

ITmagazin

Nr. 1/2017 · 16. Jahrgang
Das Kundenmagazin der Finanz Informatik

Weitere Themen:
Neues vom S-Hub
Zwischenbilanz für OSPlus_neo
Arbeiten in der Bank 4.0

 finanz informatik



mymo

Mit »my mobile office«

mobil, einfach und sicher arbeiten

ANALOG, DIGITAL – LESEN AUF JEDEM KANAL

Das ITmagazin für iOS und Android. Jetzt downloaden.
Interaktiv, informativ, kostenlos.

The advertisement features a central magazine cover for 'ITmagazin' with a red background and a pink silhouette of a head filled with colorful circles. The cover text includes 'Wollern's Thema: My mobile Workplace ITServiceCenter Zukunft braucht einen Plan' and 'Finanz Informatik'. To the left, a laptop displays the magazine's website with the headline 'WER DIE ZUKUNFT VERSTEHEN WILL, MUSS GOOGLE VERSTEHEN'. To the right, a smartphone shows a 'HAND IN HAND' graphic. Below the smartphone, a tablet displays the website with the headline 'WELCHE THEMEN INTERESSIEREN SIE?'. In the bottom right corner, there are three icons: the 'fi' logo, the 'GET IT ON Google Play' badge, and the 'Available on the App Store' badge.

Liebe Leserinnen und Leser, liebe Kunden,

die erste Ausgabe 2017 startet mit einem Wechsel: Nach mehr als zwei Jahrzehnten gab Dr. Rolf Gerlach den Aufsichtsratsvorsitz der Finanz Informatik in neue Hände. In seiner Amtszeit wurde viel erreicht: Dank seines Wirkens ist die FI heute als zentraler IT-Dienstleister in der Sparkassen-Finanzgruppe gut aufgestellt. Zu seinem Nachfolger wählte der Aufsichtsrat einstimmig Thomas Mang, Präsident des Sparkassenverbandes Niedersachsen (SVN). Wie sein Vorgänger, Dr. Gerlach, hat auch er die Herausforderungen der Zukunft fest im Blick – sowie die Rahmenbedingungen und Aufgaben, die sich für die FI ergeben.

In den kommenden Wochen stehen weitere Veränderungen an. Mit der Einführung von mymo, »my mobile office«, geben wir den Sparkassen ein Werkzeug an die Hand, das ihren Mitarbeitern völlig neue Freiräume eröffnet. Ob unterwegs, im Austausch mit Kollegen oder beim Arbeiten mit multimedialen Inhalten. Mehr noch: Wir werden ab 2017 die Bürokommunikation in der SFG zukunftssicher ausrichten. Schritt für Schritt werden wir auf Lösungen von Microsoft umstellen, die auf modernen, zentralen Cloud-Systemen basieren. Keine einfache, aber eine notwendige Maßnahme.

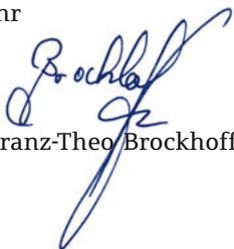
Ein weiterer Schwerpunkt bleibt in diesem Jahr natürlich OSPlus_neo. Vor einem Jahr startete das erste Serien-Rollout-Paket im Gebiet des SVN. Die Sparkasse Stade-Altes Land berichtet von ihren Erfahrungen seit Oktober 2016 und wie es weitergeht. Ebenfalls einen Ausblick liefert die Star Finanz mit Berichten über den S-Hub, die junge Ideenschmiede für die Sparkassen-Finanzgruppe, sowie den aktuellen Status bei Kwitt.

Dass man Veränderungen auch auf ungewöhnlichen Wegen angehen kann, zeigt die Kreissparkasse Göppingen mit ihrem »Digitalen Spielplatz«. Mitarbeiter wie Kunden bekommen dort auf spielerische Art und Weise neue Produkte und Entwicklungen vermittelt – die positive Resonanz der Besucher spricht für diese Idee.

Neue Ideen, Mut zur Veränderung, die richtige Portion Gelassenheit – eine gute Kombination für dieses Jahr.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr



Franz-Theo Brockhoff



Franz-Theo Brockhoff
Vorsitzender der Geschäftsführung
der Finanz Informatik



12
mymo – Einfach unterwegs arbeiten

24
Arbeiten in der Bank 4.0

30
Vorhang auf für die Ideenschmiede

Fokus

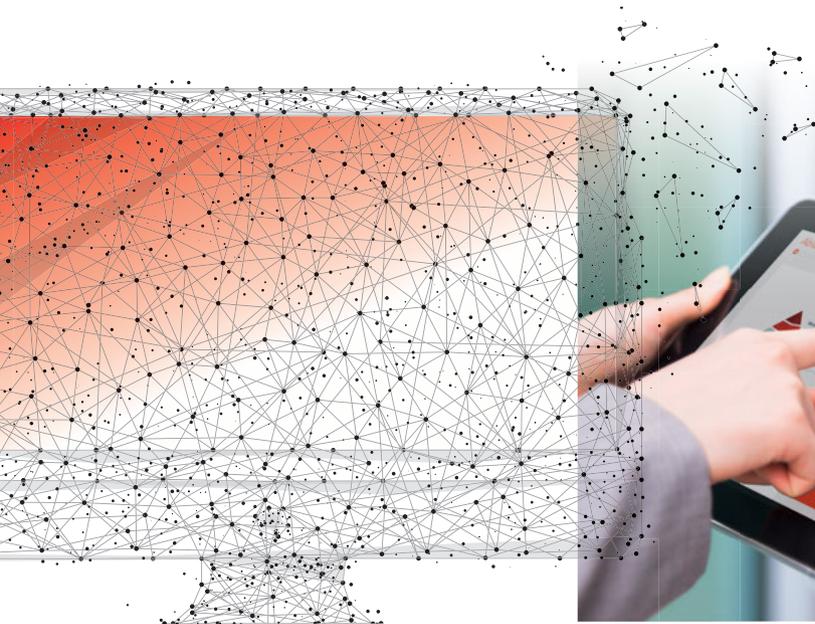
- 10 **Das komplette Büro in der Hand**
- 12 **mymo**
Einfach unterwegs arbeiten
- 18 **Praxisstimmen zu mymo**
Sparkasse Paderborn-Detmold,
Berliner Sparkasse
- 21 **Video-Tutorials**
Hier gibt es Tipps & Tricks
- 24 **Trend**
Arbeiten in der Bank 4.0

Spezial

- 46 **Serie: »Digitaler Wandel«**
Spielend lernen
Kreissparkasse Göttingen

Strategie

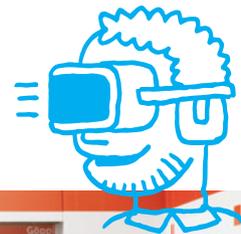
- 32 **OSPlus-Auftragsbuch 2017**
Transparent planen & umsetzen



34
Schnell und einfach versichern



42
OSPlus_neo – Zwischenbilanz



46
Spielend lernen

Lösungen & Praxis

- 34 S-Privat-Schutz mit OSPlus_neo**
Schnell und einfach versichern
Sparkasse Baden-Baden Gaggenau,
Sparkasse Markgräflerland
- 38 Integration mit Mehrwert**
SV Sparkassenversicherung
- 40 SB-Service Inside**
Verfügbarkeit ist alles
Sparkasse Bielefeld
- 42 OSPlus_neo**
Zwischenbilanz nach einem Jahr
Sparkasse Stade–Altes Land

Töchter & Beteiligungen

- 23 Star Finanz**
»Kwitt« legt Blitzstart hin
- 30 Sparkassen-Innovations-Hub**
Vorhang auf für die Ideenschmiede
- 52 Star Finanz**
Neue Versionen von StarMoney auf dem Markt

Spektrum

- 06 Aus den Gremien**
Thomas Mang zum neuen Aufsichtsratsvorsitzenden der FI gewählt

Notizen

- 08** • Selbstberatung zukunftsfähig
- Kontoticker – die smarte Budget-Analyse
- 100ste Sparkasse auf dem Weg zu OSPlus_neo
- 09** • Bürokommunikation neu aufgestellt
- Digitalisierung – einfach machen
- 22** • paydirekt auf den Medaillenrängen
- ITmagazin für alle
- iPhone »10«
- 28** • Mobiles Shoppen beliebt
- Neuer 50-Euro-Schein
- 29** • re:publica – mehr als eine Konferenz
- 33** • Treueste Verbraucher: Bankkunden
- Gute Aussichten für den 3-D-Druck
- E-Books bei Jung und Alt gefragt
- 41** • giropay auf Wachstumskurs
- 45** • LBBW: erfolgreiche zweite Generalprobe
- Webinare zum OSPlus-Release starten durch
- 56** • Eigenes Zuhause sichern
- Eine Auszeit, bitte!
- Star Finanz erweitert Geschäftsführung
- 50 App-Tipps**
- 53 Termine 2017**
- 54 Techniktrends**
- 57 Literatur-Tipp & Impressum**



Wechsel: Dr. Rolf Gerlach (rechts) gratuliert Thomas Mang zur Wahl als Nachfolger an der Spitze des Aufsichtsrats der FI.

Thomas Mang zum neuen Aufsichtsratsvorsitzenden der Finanz Informatik gewählt

Der Aufsichtsrat der Finanz Informatik hat Thomas Mang, Präsident des Sparkassenverbands Niedersachsen, einstimmig ab dem 1. April 2017 zum neuen Aufsichtsratsvorsitzenden des zentralen IT-Dienstleisters der Sparkassen-Finanzgruppe gewählt. In dieser Funktion folgt er auf Dr. Rolf Gerlach, der zum 31. März 2017 sein Amt als Präsident und Vorsitzender des Vorstands des Sparkassenverbands Westfalen-Lippe nach 22 Jahren niedergelegt hat und in den Ruhestand tritt. Stellvertretender Aufsichtsratsvorsitzender bleibt weiterhin Dr. Michael Ermrich, geschäftsführender Präsident des Ostdeutschen Sparkassenverbands. Prof. Dr. Liane Buchholz, Nachfolgerin von Dr. Rolf Gerlach beim Sparkassenverband Westfalen-Lippe, wurde durch den Aufsichtsrat zur weiteren stellvertretenden Vorsitzenden gewählt.

»Die Zusammenführung der IT-Dienstleister, IT-Systeme und Rechenzentren ist und war ein wichtiger Konsolidierungs-Baustein. Er zeigt, welchen Nutzen Sparkassen aus der Verdichtung ihrer Dienstleister ziehen. Der über zwei Jahrzehnte dauernde Prozess zu einer gemeinsamen Finanz Informatik war mir Pflicht, Freude und Ehre zugleich. Ich danke den Gesellschaftern für die vertrauens-

volle Zusammenarbeit«, so Dr. Rolf Gerlach. »Danken möchte ich aber auch den Beschäftigten der Finanz Informatik für ihr Engagement – auch in schwierigen und herausfordernden Zeiten. Sie haben einen wichtigen Beitrag geleistet, dass die Sparkassen-Finanzgruppe eine ausgezeichnete Ausgangsposition für ihre weitere digitale Entwicklung hat.«

»Das Vertrauen, das die Mitglieder des Aufsichtsrates in mich setzen, freut mich sehr. Gleichzeitig bin ich mir der Verantwortung dieser neuen Aufgabe sehr bewusst und gehe sie mit Elan an«, so Thomas Mang. »Die Finanz Informatik wird eine entscheidende Rolle bei der kundenorientierten Digitalisierung des Geschäfts der deutschen Sparkassen sowie der gesamten Sparkassen-Finanzgruppe spielen. Diesen Weg möchte ich mitgestalten, im Sinne der Sparkassen-Finanzgruppe, ihrer Kunden sowie der Mitarbeiter der Finanz Informatik. Für die zukünftigen Aufgaben ist die Finanz Informatik gut aufgestellt. Nicht zuletzt dank des langjährigen Wirkens von Dr. Rolf Gerlach als Aufsichtsratsvorsitzender. Für dieses Engagement danke ich ihm sehr«, ergänzt Thomas Mang.

ITmagazin: Herr Mang, herzlichen Glückwunsch zur Wahl als neuer Aufsichtsratsvorsitzender der FI. Welche Impulse wollen Sie in dieser Funktion in den nächsten Jahren setzen?

