effizienzvorteile zu nutzen.

## Die Besonderheit der Schnittstelle zwischen Markt und Marktfolge

Eine besondere Bedeutung kommt der Schnittstelle zwischen Markt und Marktfolge zu. Nicht zuletzt wird hier auch die Frage berührt, wie sich der Einsatz von OSPlus-Vertrieb auf den Kapazitätsbedarf auswirkt. Oftmals wird hier die Meinung vertreten, dass durch die fallabschließende Bearbeitung grundsätzlich von einer Kapazitätsverlagerung aus der Marktfolge in den Markt auszugehen ist. Dieser Effekt tritt jedoch nach zeb-Erfahrungen bei einer systematischen End-to-End-Prozessoptimierung nicht ein. Vielmehr zeigt sich ein differenzierteres Bild. Nach unserer Erfahrung kann bei einer „typischen“ SI-Sparkasse unter OSPlus davon ausgegangen werden, dass zirka 80 Prozent der kunden-/produktbezogenen Prozesse (ohne Kreditgeschäft) fallabschließend abgewickelt werden können. Von diesen Prozessen können wiederum zirka 75 Prozent der Prozesse ohne Kontrolle in der Marktfolge auskommen.

## Einheitliche Vorgaben bei der Kontrolle nicht möglich

Bei einem variablen System wie OSPlus-Vertrieb ist eine einheitliche Vorgabe von Kontrollen nicht möglich. Wie bei der Prozessgestaltung sind auch hier die Institute gefordert, in Abhängigkeit

von analysierten Fehlerquellen abgestufte Kontrollverfahren zu implementieren. Kontrolltätigkeiten können unter Beachtung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses nachhaltig reduziert werden. Nur bei rund einem Viertel der (weitgehend) fallabschließenden Prozesse ist demnach noch eine nachgelagerte Kontrolle oder Nacherfassung erforderlich. Gerade im Hinblick auf die heute oftmals noch anzutreffenden Kontrolltätigkeiten in der Marktfolge zeigen sich hier Effizienzpotenziale.

## Sinnvolle Alternativen für Besonderheiten

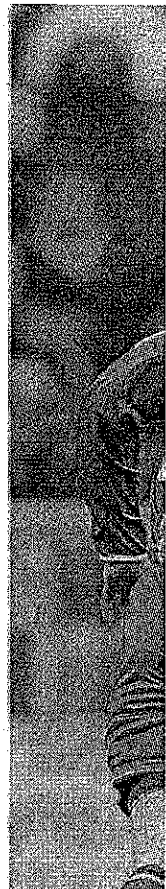
Für die weiteren rund 20 Prozent Prozesse, die nicht fallabschließend abgewickelt werden können – insbesondere die „produktfernen“ Prozesse wie zum Beispiel Erbfallbearbeitung, Pfändungsabwicklung, Auskunftersuchen –, sind entweder spezifische Systemlösungen oder die Unterstützung durch ein zum Beispiel Lotus-Notes-basiertes Auftragsfassungssystem sinnvoll.

Unter OSPlus-Vertrieb ist demnach durch die Prozessstandardisierung, die verbesserte Systemunterstützung, weniger Doppelerfassungen und den Wegfall von Kontrollen insgesamt eine Verringerung des Kapazitätsbedarfs in Markt und Marktfolge möglich.

Hierbei ist von Kapazitätsverlagerungen in beide Richtungen auszugehen, wobei es insgesamt eine Nettoverlagerung in die Marktfolge gibt. Bereichsintern stehen einer mittelgroßen Optimierung/Einsparung im Markt deutlich größere Optimierungseffekte in der Marktfolge gegenüber.

Gleichzeitig wird sich in der Marktfolge zum Teil eine deutliche Veränderung des Aufwandes für einzelne Funktionen bei spezialisierten Stellen ergeben.

Zur Realisierung dieser Effekte sind die einzelnen Sparkassen gefordert, entsprechende Maßnahmen und Projekte aufzusetzen. Da durch OSPlus-Vertrieb die unterschiedlich(sten) Anforderungen der einzelnen Sparkassen abgedeckt werden, gibt es keine „fertigen“ Sollprozesse, sondern spezifisch angepasste Lösungen auf der Basis eines grundlegenden Prozessverständnisses.



Wenn der Team der roten Bayern hat

## Zentrale

# Erf Ve

Standardisiertes sind Voraussetzungen für eine zentrale Abwicklung der Sparkassen in Deutschland. Syntaktisch löst die zur Unterstützung der Erstellung der Dokumente durch ein zentrales System die Geschäftsformatik bereit. Diese sind für eine Prozessoptimierung

Ein wesentlicher Bestandteil der Informationsbanklösung ist die Systemmanagementfunktion, die die zentrale Dokumentation der Standardprozesse ermöglicht. Die Entscheidung

BZV und ZDA für Sparkassen der Sparkassen Informatik

# Ein Stück Kundennähe und Service