Thomas Mang: Zunächst einmal können wir natürlich alle gemeinsam auf Bewährtem aufsetzen. Ich betrachte die FI durchaus als Erfolgsgeschichte. Trotzdem gilt es natürlich, die Dienstleistungen für die Sparkassen immer weiter zu verbessern, sie schneller, sicherer und bequemer zu machen. Der Weg in die Standardisierung muss fortgesetzt werden, damit die Sparkassen ihren zukünftigen Erfolgsweg gehen können.

ITmagazin: »Digitalisierung« ist aktuell ein zentrales Thema der Kreditinstitute. Wie sind aus Ihrer Sicht die Sparkassen und die FI hier aufgestellt?

Thomas Mang: Die Digitalisierung erobert nach und nach die Arbeitswelt, das betrifft uns alle und alle Unternehmen, also natürlich auch die Sparkassen. Wir müssen also dem Kundenverhalten folgen, ohne unsere Seele zu verkaufen. Unsere Stärken liegen dabei in der großen Kundenbasis, dem Vertrauen, das wir genießen, unserer Innovations- und Finanzkraft. Mit unserem IT-Dienstleister, der FI, sowie der DSV-Gruppe sind wir gut aufgestellt. Wenn wir externe Impulse benötigen, bedienen wir uns auch sogenannter FinTechs.

ITmagazin: Welche weiteren Themen sehen Sie auf der gemeinsamen Prioritätenliste von Sparkassen und FI wie auch der Sparkassen-Finanzgruppe ganz oben?

Thomas Mang: Momentan setzen uns das Zinsniveau sowie die Regulierungspraxis stark zu. Für die Sparkassen bedeutet das, für die Zukunft das Optimum aus Gaspedal und Bremse zu finden. Es muss also eine Vorwärtsstrategie am Markt verknüpft werden mit einem angemessenen Kostenmanagement. Die FI ist bei dieser Aufgabe für uns die wohl wichtigste Dienstleistungspartnerin.

ITmagazin: Sie sind jetzt Aufsichtsratsvorsitzender eines IT-Unternehmens, das mit der Internet-Filiale, den S-Apps und Funktionen wie Kwitt immer näher an den Endkunden rückt. Welche Produkte der FI benutzen Sie persönlich? Gibt es darunter ein Lieblingsprodukt?

Thomas Mang: Gerne nutze ich alle Sparkassenprodukte, die mir helfen, meine finanziellen Dispositionen einfach und schlank gestalten zu können. Über die neue Internet-Filiale kann ich meinen kompletten Service abwickeln, Produkte abschließen und mich vom Anlagefinder begleiten lassen. Ergänzend ist für mich aber weiterhin das persönliche Gespräch von Bedeutung. 



Thomas Mang
Präsident Sparkassenverband Niedersachsen

Geburtsjahr/-ort:
1959 in Bremen

Familienstand:
verheiratet

Beruflicher Werdegang:
1978 – 1980
Ausbildung bei der Sparkasse Bremen

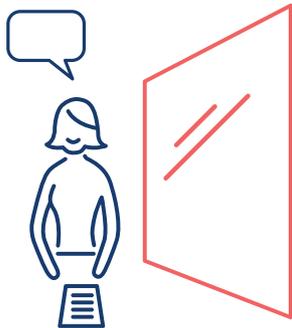
1980 – 1996
Sparkasse Bremen,
Leiter des Firmenkundengeschäfts,
Fachverantwortung für das Kreditgeschäft

1997 – 2000
Sparkasse Saarbrücken,
Mitglied des Vorstands,
Zuständigkeiten: Geschäftsstellenvertrieb,
Firmenkundengeschäft, Auslandsgeschäft
und Eigenhandel

2000 – 2003
Deutscher Sparkassen- u. Giroverband e.V. in Berlin,
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied,
Zuständigkeiten: Marktstrategie, Marktunterstützung,
Personalentwicklungsstrategie

seit Februar 2003
Sparkassenverband Niedersachsen,
Präsident

seit Dezember 2011
Deutscher Sparkassen- und Giroverband,
erster Vizepräsident und Vorsitzender
der Verbandsvorsteherkonferenz



Selbstberatung zukunftsfähig?

Neun von zehn Experten sind der Meinung, dass selbstbediente Beratung zukünftig eine hohe Bedeutung einnehmen wird. Dies ergab eine Befragung von 99 Experten des Instituts ibi Research an der Universität Regensburg. Demnach sehen 94 der Befragten die selbstbediente Beratung künftig als Teil des Omnikanal-Angebots. Doch die persönliche Beratung wird deshalb nicht zwangsläufig an Wichtigkeit verlieren, da sind sich 95 Prozent sicher – beide Beratungsformen würden parallel existieren. Lediglich 11 Prozent sind der Meinung, dass die Online-Beratung nur eine Modeerscheinung ist und wieder verschwinden wird. Die genaue Nutzung der Kunden ist aus Sicht der Befragten zwar noch unklar, aber die Ergebnisse zeigen, dass die selbstbediente Beratung an Gewicht gewinnen wird. 



Weitere Infos unter:

www.ibi.de/presseundticker/1536-ibi-blitz-retail-banking-selbstbediente-beratung-wird-in-drei-bis-fuenf-jahren-standard-im-omnikanal-angebot-von-banken-und-sparkassen-sein.html



Kontoticker – die smarte Budget-Analyse

Mit dem Kontoticker aus dem Hause Star Finanz sprechen Sparkassen gezielt eine junge Zielgruppe an und schaffen digitale Kundennähe. Junge Menschen sind in der Regel weniger interessiert an komplexem Online-Banking, sondern möchten schnell auf einen Blick über Kontobewegungen informiert sein. Die moderne App Kontoticker ist genau auf diesen einen Anwendungsbedarf ausgerichtet. Sie analysiert regelmäßige Einnahmen und Ausgaben und erstellt basierend darauf automatisch eine Budget-Analyse. Per Push-Nachricht wird der Nutzer aktiv informiert, wenn wichtige Kontobewegungen stattfinden – über das Smartphone oder auch die Smartwatch. Wer sich die Vorteile des Kontotickers genauer anschauen möchte, hat jetzt Gelegenheit. Aktuell sucht die Star Finanz zehn Tester zur Weiterentwicklung der App. 



Jetzt Tester werden!

QR-Code scannen und mitmachen:

www.starfinanz.de/index.php?id=ansichtsexemplar-app-kontoticker

100ste Sparkasse auf dem Weg zu OSPlus_neo



Am 8. Februar fiel mit der Kick-off-Veranstaltung in Münster der Startschuss für die Serie 3 in Westfalen-Lippe mit den Instituten: Stadtparkasse Bad Oeynhausen, Sparkasse Beckum-Wadersloh, Sparkasse Finnentrop, Sparkasse Gladbeck, Sparkasse Minden-Lübbecke, Sparkasse Münsterland Ost, Stadtparkasse Porta Westfalica, Sparkasse Siegen und Kreissparkasse Steinfurt. Als Dankeschön und zur Motivation erhielten alle Teilnehmer eine OSPlus_neo-Tasse mit dem Motto »Wir sind dabei!«. Mit dieser Serie ist nun auch die 100ste Sparkasse unterwegs zu OSPlus_neo.

In der Zeit von Februar bis November 2017 werden die zuvor genannten Sparkassen gemeinsam mit dem Verband, der Sparkassenakademie und der Finanz Informatik bankfachliche Prozesse in ihren Häusern analysieren, sie bei Bedarf für OSPlus_neo optimieren, ihre Mitarbeiter schulen, die Infrastruktur der Arbeitsplätze eventuell anpassen und vieles mehr. 

Bürokommunikation neu aufgestellt

Seit Februar 2017 wird die Bürokommunikation (BK) in der Sparkassen-Finanzgruppe schrittweise umgestellt. Das gesamte Projekt soll Ende 2022 mit der Migration aller Institute auf die neue BK-Plattform abgeschlossen sein.

Die Kommunikation zu Kunden wie auch innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe wächst stetig, was eine einheitliche und hochintegrierte Lösung für die Bürokommunikation notwendig macht. Der Anwendungsplanungsausschuss (APA) hat in 2016 die Strategie der Finanz Informatik bestätigt, auf einer konsolidierten zentralen Plattform einheitliche Lösungen für eine übergreifende, moderne Bürokommunikation bereitzustellen und auszubauen. Dabei geht es unter anderem um Basisfunktionen wie Mail und Kalender, eine zeitgemäße Echtzeitkommunikation (Video, Textchat), Webconferencing sowie die Möglichkeit zum Social Networking u. v. m. Die Angebote der beiden führenden Hersteller IBM und Microsoft wurden mit Hilfe eines umfassenden Punktekataloges miteinander verglichen. Die FI hat sich schließlich strategisch für die zentrale Bereitstellung von Services auf Basis von Microsoft-Komponenten entschieden.

Erste Funktionen wird es bereits mit dem Rollout von »my mobile office« auf Basis der Produktpalette von Microsoft bis Mitte des Jahres geben. Der in »mymo« integrierte Cloud-Speicher basiert auf Microsoft OneDrive, welches sicher im Rechenzentrum der FI betrieben wird. Derzeit wird weiterhin geprüft, ob auch die Videolösung in »mymo« bereits kurzfristig auf Basis von Microsoft Skype for Business erfolgen kann. Die Funktionen Mail, Kalender, Chat, Webconferencing und Weboffice werden 2018 für Bestandskunden vorgesehen, welche heute die zentralen FI-Produkte BS Domino (IBM-Mail und Kalender) sowie Exchange (Mail und Kalender) nutzen. 2019 startet der Roll-In der Sparkassen mit heutigem BK-Eigenbetrieb. Bis Ende 2022 soll die Migration auf die neue BK-Plattform für alle Institute abgeschlossen sein. Der Support durch die FI für die Domino-Plattform ist bis zu diesem Zeitpunkt sichergestellt.

Mehr Informationen in der kommenden Ausgabe des ITmagazins.



Digitalisierung – einfach machen

In der letzten Ausgabe des ITmagazins als neue Dienstleistung angekündigt, befindet sich die Digitalisierungs-Beratung der Finanz Informatik aktuell in der »Verprobung« mit ersten Instituten.

Technologische Entwicklungen bestimmen immer mehr den Alltag unserer Gesellschaft. Die zunehmende Vernetzung, eine ständige Erreichbarkeit und ein bedarfsgerechter Service werden immer wichtiger und selbstverständlicher – das sich verändernde Kundenverhalten stellt Sparkassen und ihre Mitarbeiter vor große Herausforderungen. Darauf sollten sie »frühzeitig« reagieren können. Die Finanz Informatik schafft Transparenz zu den relevanten Erfolgsfaktoren und unterstützt als erfahrener Partner mit OSPlus- und IT-Dienstleistungskompetenz auf dem Weg in die Digitalisierung: von der Planung bis zur Umsetzung – persönlich begleitet aus einer Hand.

Start mit dem Vertrieb

Die neue Dienstleistung konzentriert sich in einer ersten Stufe auf den Vertrieb einer Sparkasse und legt den Fokus – im Rahmen eines bewährten Vorgehens in Stufen – auf den Kunden, die Mitarbeiter und die Abläufe der Sparkasse. Wichtig: IT ist nicht alles. Lösungen werden ganzheitlich konzipiert.

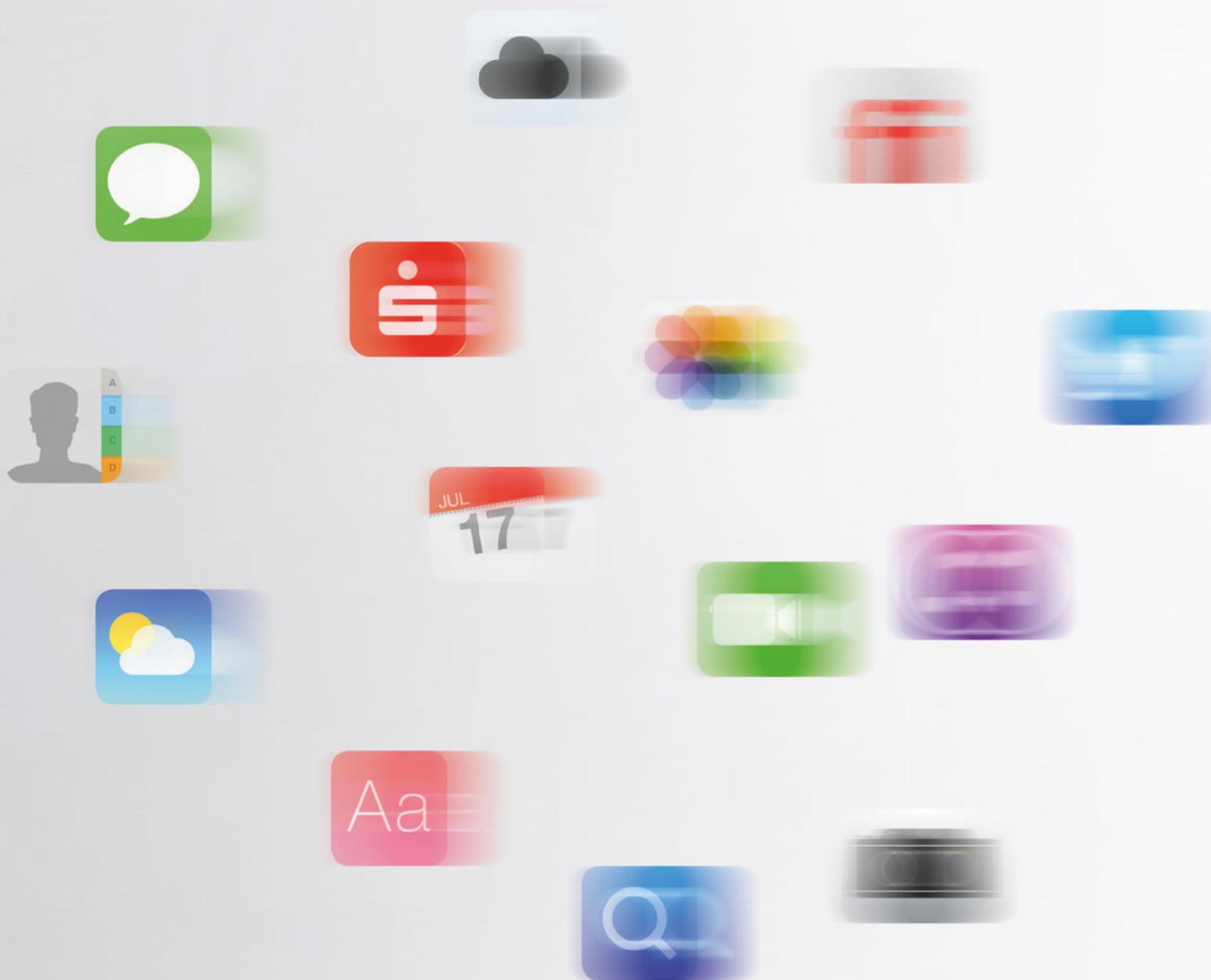
Positives Feedback aus dem Markt

Erste Rückmeldungen von Sparkassen aus der »Verprobung« bewerten dieses Konzept positiv. Gerade die Analyse und Interpretationen durch die FI als »erstem Ansprechpartner« von OSPlus-Daten als Standortanalyse und Aufsattpunkt für anzugehende Maßnahmen schaffe einen deutlichen Mehrwert.

So geht es weiter

Im April 2017 startet die Pilotierung des neuen Angebots mit je einer Sparkasse je Region. Nach Abschluss dieser Phase wird voraussichtlich ab Juni 2017 die Beratungsdienstleistung dann bundesweit angeboten werden.



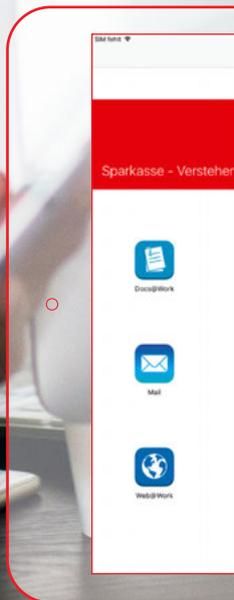


Das komplette Büro in der Hand: Mobil und sicher von unterwegs arbeiten können, einfache Anwendungen nutzen, die Spaß machen – das alles ist »my mobile office«, kurz mymo. Die neue Plattform der Finanz Informatik schafft viele neue Möglichkeiten und vielleicht auch ein Lächeln ins Gesicht seiner Nutzer.

- 12 Einfach unterwegs arbeiten
- 18 Praxisstimmen zu mymo
- 21 Tipps & Tricks
- 24 Arbeiten in der Bank 4.0



my



EINFACH UNTERWEGS ARBEITEN

Mobile Endgeräte im Sparkassenalltag

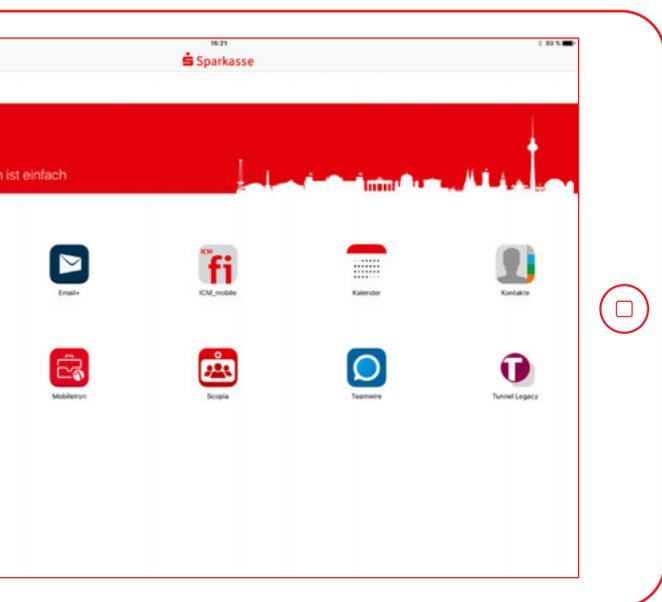
Das Besucherinteresse war groß: Auf dem letzten FI-Forum gehörte der Stand von »my mobile office« zu den bestbesuchten Ständen. Das verwundert nicht, denn mit »mymo« entsteht nicht allein eine neue Plattform, sondern ein umfassendes Service-Angebot, das mobile Endgeräte in den Arbeitsalltag der Sparkassen integriert – auf Augenhöhe mit ihren Kunden. Und sicher ist es auch noch.

Leichter Einstieg – individueller Rahmen

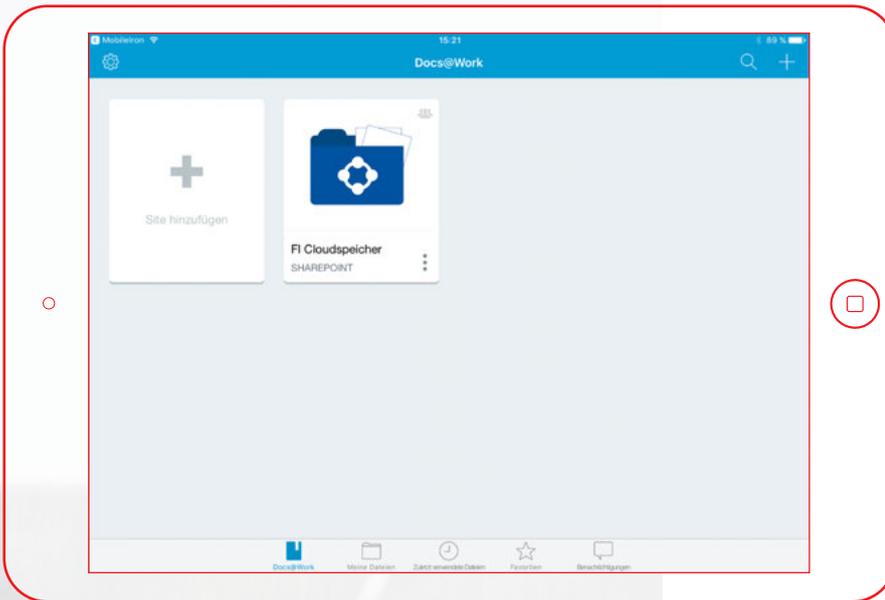
Mit mymo wird erstmals ein Service-Angebot geschaffen, das die sinnvolle Integration mobiler Endgeräte in den Beratungsalltag ermöglicht. Dieses Angebot ist ganz bewusst als ein ständig wachsender Bereich konzipiert, in dem zukünftig immer mehr Services aufgenommen und zur Verfügung gestellt werden können.

Nicht alle Mitarbeiter in den Sparkassen haben bereits jahrelange Erfahrung im Umgang mit mobilen Endgeräten. Um auch für diese Kolleginnen und Kollegen einen schnellen und nachvollziehbaren Einstieg in mymo sicherzustellen, wurde mit der sogenannten »Rahmen-App« ein einfaches Navigations-Center geschaffen, das individuell an die Bedürfnisse einer Sparkasse anpassbar ist und in dem sich jeder Nutzer sofort zurechtfindet. Jede Sparkasse kann die Apps und den Umfang festlegen, die ein Mitarbeiter in seiner täglichen Arbeit nutzen soll. Der Umfang ist dabei nicht für die nächsten Jahre fix, sondern kann jederzeit flexibel verändert werden. Eine bessere Identifikation mit »meinem Haus« wird zusätzlich dadurch ermöglicht, dass innerhalb der App individuell Logos, Slogans und Bilder hinterlegt werden können.

Während die Rahmen-App als Navigations-Center für individuell wählbare Apps geschaffen wurde, verbergen sich hinter den jeweiligen Apps einzelner Anwendungen neue Services der Finanz Informatik, die mit der Einführung von mymo zur Verfügung gestellt werden. Im Folgenden stellen wir die wichtigsten bislang verfügbaren Dienste vor:



Oberfläche: Die Oberfläche der Rahmen-App wird individuell an das Institut angepasst. Mitarbeiter der Berliner Sparkasse starten zum Beispiel mit der Skyline von Berlin. Auch die Auswahl der Apps und den Funktionsumfang legt jede Sparkasse selbst fest.



Cloud-Speicher: Ein wichtiger Baustein im Konzept von mymo ist die App Docs@Work mit dem Cloud-Speicher. Sämtliche Daten laufen ausschließlich über die Rechenzentren der FI.

> Mail, Kalender- und Kontaktdaten in einem Container

Der Austausch von E-Mails ist im Zeitalter der digitalen Kommunikation nach wie vor eine der wichtigsten Funktionen im Dialog mit Kunden. Hierzu gehört auch die elektronische Verwaltung von Terminen und Kontaktdaten. Das klingt vertraut: All dies wird im stationären Umfeld bereits seit Jahren angeboten und wie selbstverständlich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Sparkassen genutzt. Das Übertragen dieser Funktion auf Smartphones oder Tablets ist jedoch alles andere als trivial. Aufgrund ihrer speziellen Architektur und der Datensammelwut selbst vieler vermeintlich harmloser Apps muss gerade bei mobilen Endgeräten sichergestellt werden, dass die mit Kunden und Kollegen ausgetauschten E-Mails, hinterlegte Kontakte mit privaten Daten oder vereinbarte Termine auf einem hohen Schutzniveau abgelegt werden. Mit der gewählten Container-Lösung für den Austausch von PIM-Daten, das steht für Personal Information Management, also Mail-, Kalender- und Kontaktdaten, werden diese sensiblen Informationen nicht nur sicher übertragen, sondern auch so abgelegt, dass keine anderen Apps darauf zugreifen können. Ohnehin ist es oft genug fragwürdig, warum z. B. selbst harmlose Spiele Zugriff auf alle Kontakte im Adressbuch eines Handys haben sollen.

my



Intranet- und Internet-Browser

Zahlreiche Informationen stehen heute über Webseiten zur Verfügung. Egal, ob es Mitteilungen zu internen Abläufen, Nachrichten oder Produktinformationen sind – vieles ist heute bequem am Arbeitsplatz mittels Webbrowser recherchierbar.

Dieser Service wird mit mymo nun auch für mobile Endgeräte realisiert. Mit mymo kann der Nutzer auf freigegebenen Intranet-Seiten surfen und sich dort die Inhalte anzeigen lassen. Da viele Intranet-Seiten zusätzliche Links auf externe Partner-Webseiten enthalten, beispielsweise zu Verbundpartnern, umfasst die Lösung auch einen sicheren Zugang in das reguläre Internet. Mit dem Browser der FI sind also Inhalte und Webseiten in beiden Welten erreichbar.

Cloud-Speicher

Um vor allem in Beratungssituationen notwendige Unterlagen mobil überall griffbereit zu haben, ist der Cloud-Speicher ein wichtiger Baustein im Konzept von mymo. Das vorherige Ausdrucken von Formularen gehört damit endgültig der Vergangenheit an.

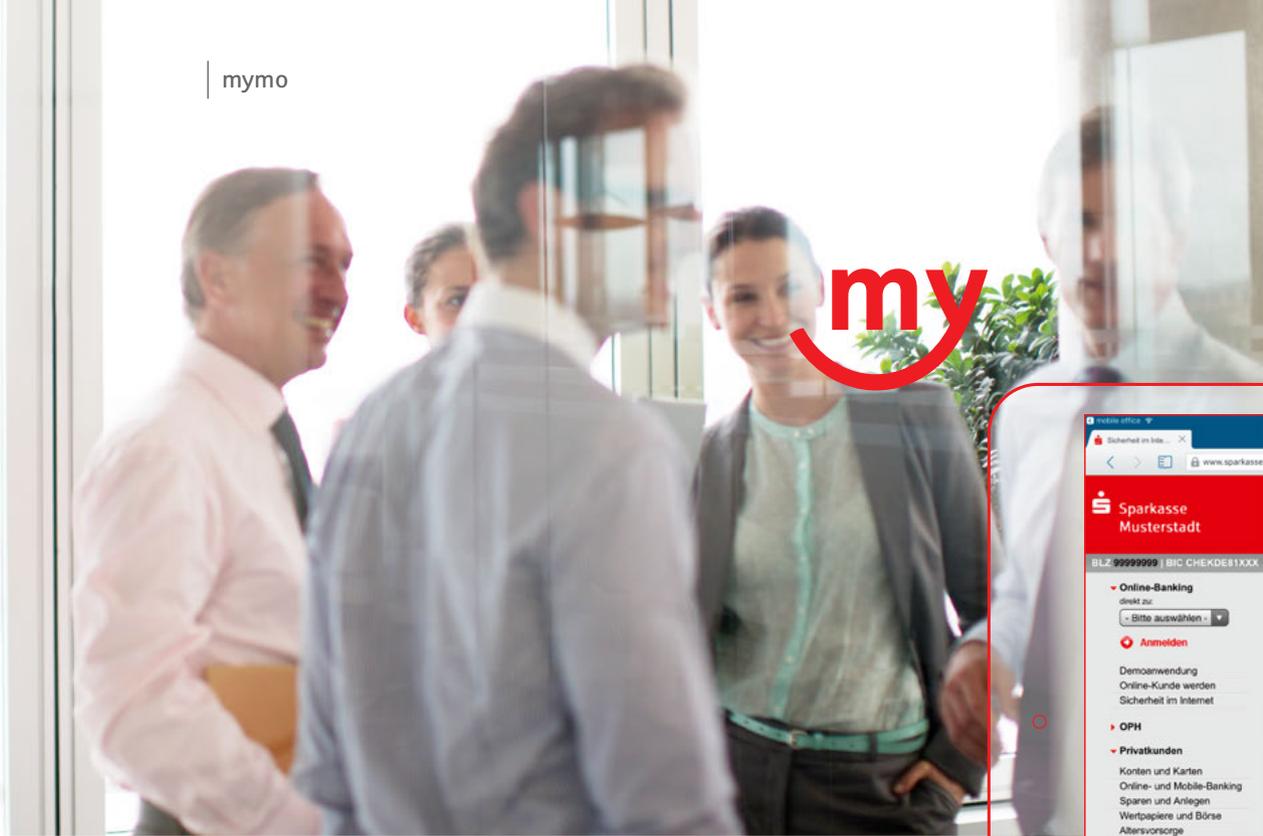
Mit der Cloud-Speicher-Lösung der FI existiert ein Service, der es nun erlaubt, notwendige Unterlagen auf einem mobilen Endgerät verfügbar zu machen. Anhänge aus E-Mails können dort abgelegt werden; Anhänge aus der Cloud per E-Mail vom mobilen Endgerät aus direkt verschickt werden. Jeder Mitarbeiter hat eine eigene personalisierte Cloud, auf die er auch von seinem stationären System aus zugreifen kann – und umgekehrt. Der benötigte Speicherplatz wird pro Monat und pro Gigabyte abgerechnet. Bezahlt wird nur das, was auch benötigt wird (»pay per use«).

Inhalte können in den FI-Cloud-Speicher überführt oder wieder von diesem entnommen werden. Übrigens: So flexibel der Zugriff auf die Cloud ist, so »statisch« ist der Speicherort selbst. Sämtliche Daten und jedwede Kommunikation läuft ausschließlich über die Rechenzentren der Finanz Informatik in Deutschland.

Warum mymo zur richtigen Zeit kommt

Smartphones und Tablets sind heute für viele Menschen ein fester und wichtiger Bestandteil ihres privaten Alltags. Waren und Dienstleistungen werden gesucht und bestellt, Nachrichten und Informationen gelesen und mit anderen in Sozialen Netzwerken geteilt. Selbst Geld wird heute mit dem Handy versendet und empfangen, etwa mit Kwitt, der neuen mobilen Zahlungsfunktion der Apps »Sparkasse« und »Sparkasse+« (siehe Seite 23). Das ist rund um die Uhr und unabhängig vom Ort möglich – ein stabiles Mobilfunknetz vorausgesetzt. Die neue Technik hat zugleich das Kommunikationsverhalten und die Erwartungshaltung vieler Kunden verändert. Sie setzen zunehmend selbst in den Filialen vor Ort eine fachkundige Beratung zu digitalen Inhalten voraus. Die Sparkassen sind deshalb gut beraten, für ihre Mitarbeiter Angebote zu schaffen, sich mit diesen Entwicklungen vertraut zu machen und die eigene digitale Kompetenz zu steigern. Mit mymo ist es möglich, mobile Endgeräte so in den geschäftlichen Alltag einer Sparkasse zu integrieren, dass ihre Mitarbeiter Tablets und Smartphones gern und nutzenbringend einsetzen.





Text- und Video-Chat

Bislang wird ein großer Teil der Kommunikation mit Kunden per Telefon und elektronisch per E-Mail durchgeführt. Beides sind etablierte Kanäle, die schon seit Jahren verlässlich genutzt werden und auf die jeder Zugriff hat. Eine ganz andere, teilweise sehr viel direktere Dialogmöglichkeit hat sich in den letzten Jahren über Chat-Funktionen herausgebildet. Ein prominentes Beispiel für Chats im Privatbereich ist der Messaging-Dienst WhatsApp, über den jeden Tag Milliarden an Nachrichten versendet und empfangen werden. Services wie Facetime von Apple haben heute die technische Barriere zur Nutzung von Video-Systemen stark abgesenkt: iPhone-Besitzer können, eine gute Verbindung vorausgesetzt, sich heute mühelos per Video-Telefonie sehen und miteinander sprechen. Nicht zu vergessen: Der Messaging-Dienst Skype, mit dem ebenfalls die Video-Telefonie übers Netz möglich ist, wurde bereits 2003 auf den Markt gebracht. Damit Mitarbeiter mit diesen Kommunikationsmethoden vertraut werden und diese selbst einsetzen können, stellt mymo zwei Chat-Systeme als Service zur Verfügung.

Bei der Video-Lösung wurde ein offenes System gewählt, mit dessen Hilfe mobile Geräte miteinander per Video kommunizieren können. Über Video-Konferenzräume werden Möglichkeiten geschaffen, innerhalb des Instituts, aber auch außerhalb mit Dritten, d. h. auf spezifische Einladung, eine Video-Konferenz durchzuführen.

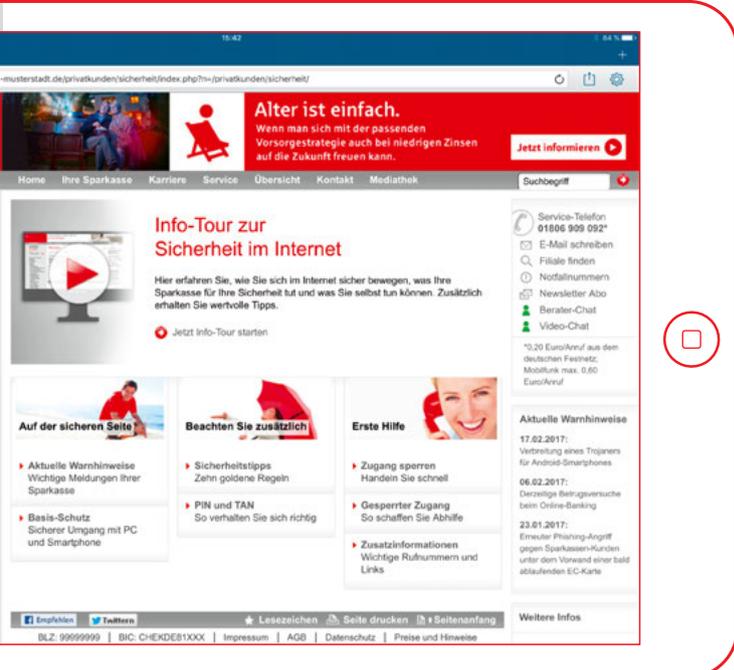
Sicher: Zahlreiche Informationen stehen heute über Webseiten zur Verfügung. Mit mymo kann der Nutzer auf freigegebenen Intranet-Seiten surfen und erhält zudem einen sicheren Zugang zum Internet.

Dazu kommt die Kommunikation per (Text-)Chat. WhatsApp hat auf sehr eindrucksvolle Weise vorgeführt, wie derartige technische Hilfsmittel die menschliche Kommunikation erheblich beschleunigen und damit auch verändern können. Mit mymo wird ein solches System zur Kommunikation innerhalb einer Sparkasse oder auch zwischen Sparkassen zur Verfügung gestellt. Allerdings mit dem wesentlichen Unterschied, dass die Kommunikation, wie auch die Ablage von Inhalten, vollständig über die Rechenzentren der FI abgewickelt wird. Damit ist es möglich, auch eine vertrauliche Kommunikation durchzuführen, ohne Gefahr zu laufen, dass Dritte diese Daten einsehen oder gar ableiten können. Nur derjenige kann auf Daten und Inhalte zugreifen, der am Austausch beteiligt ist. Wichtig zu wissen: Die Kommunikation mit Kunden bildet das Konzept von mymo bewusst nicht ab, es ist allein auf die Kommunikation in und zwischen den Sparkassen ausgerichtet.



mobile office

mymo-App: Die mymo-App erscheint auf Tablets oder Smartphones wie jede andere App auch und ist genauso einfach zu nutzen.



Multimedia

Mobilität und Multimedia sind zwei sehr eng miteinander verbundene Themenbereiche. Youtube, Instagram und viele andere Dienste sind heute für mobile Endgeräte verfügbar. Umgekehrt betrachten Nutzer multimediale Inhalte wie selbstverständlich auf ihren Smartphones oder Tablets. »my mobile office« trägt dieser Entwicklung Rechnung und stellt mit der App Intranet Content Management (ICM) eine Möglichkeit bereit, multimediale Inhalte auf einem mobilen Endgerät zu nutzen und zum Beispiel in Kundengesprächen einzusetzen.

Mit dem Produkt »Intranet Content Management« hat die Finanz Informatik ein leistungsstarkes, webbasiertes Produkt im Portfolio, mit dem Sparkassen interne Informationen verfügbar machen können. Dies ist zugleich die Basis, um multimediale Inhalte auf mobilen Endgeräten zur Verfügung zu stellen. Mit der ICM-App erhalten Sparkassen nicht nur die Möglichkeit, Inhalte mobil abzurufen, sondern auch multimediale Inhalte für mobile Endgeräte einzubinden. Neben frei verfügbaren Inhalten, die zentral bereitgestellt werden, können selbstverständlich auch eigene Inhalte ergänzt werden.

Doch auch Kunden, die das Produkt Intranet Content Management heute noch nicht im Einsatz haben, werden über die ICM-App Zugriff auf frei verfügbare Videos usw. erhalten. Damit sind alle Mitarbeiter in der Lage, über mymo und die ICM-App Sachverhalte multimedial aufzubereiten und im Kundengespräch zu präsentieren. In diesem Zusammenhang ist die zum Teil mangelnde Netzverfügbarkeit in ländlichen Gebieten Deutschlands unbedingt zu berücksichtigen. Videos können in der App zwischengespeichert werden; der Abruf kann deshalb auch ohne Netzzugang beim Kunden vor Ort erfolgen.

Weiterentwicklung der »Mobile Services«

Bereits im September 2012 hat die FI die Dienstleistung »Mobile Services« auf den Weg gebracht, ein Mobile Device Management (MDM) war schon damals inklusive. Der nächste logische Schritt ist nun der Ausbau von einer reinen Endgeräte-Steuerung hin zu einer sogenannten »EMM-Plattform«, einem Enterprise Mobile Management für das gesamte Unternehmen inklusive aller Endgeräte. Diese Plattform steuert nicht nur, sondern liefert umgekehrt über Apps den gesicherten Zugang in die internen Netze auf die dort hinterlegten Inhalte.

Der Fokus in der Entwicklung von mymo lag dabei zum einen auf der Bereitstellung der Services und zum anderen auf der einfachen Bedienung für die Nutzer. Die Services sind bewusst einfach strukturiert; die Nutzung grundlegender Funktionen auch ohne weitreichende und zeitaufwändige Schulung möglich. Video-Tutorials der FI (siehe Seite 21) helfen beim Schnelleinstieg und stellen die wichtigsten Features von mymo vor. Viele Nutzer können einfach loslegen und die Services direkt in ihren beruflichen Alltag integrieren.

Ganz bewusst ist die Trennung der beruflichen von der privaten Nutzung möglich. Und noch eine Besonderheit: Auf iOS, das steht kurz für Internetworking Operating System, basierende Systeme sind nur für einen Nutzer mit einer eigenen »Apple-ID« vorgesehen. Mit der neuen Funktion »Sign-in/Sign-out« kann ein iPad jedoch auch als Pool-Tablet eingesetzt werden. Nutzt ein Berater das iPad nicht mehr, kann er über sein »Sign-out« seine gesamten Einstellungen und Daten löschen. Durch ein »Sign-in« erhält ein neuer Nutzer direkt alle seine persönlichen Einstellungen und Apps angezeigt.

Mit mymo hat die FI eine Plattform zur Verfügung gestellt, auf der zum Start bereits eine Vielzahl von Services zur Verfügung gestellt werden. Damit ist nicht das Ende einer Entwicklung erreicht, die mit mymo ihre praktische Umsetzung erfährt, sondern vielmehr der Grundstein gelegt, weitere Services zu integrieren und mobil bereitzustellen. Damit wird der Nutzen mobiler Endgeräte dauerhaft gesteigert. Sowohl für den Arbeitgeber, als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Praxisstimmen zu mymo



Seit mehreren Wochen testen zwei Institute intensiv die Möglichkeiten, die mymo bietet. Das ITmagazin fragte in der Sparkasse Paderborn-Detmold und der Berliner Sparkasse nach, warum sie bereits beim Entwicklungsprozess dabei waren und wie zufrieden sie mit den ersten Ergebnissen sind.

ITmagazin: Warum fanden Sie es interessant, von Anfang an bei der Entwicklung von mymo dabei zu sein?

Patrick Fritz: Wir als Sparkasse Paderborn-Detmold möchten neue Projekte aktiv mitgestalten – der Wille unserer Mitarbeiter, Innovationen zu testen und durch eigene Nutzung Feedback in den Prozess einzubringen, hilft uns durch die gesammelten Erfahrungen auch bei internen Weiterentwicklungen.

Andreas Meyer: Die Digitalisierung der Geschäftsprozesse und Arbeitsmittel hat in der Berliner Sparkasse eine hohe Priorität und ist Gegenstand diverser Aktivitäten. In diesem Zusammenhang war es nur konsequent, dass wir uns frühzeitig in den Entwicklungsprozess von mymo einbringen und die Entwicklung dieser modernen Lösung mit unterstützen. Ferner ist die nochmals verbesserte IT-Sicherheit der Geräte – Stichwort »Container-Lösung« – ein wichtiger Motivator für unser Haus.

ITmagazin: Was gefällt Ihnen besonders an mymo?

Patrick Fritz: Mymo vergrößert den Nutzungsumfang unserer mobilen Endgeräte in hohem Maße. Wir verbessern die Mobilität der Mitarbeiter und gestalten die Nutzung effizienter.

Andreas Meyer: Mymo bietet eine Reihe von neuen Funktionen, die jeweils die persönliche Arbeitsweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen. Jeder Nutzer kann individuell entscheiden, welche Funktionen für ihn einen Mehrwert bieten und welche nicht. Es wird spannend sein zu beobachten, wie intensiv die einzelnen Funktionen bei uns im Hause genutzt werden.

ITmagazin: Haben Sie bereits jetzt eine Art Lieblingsfunktion?

Patrick Fritz: Der eigene Video-Konferenzraum hat mich beeindruckt. Mit dieser Plattform werden bisherige (Telefon-) Konferenzen interaktiver. Dienstfahrten auf Grund von Besprechungen mit Kollegen verschiedener Standorte können minimiert werden – der persönliche Kontakt entsteht medial.

Andreas Meyer: Die »Docs@Work-App« mit der mobilen Bereitstellung von Dateien, MS Office, PDF etc., ist sicherlich die Funktion, von der wir uns den größten Mehrwert versprechen. Sie versetzt die Nutzer in die Lage, neben den Mail-, Kalender- und Kontaktdaten auch Unterlagen für Präsentationen, Workshops etc. mobil dabei zu haben.

ITmagazin: Welche Erwartungen haben Sie an die Weiterentwicklung von mymo? Wo sehen Sie gute Chancen?

Patrick Fritz: Der Ausbau mobiler Endgeräte zu vollwertigen Arbeitsplätzen ist mein Wunsch an zukünftige Releases von mymo. Potenziale ergeben sich durch eine stärkere Flexibilität der Mitarbeiter, die durch individuelle Arbeitsmodelle sowie variable Arbeitsorte zudem gestärkt werden.

Andreas Meyer: Eine sinnvolle Weiterentwicklung wäre, die bereits vorhandenen Apps der Finanz Informatik in mymo zu integrieren. Mittel- bis langfristig gehe ich davon aus, dass das Produkt entsprechend der Bürokommunikations-Strategie weiterentwickelt wird und zunehmend Funktionen mobil und stationär integriert zur Verfügung stehen. Die zugrundeliegende technische Plattform hat aus meiner Sicht alle Voraussetzungen, diesen Prozess zu unterstützen.



Patrick Fritz

Digital Officer im Vorstandsstab,
Sparkasse Paderborn-Detmold

»Der eigene Video-Konferenzraum hat mich beeindruckt. Mit dieser Plattform werden bisherige (Telefon-) Konferenzen interaktiver.«



Sparkasse Paderborn-Detmold
Hathumarstraße 15 – 19 · 33098 Paderborn
Geschäftsvolumen: 6,43 Mrd. Euro
www.sparkasse-paderborn-detmold.de



Andreas Meyer
 Infrastrukturmanagement
 Netz- und Telekommunikation,
 Berliner Sparkasse

»Jeder Nutzer kann individuell entscheiden, welche Funktionen für ihn einen Mehrwert bieten und welche nicht. Es wird spannend sein zu beobachten, wie intensiv die einzelnen Funktionen bei uns im Hause genutzt werden.«



Berliner Sparkasse
 Niederlassung der Landesbank Berlin AG
 Alexanderplatz 2 · 10178 Berlin
www.berliner-sparkasse.de

ITmagazin: Hinter mymo steht bekanntlich die Idee, mobile Endgeräte noch stärker als bislang in den Sparkassenalltag zu integrieren. Wie wollen Sie das zukünftig in Ihrem Institut nutzen?

Patrick Fritz: Die Sparkasse Paderborn-Detmold wird die Nutzer der aktuell 275 mobilen Endgeräte zu Schulungen einladen. Die effektive Einbindung in den Alltag, ob Stab, Marktfolge oder Vertrieb, steht im Fokus. Über die iPhones und iPads werden medial aufbereitete Informationen für die Mitarbeiter bereitgestellt. Die Kollegen nehmen hierbei eine Multiplikatorenfunktion für das Gesamthaus ein.

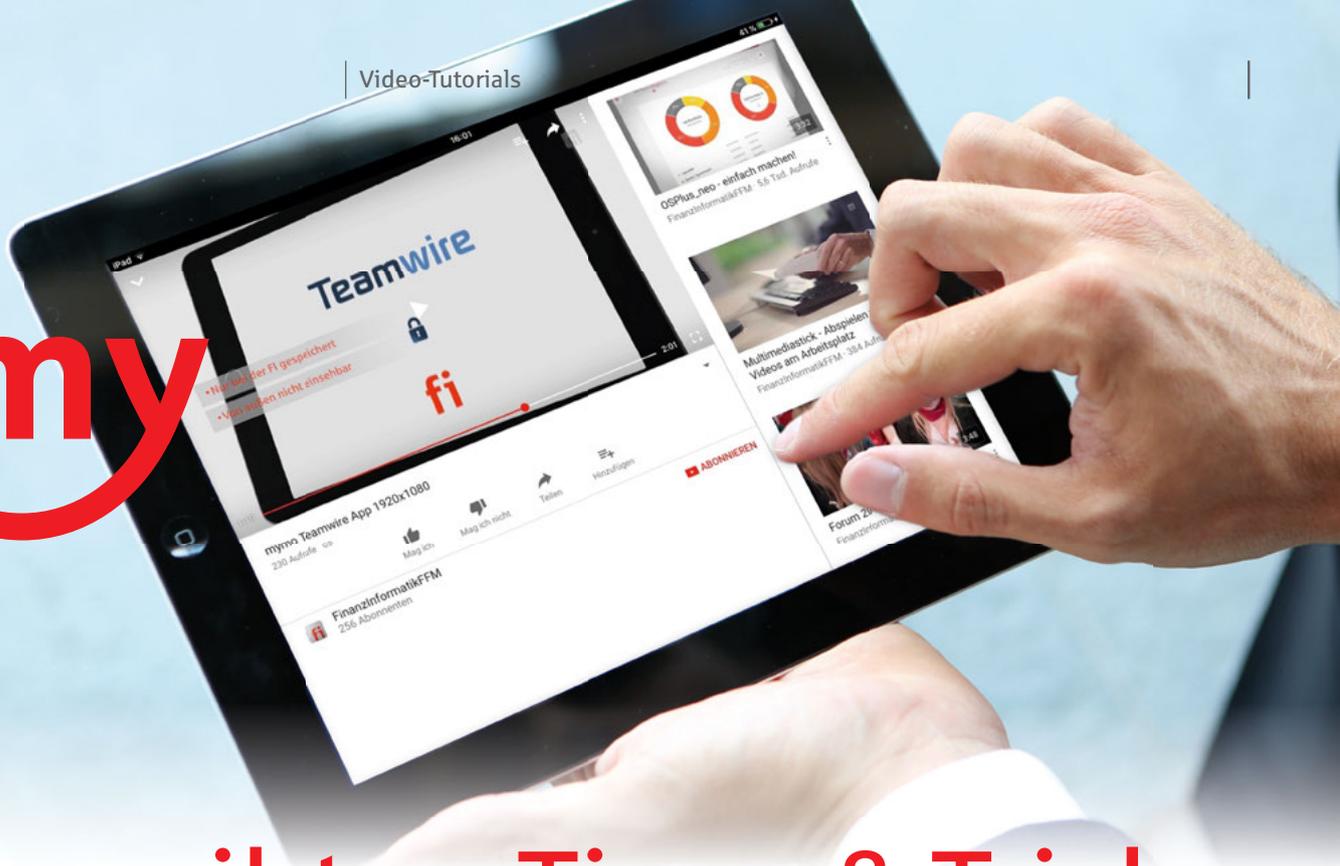
Andreas Meyer: Wir nutzen mobile Endgeräte in zwei Betriebsmodellen: ein vom Arbeitgeber bereitgestelltes iPhone sowie ein BYOD-Programm, das steht für Bring-Your-Own-Device. In beiden Fällen geht es um die mobile Verfügbarkeit der dienstlichen Mail-, Kalender- und Kontaktdaten. Darüber hinaus rüsten wir die Privatkunden-Center aktuell mit iPads für das sogenannte »Digital onboarding« aus. Die Berater nehmen den Kunden mit in die digitale Welt der Berliner Sparkasse und demonstrieren sozusagen live, was er alles einfach und bequem mobil erledigen kann. Für all diese Einsatzzwecke wird mymo zukünftig die gemeinsame technische Basis sein.

ITmagazin: Hat mymo das Potenzial, einen Kulturwandel bei der Nutzung digitaler Endgeräte in den Sparkassen auszulösen?

Patrick Fritz: Mymo hat nicht nur das Potenzial – ich sehe es als einen Bestandteil des Change Managements in unserer Sparkasse. Die Verzahnung von Berufs- und Privatleben in Form von »Work-life-blending« intensiviert sich. Die Mitarbeiter haben neue Anforderungen an das Management. Mit mymo steigern wir unsere Arbeitgeberattraktivität.

Andreas Meyer: Ich denke, Technik allein schafft noch keinen Kulturwandel. Der erfolgt nur durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst, indem sie diese Technik annehmen und selbstverständlich in ihren Arbeitsalltag integrieren. Um diesen Prozess zu fördern, verfolgen wir in der Berliner Sparkasse verschiedene Initiativen unter dem Oberbegriff »Moderne Zusammenarbeit«. Mymo kann und wird diesen Prozess aber in idealer Weise unterstützen, weil es vieles einfacher und sicherer macht. Standardfunktionen von mobilen Endgeräten – wie zum Beispiel Text- bzw. Video-Chat oder der Zugriff auf Daten aus dem Internet – werden in den Sicherheitskontext der Sparkassen überführt und so auch für den Umgang mit schutzwürdigen Informationen nutzbar gemacht.





Hier gibt es Tipps & Tricks

Wie funktioniert eigentlich »my mobile office«? Mymo bietet viele neue Tools, die den Arbeitsalltag erleichtern. Zum Beispiel die Möglichkeit, wichtige Dokumente in der sicheren Cloud abzulegen oder das Benutzen von Text- und Video-Chat. Das klingt kompliziert, ist aber tatsächlich für jeden Nutzer recht einfach erlernbar – mit den neuen Video-Tutorials der Finanz Informatik. In den kurzen, jeweils zwei bis drei Minuten langen Video-Clips wird jede neue Funktion Schritt für Schritt erklärt. So wird auf eine ganz einfache Art die Funktionsweise näher beschrieben und selbst komplexere Vorgänge werden für den Benutzer nachvollziehbar dargestellt. Zum Beispiel die neue App »Teamwire«: Bei der täglichen Arbeit erleichtert die Teamwire-App die Kommunikation mit den Kollegen. Ähnlich wie WhatsApp ist Teamwire für das Versenden und Empfangen von Nachrichten geeignet. Animationen und Bilder beschreiben anschaulich die Kommentare des Sprechers.

Aktuell gibt es Video-Tutorials für diese Apps, weitere werden folgen:

- Rahmen-App
- Container-App (Mails, Kalender und Kontaktdaten)
- Docs@Work-App
- Web@Work-App
- Teamwire-App
- Sign-In/Sign-Out-App

Wo man diese Tutorials findet und weitere Informationen zu mymo erhalten Sparkassen von ihren zuständigen Kundenberatern. 



Zu Gast bei Apple

Was sind die Vorteile des neuen Enterprise Device Managements der Finanz Informatik? Und wie kommt mymo jetzt in die Sparkassen? Mit diesen und anderen Fragen beschäftigten sich auf Einladung des kalifornischen Computer- und Software-Unternehmens Apple mehrere Sparkassen Ende März in München. Im nahe des Hauptbahnhofs gelegenen »Apple Executive Briefing Center« standen neben ersten Erfahrungen einer der beiden mymo-Pilotsparkassen auch Möglichkeiten zum optimalen Einsatz und zur Beschaffung von iPhone und iPad in Kreditinstituten auf der Agenda.

paydirekt auf den Medaillenrängen

Neue Erfolgsmeldung für paydirekt: Das Online-Bezahlverfahren der deutschen Banken und Sparkassen erreicht in einer Studie zur Kundenzufriedenheit den zweiten Platz. Das Hamburger »Deutsche Institut für Service-Qualität« (DISQ) analysierte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Kundenerfahrungen mit 15 FinTech-Anbietern im Bereich Payment. Sechs Unternehmen überzeugten Kunden

wie Prüfer, darunter paydirekt, das mit 73,8 Punkten und einem »gut« den zweiten Platz belegt. Das DISQ hob hervor: »Beim Nutzungserlebnis erreicht der Anbieter ein sehr gutes Ergebnis. Der Nutzungsprozess wird hinsichtlich Schnelligkeit mit am besten bewertet. Der Online-Kundenbereich ist sehr übersichtlich gestaltet und informativ. Im Gesamteindruck sticht die Kompetenz des Anbieters

positiv heraus. Auch hinsichtlich Information und Einstieg in das Produkt profiliert sich paydirekt bei den Kunden mit einem sehr seriösen und strukturierten Eindruck.« Damit landet paydirekt knapp hinter dem Testsieger Barzahlen, aber noch vor dem amerikanischen Branchenriesen PayPal, der von Luxemburg aus sein Europageschäft steuert. 

ITmagazin für alle

Seit Beginn des Jahres kann das ITmagazin auch auf allen Tablets und Smartphones gelesen werden, die mit dem Betriebssystem Android arbeiten. Die dazugehörige App kann im Google Playstore kostenlos heruntergeladen werden. Dort findet man jeweils die aktuellen Ausgaben des Kundenmagazins. Ältere Ausgaben sind zum Teil als PDF-Datei hinterlegt. Mit den beiden Versionen für iOS und Android ist das ITmagazin jetzt praktisch auf allen mobilen Endgeräten lesbar – interaktiv, informativ, kostenlos. 



Wie gefällt Ihnen das ITmagazin als App? Schreiben Sie uns:

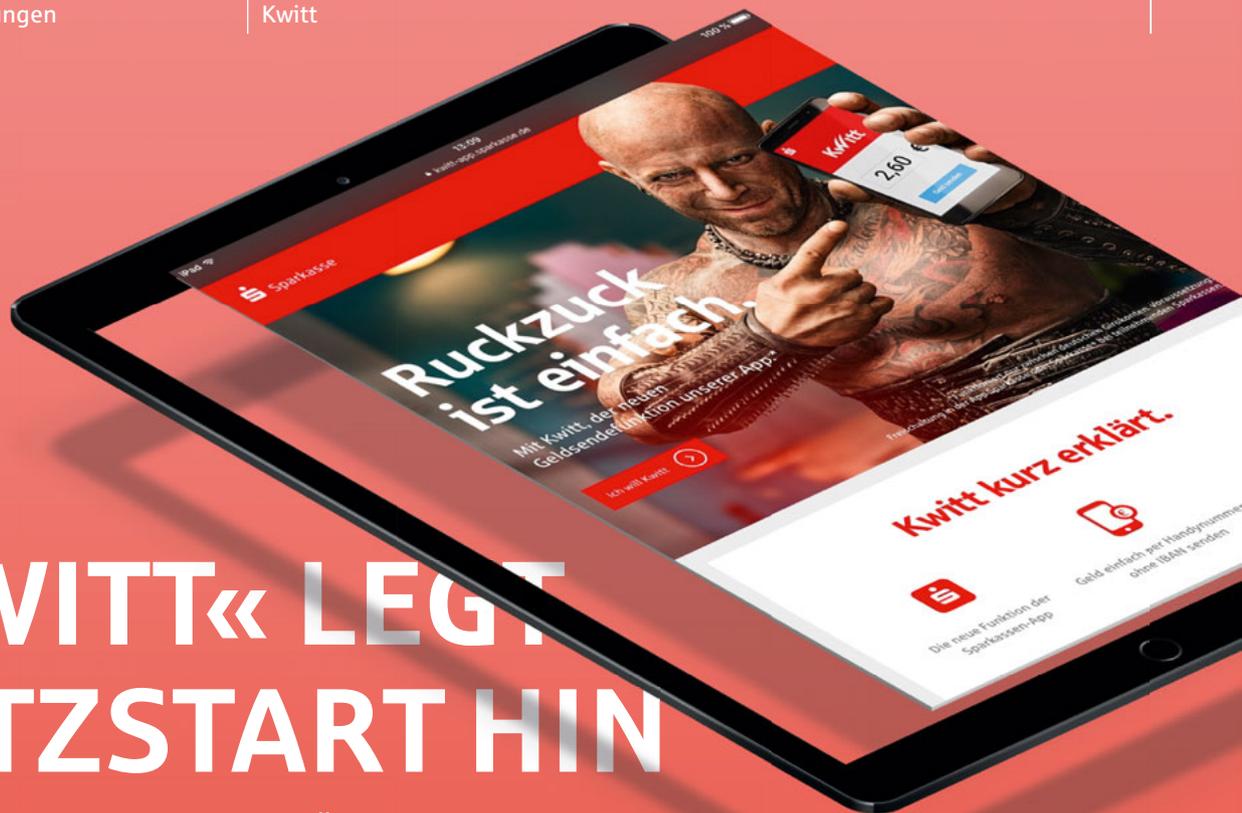
redaktion-it-magazin@f-i.de

iPhone »10«

»**Wir nennen es iPhone.**« Mit diesen Worten präsentierte der legendäre Apple-Chef Steve Jobs am 9. Januar 2007 (Verkaufsstart in Deutschland war der 9. November 2007) ein neues Gerät, mit dem man Musik hören, telefonieren und im Internet surfen konnte. Das kalifornische Unternehmen hatte damit zwar nicht das Smartphone erfunden, erste Vorläufer gab es bereits in den späten 1990er Jahren, doch wurde mit diesem denkwürdigen Auftritt eine Erfolgsgeschichte angestoßen, die auch nach zehn Jahren bislang kein Ende gefunden hat. Über eine Milliarde iPhones mit mittlerweile 15 verschiedenen Modellen wurden seitdem verkauft. Apple gilt nicht zuletzt aufgrund dieser Zahlen als eines der wertvollsten Unternehmen unserer Zeit. Das iPhone ist längst zum »Goldstandard« erwachsen, an dem sich jedes neu auf den Markt kommende Smartphone messen lassen muss. Welche tiefgreifenden Umwälzungen dieses Gerät jedoch tatsäch-

lich angestoßen hat, wird mit Blick auf die Dinge deutlich, die es in diesen zehn Jahren ersetzt hat. Ein iPod bzw. MP3-Player? Überflüssig. Festnetz-Telefon? Kann ich daheim auch mit meinem Smartphone. BlackBerry? Was ist das? Kompaktkamera? Das iPhone macht auch Bilder, die gleich gepostet werden können. Taschenrechner, Taschenlampe, Wecker, Diktiergerät, Notizblock, Navi – warum alles mitnehmen, ist doch schon im Handy. Und die Liste ist noch lange nicht vollständig: Flugticket, Konzertkarte, Fahrchein... Was wohl die nächsten zehn Jahre bringen werden? 





»KWITT« LEGT BLITZSTART HIN

Wenn es ums Bezahlen oder ums Überweisen geht, greifen immer mehr Menschen zum Handy. Die Deutschen hängen hier im internationalen Vergleich zwar noch hinterher, doch mobilen Bezahlsystemen, bei denen das Smartphone als Geldbörse fungiert, steht auch hierzulande eine große Zukunft bevor. Mit der P2P-Payment-Lösung »Kwitt« mischen die Sparkassen jetzt bei der Revolution mobiler Bezahlsysteme ganz vorne mit.

Seit November letzten Jahres profitieren auch Nutzer der Apps Sparkasse oder Sparkasse+ von der mobilen Zahlungsfunktion Kwitt. Die ersten Auswertungen zeigen: Kwitt trifft den Nerv der Zeit. Ob beim gemeinsamen Restaurantbesuch, im Café – wo auch immer. Mit der neuen Funktion der Sparkassen-Apps lösen Kunden leicht und schnell per Handy Überweisungen an Freunde aus. Nützlich ist das vor allem in der Freizeit, wenn man beispielsweise Beträge für Freunde und Bekannte vorlegt.

Mit Kwitt können kleine Beträge bis 30 Euro an jedes deutsche Girokonto wie eine Kurznachrichte versendet werden. Dies geht ohne Eingabe einer TAN oder der IBAN des Kontaktes. Auch das Anfordern von Geld von registrierten Kwitt-Nutzern ist ganz unkompliziert, zum Beispiel für das Einsammeln von Kleinbeträgen, denen man bisher hin und wieder hinterher läuft. Insgesamt sind pro Kontakt Zahlungen von bis zu 100 Euro am Tag sowie, aus Sicherheitsgründen, aktuell zwei TAN-freie Transaktionen pro Tag möglich. Bei jeder Transaktion wird der Empfänger mittels Push-Nachricht informiert und ist so immer auf dem neusten Stand. Zusätzlich gibt es einen Nachrichten- und Bildaustausch, ähnlich wie bei WhatsApp.

Erfolgreicher Start von Kwitt

Bereits 335.000 Nutzer haben sich für Kwitt registriert und loben in den App Stores die einfache, intuitive Bedienung der Anwendung. Seit Februar wird das neue mobile Bezahlsystem der Sparkassen kommunikativ durch eine innovative Werbekampagne öffentlichkeitswirksam begleitet, in deren Mittelpunkt ein muskelbepackter Geldeintreiber steht. Die Kampagne setzt auf einen Bot, der automatisiert auf Fragen und Eingaben reagiert. Der in den Facebook-Messenger integrierte »Bote« hilft den Nutzern so dabei, individuelle Videos zu erstellen und das Muskelpaket Freunden auf den Hals zu hetzen.

Sparkassen sprechen mit Kwitt alle Altersgruppen an

Star Finanz geht davon aus, dass Sparkassen mit Kwitt insbesondere die Generation der 18- bis 35-Jährigen beziehungsweise alle Personen, die heute schon regelmäßig Kaufvorgänge mit dem Smartphone tätigen, ansprechen. Für sie ist der Bezahlvorgang mittels Handy eine natürliche Erweiterung ihrer Nutzergewohnheiten, die sie gerne in Anspruch nehmen.

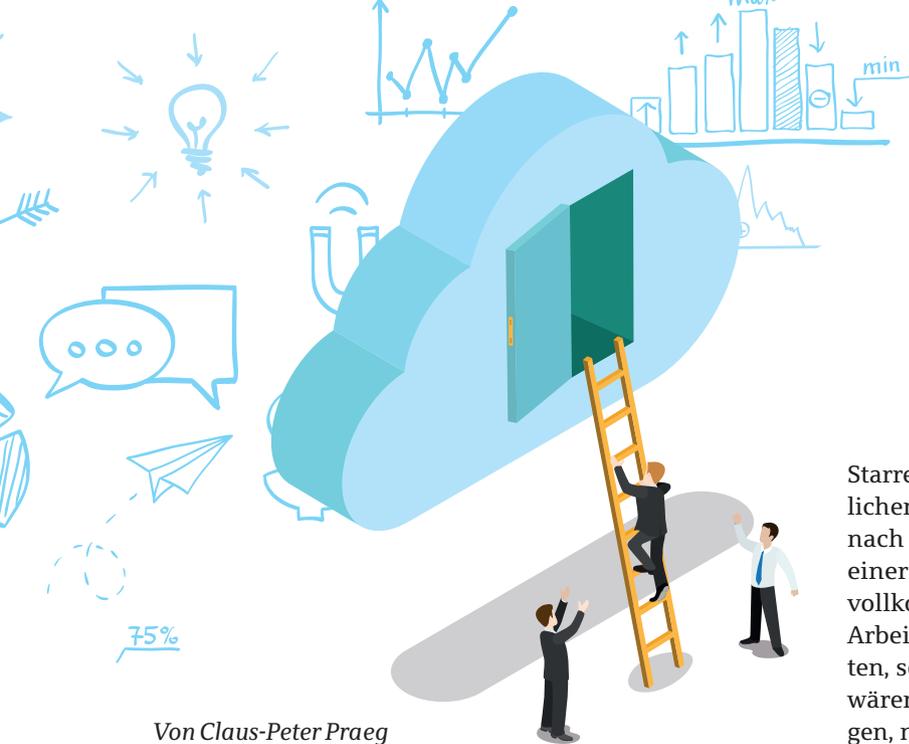


ARBEITEN IN DER BANK 4.0



Dass sich das Marktumfeld der Banken und Sparkassen in einem tiefgreifenden und länger anhaltenden Wandel befindet, muss man heute wohl kaum noch betonen.

Aktuelle Entwicklungen bei Regulatorik, Digitalisierung und Niedrigzinsphase sorgen dafür, dass sowohl der Gestaltungsspielraum als auch die Erträge in den Kerngeschäften spürbar sinken. Gleichzeitig erhöht sich der Druck auf die Finanzdienstleister, mit innovativen, neuen Geschäftsmodellen entsprechend neue Erträge erschließen zu müssen, um mittel- bis langfristig am Markt bestehen zu können. Umso erstaunlicher ist es, dass es trotz dieser offensichtlichen Erkenntnisse noch immer viel zu wenig wahrnehmbare Veränderungen aus Sicht der Kunden sowohl im Angebot als auch dem Auftritt der Banken und Sparkassen am Markt gibt.



Von Claus-Peter Praeg

Gerade in Zeiten einer hohen Veränderungsdynamik, eines steigenden Wettbewerbs- und Innovationsdrucks und sinkender Erträge in zentralen Geschäftsfeldern wären Banken gut beraten, ihre organisatorischen Strukturen und Prozesse kritisch auf den Prüfstand zu stellen.

Dabei steht aus organisatorischer Sicht vor allem eine Verbesserung in der Flexibilität sowie eine Anpassungen der Führungs- und Steuerungsprozesse und der vorhandenen Entwicklungsprozesse in den Banken und Sparkassen sehr weit oben auf der Transformationsagenda.

In Bezug auf den Ausbau der organisatorischen Flexibilität und der damit verbundenen Veränderung der Arbeitssituation der Führungskräfte und Mitarbeiter in den Banken und Sparkassen sind an dieser Stelle vor allem drei Bereiche von besonderer Bedeutung:

- **Zeit**
- **Ort**
- **Struktur**

Die räumliche Flexibilität differenziert zwischen einem fest definierten Ort der Leistungserfüllung bis hin zu einer komplett ortsungebundenen, mobilen Erfüllung der Arbeit. Im Kern geht es darum, die Flexibilität in Bezug auf die räumliche Erbringung der Arbeitsleistung unabhängig von einem festen Arbeitsplatz in einer Organisation, entweder von Zuhause, beim Kunden vor Ort oder von jedem denkbaren Ort der Welt, zu ermöglichen. In diesem Kontext wurden in den vergangenen Jahren verstärkt Lösungen in den Bereichen Home- bzw. Mobile-Office sowie Co-Working-Spaces diskutiert.

Starre Arbeitszeiten werden passé sein. Im Bereich der zeitlichen Flexibilität reichen die Ausprägungsformen demnach von einer fest vorgegebenen Präsenzzeit bis hin zu einer komplett flexiblen Arbeitszeit. Jedoch würde eine vollkommene zeitliche Flexibilität bedeuten, dass weder Arbeitgeber noch Arbeitnehmer an bestimmte Arbeitszeiten, sondern nur an definierte Arbeitsumfänge gebunden wären. Um zu einer produktiven Arbeitsleistung zu gelangen, müssen zumindest Synchronisationspunkte zwischen den Beteiligten geschaffen werden, in denen die jeweiligen Arbeiten abgestimmt werden, um die vereinbarten Leistungen erbringen zu können. Die Arbeitszeiten der Mitarbeiter richten sich konsequent an den Kunden aus, noch viel stärker als dies heute der Fall ist. Sehr wahrscheinlich werden sich diese an Arbeitszeiten der Hotel- und Gastronomiebranche angleichen, um eine verbesserte Erreichbarkeit für Kunden schaffen zu können.

Die strukturelle Flexibilität adressiert vor allem die Organisationsstrukturen und Hierarchien in den Unternehmen. Dabei kann zwischen klassisch fixierten Strukturen in Form von Hierarchien bis hin zu komplett hierarchiefreien, selbstorganisierten Teams unterschieden werden. Einige Unternehmen sind schon dazu übergegangen, hierarchische Strukturen mehr oder weniger vollständig abzuschaffen. Im Zuge sogenannter heterarchischer Strukturen werden z. B. Führungsaufgaben von wechselnden Personen übernommen, die diese nur für einen begrenzten Zeitraum innehaben, bzw. Führungsaufgaben von kompletten Teams wahrgenommen. Nach einer vordefinierten Zeit, z. B. am Ende eines Projekts, wechseln die Rollen und Verantwortungen wieder und die ehemaligen »Führungskräfte« gehen wieder anderen operativen Tätigkeiten nach. In Folge einer zunehmenden Selbstorganisation und Verbreitung agiler Strukturen in Unternehmen ist es durchaus vorstellbar, dass diese Modelle in Zukunft weiter verbreitet werden. Agile Methoden und Instrumente sind dabei handlungsleitend.

Mit Blick auf die Arbeitswelt bedeuten diese Entwicklungen: Die zumindest potenziell ständige Erreichbarkeit wird abgelöst von der nächsthöheren Stufe, der zumindest potenziell ständigen Datenverfügbarkeit getreu dem Motto: »Work where you want«. Die gewünschte Flexibilität bei freier Wahl des täglichen Arbeitsortes kann dabei unterschiedliche Ausprägungen haben. Nachfolgende flexible Arbeitsformen finden dabei in Unternehmen zunehmend Anwendung (siehe Kasten Seite 27).





Dipl.Oec. Claus-Peter Praeg,
*Projektleiter des Innovationsforums
 »Bank & Zukunft« des Fraunhofer-
 Institut für Arbeitswirtschaft und
 Organisation IAO in Stuttgart.
 Gemeinsam mit Co-Autoren ist er
 Herausgeber der Trendstudie »Bank
 & Zukunft 2016«, die Ende letzten
 Jahres erschienen ist.*

☒ Diese Entwicklungen in den Bereichen der Arbeitsorganisation und Arbeitsweisen verdeutlichen die vielfältigen und umfänglichen Gestaltungsspielräume im Bereich der Unternehmensorganisation, die in Zukunft möglich sein werden. Beschäftigte werden in steigendem Maße darauf drängen, die entsprechenden Spielräume im Zuge der Vereinbarung von Privat- und Berufsleben auch ausnutzen zu können.

Des Weiteren ergeben sich zusätzliche Handlungsfelder, um die Bankorganisation 4.0 zu konzipieren und umzusetzen – sie umfassen die gesamte Organisation der Institute und deren Mitarbeiter.

Wandel und Veränderungen beginnen immer oben: Bei den Menschen im Kopf – bei Organisationen auf der Führungsebene. Ohne veränderte Einstellung und Perspektiven aller Beteiligten werden notwendige Anpassungen und Veränderungen in Richtung einer Bankorganisation nicht erreicht. Nicht weniger als eine Kulturveränderung in allen Bereichen muss stattfinden, ohne auf bestehende Gütekriterien zu verzichten. Vor allem in Banken gibt es zahlreiche Bereiche, in denen ein Null-Fehler-Leitbild unabdingbar ist. Dies bedeutet jedoch nicht automatisch, dass auch hier eine Kultur des Lernens dieses Ziel nicht viel stärker unterstützen kann als dies eine klassische, hierarchisch und patriarchisch geprägte Organisationskultur vermag. Die Organisation bleibt letztlich ein Spiegel der Bankstrategie: Ebenso wie sich der Horizont der strategischen Planung sukzessive reduziert, müssen organisatorische Abläufe und Strukturen flexibler und agiler werden.

Die Vernetzung von Menschen und deren Wissen wird von entscheidender Bedeutung sein, wenn Banken und Sparkassen qualitativ höchste Beratungsleistungen vollbringen wollen. Eine ganzheitliche Beratung benötigt eine interdisziplinäre Organisation im Hintergrund.

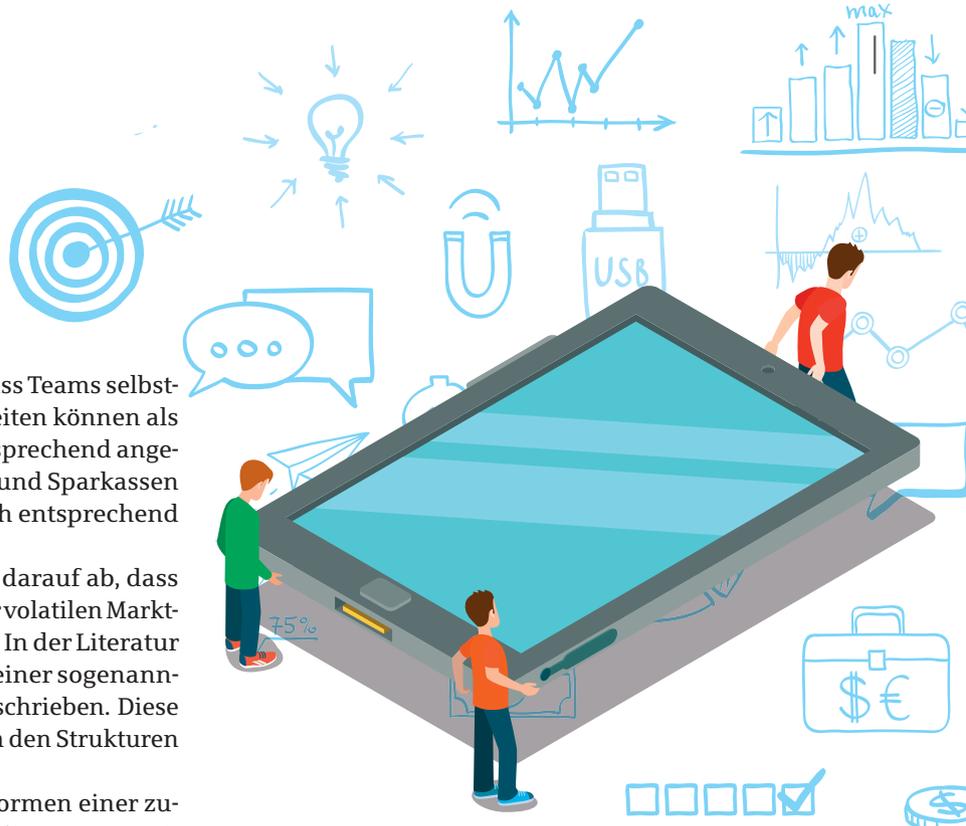
Auf Ebene der Geschäftsprozesse findet eine zunehmende Verbreitung von flexiblen Ansätzen statt. In einem ersten Schritt werden sich regelbasierte Ansätze weiter verbreiten, bevor diese durch selbstgestaltende End-to-End-Geschäftsprozessansätze abgelöst werden.

Die angestrebte Kundenzentrierung muss organisatorisch gelebt und umgesetzt werden. Nahezu alle Institute proklamieren die Kundenorientierung und Kundenzentrierung für sich, und alle Marktakteure versuchen, mit mehr oder weniger denselben Maßnahmen und Vorgehen »individuelle« Kundenlösungen zu schaffen. Nicht überraschend ist dabei, dass alle früher oder später doch wieder mit denselben »Innovationen« am Markt auftreten. In der Folge können die erhofften Wettbewerbsvorteile nicht in steigende Erträge realisiert werden, da die Imitationsgeschwindigkeit in den angestammten Feldern des Bankings sehr hoch ist.

Dabei zeigen Ergebnisse der Trendstudienreihe »Bank & Zukunft« des Fraunhofer IAO am Beispiel eines Innovationsprozesses auf, dass derzeit nur eine sehr geringe Anzahl von Banken und Sparkassen die Kundenorientierung wirklich lebt.

Vergleiche mit anderen Branchen zeigen die Potenziale einer intensiven Kundenintegration auf. Diese reichen von schnelleren Problemlösungen, einer wesentlichen Ausweitung der Ideenbasis, einer höheren Akzeptanz der Lösungen, einer stärkeren Identifikation mit dem betreffenden Unternehmen und der Marke bis zu erheblichen Steigerungen der Umsätze und Erlöse. In vielen Branchen wäre die Entwicklung neuer Lösungen ohne Kunden heute nicht mehr denkbar.





Mehr Freiräume wagen

Des Weiteren wird es unabdingbar sein, dass Teams selbstorganisierter und interdisziplinierter arbeiten können als dies heute in vielen Fällen stattfindet. Entsprechend angepasste Steuerungssysteme in den Banken und Sparkassen unterstützen die Selbstorganisation durch entsprechend veränderte Steuerungsprozesse.

Letztendlich zielen die Maßnahmen darauf ab, dass Banken und Sparkassen sich besser in einer volatilen Marktumgebung bewegen und agieren können. In der Literatur werden diese Ansätze mit der Schaffung einer sogenannten »dynamikrobusten Organisation« umschrieben. Diese soll schnelle und effiziente Anpassungen in den Strukturen und Abläufen ermöglichen.

Allerdings sind solche Organisationformen einer zukünftigen Arbeitswelt 4.0 nicht so ohne weiteres umzusetzen. Diese Formen der Arbeitsorganisation stellen die Mitarbeiter aber auch Führungskräfte vor neue Herausforderungen: Häufiger wechselnde Arbeitsorte, wechselnde Teams, wechselnde Vorgesetzte – zuweilen kurz – befristete Arbeitsinsätze und ein in ständigem Wandel befindliches betriebliches Umfeld erfordern ein hohes Maß an Veränderungsbereitschaft und zunehmende Kommunikationsfähigkeit auf Seiten aller Beteiligten. Daher müssen die Beschäftigten entsprechend vorbereitet werden, um die vielfältigen Chancen auch erfolgreich nutzen zu können.

Ebenso müssen sich Führungskräfte und die Art der Führung in den Banken und Sparkassen verändern. Führungskräfte werden in gänzlich neuer Art und neuem Umfang gefordert sein. War in der Vergangenheit die größte Herausforderung, ein Mehr an Budget, ein Mehr an Mitarbeitern, ein Mehr an Projekten steuern zu müssen, so liegt jetzt der Schwerpunkt auf dem Umgang mit Unsicherheit und Dynamik in Form von flexiblen Strukturen, Prozessen, Anforderungen, Wünschen und diversen Anspruchsgruppen.

Das System der Banken und Sparkassen, die Gesellschaft und die Umwelt verändern sich weiter. Es gilt, den beständigen Wandel systematisch zu managen, die Geschwindigkeit und wechselnden Akteure, die dynamische Beweglichkeit und Agilität klar, bewusst und behutsam zielorientiert zu gestalten. 

Weitere Informationen zu den inhaltlichen Arbeiten des IAO unter:

www.bankundzukunft.de



Mobile Arbeit:
Arbeit losgelöst von festen Orten. Sie findet dort statt, wo sie zweckmäßig erscheint – etwa beim Kunden, im Büro, auf Reisen.

Home-Office:
Arbeit ausschließlich in der Wohnung der Beschäftigten.

Alternierendes Home-Office:
Arbeit abwechselnd zu Hause oder am Arbeitsplatz im Büro.

Virtuelle Unternehmen:
Kooperation von mehreren rechtlich unabhängigen und räumlich getrennt arbeitenden Personen oder Unternehmen.

Satellitenbüro: Telearbeit in einem wohnortnahen Büro, das nur von einem Unternehmen genutzt wird.

Co-Working-Center: Arbeit in einem wohnortnahen Büro, das gemeinsam mit weiteren Beschäftigten, anderen Unternehmen und Selbstständigen genutzt wird.



Mobiles Shoppen beliebt

Das Einkaufen mit Smartphone und Tablet ist nach wie vor beliebt: Sieben von zehn Deutschen nutzen die mobilen Geräte zum Shoppen. Spitzenreiter sind die Verbraucher zwischen 18 und 39 Jahren mit einer Nutzungsquote von 84 Prozent. Die über 40-Jährigen verzeichnen aber mit 59 Prozent auch einen für sie neuen Höchstwert. Bei den Männern sind es 70 Prozent, bei den Frauen 67 Prozent, die mobil einkaufen. Dies ergab eine repräsentative Verbraucherbefragung des Bundesverbands E-Commerce und Versandhandel Deutschland zusammen mit Creditreform Boniversum. Auch die Mobile-Payment-Dienstleister gewinnen in diesem Jahr weiter an Akzeptanz: Mit einem Plus von 3 Prozent steigt die Nutzung auf 51 Prozent an. Traditionelle Bezahlwege stagnieren dagegen und liegen wie im Vorjahr bei 38 Prozent, wobei das Bezahlen mit Kreditkarte und der Kauf auf Rechnung sich weiterhin einer konstant hohen Beliebtheit erfreuen. 



Mehr Infos und Download unter:

www.boniversum.de/studien/verbraucherumfragen

Neuer 50-Euro-Schein

Seit Mai 2013 führen die Europäische Zentralbank (EZB) und die nationalen Zentralbanken des Eurosystems schrittweise eine zweite Euro-Banknoten-Serie ein. Nach den 5-, 10- und 20-Euro-Banknoten ist nun seit dem 4. April 2017 der neue 50er-Schein im Umlauf. Wie bereits die neue 20-Euro-Banknote enthält der neue 50er mit dem Porträt-Fenster im Hologramm ein besonders innovatives Sicherheitsmerkmal. Das Porträt-Fenster ist eine zukunftsweisende technologische Neuerung, die Banknoten noch sicherer vor Fälschungen macht: Hält man die Banknote gegen das Licht, wird das Fenster durchsichtig. Darin erscheint ein Porträt der mythologischen Gestalt Europa, das von beiden Seiten des Geldscheins erkennbar ist. Beim Kippen der Banknote sind auf der Rückseite im Fenster regenbogenfarbene Wertzahlen zu sehen. Der Fünfziger ist laut EZB der am stärksten genutzte Euro-Schein des Währungsraums: Mehr als acht Milliarden Banknoten sind davon im Umlauf. Besonders beliebt ist er auch bei Geldfälschern, der »falsche Fünfziger«! 



Mehr Infos unter:

www.bundesbank.de/Navigation/DE/Aufgaben/Bargeld/Euro_Banknoten/euro_banknoten.html

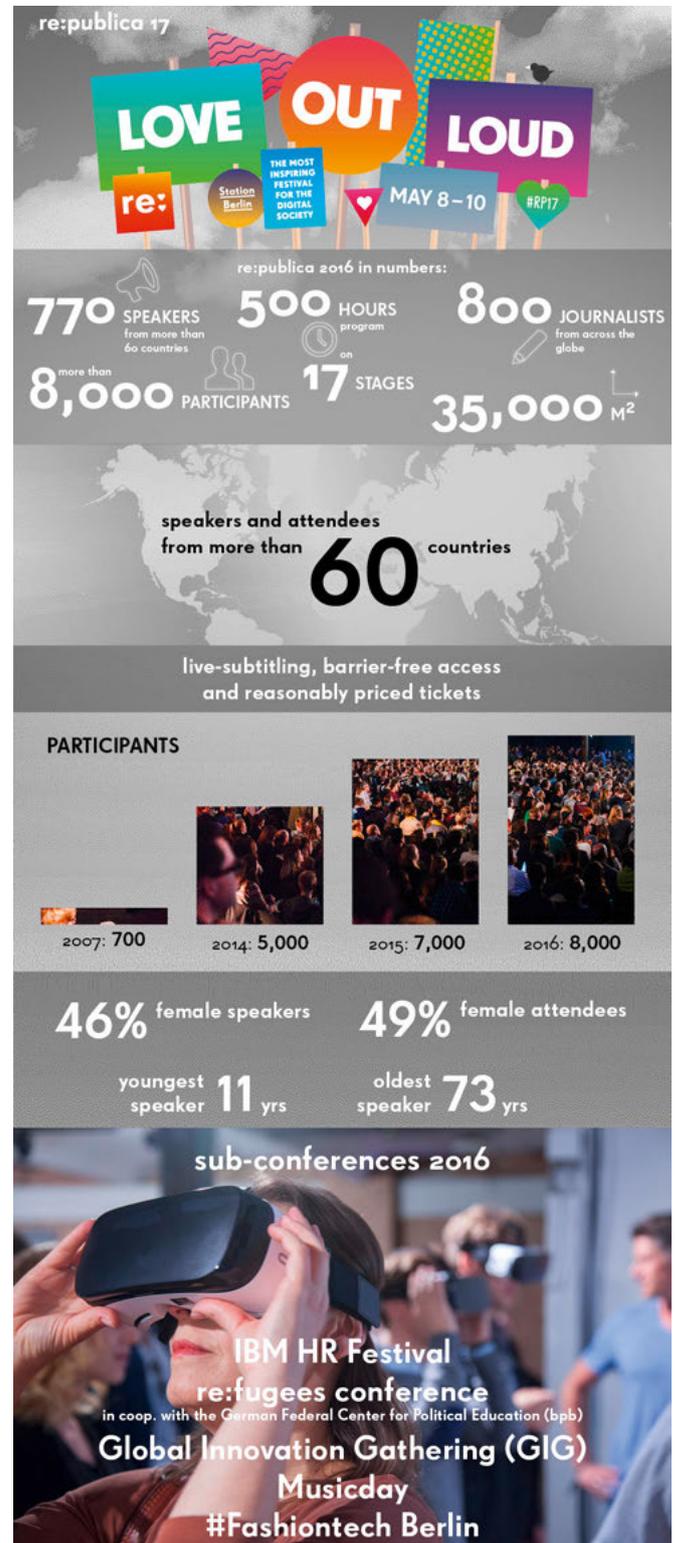
re:publica 2017 – mehr als eine Konferenz

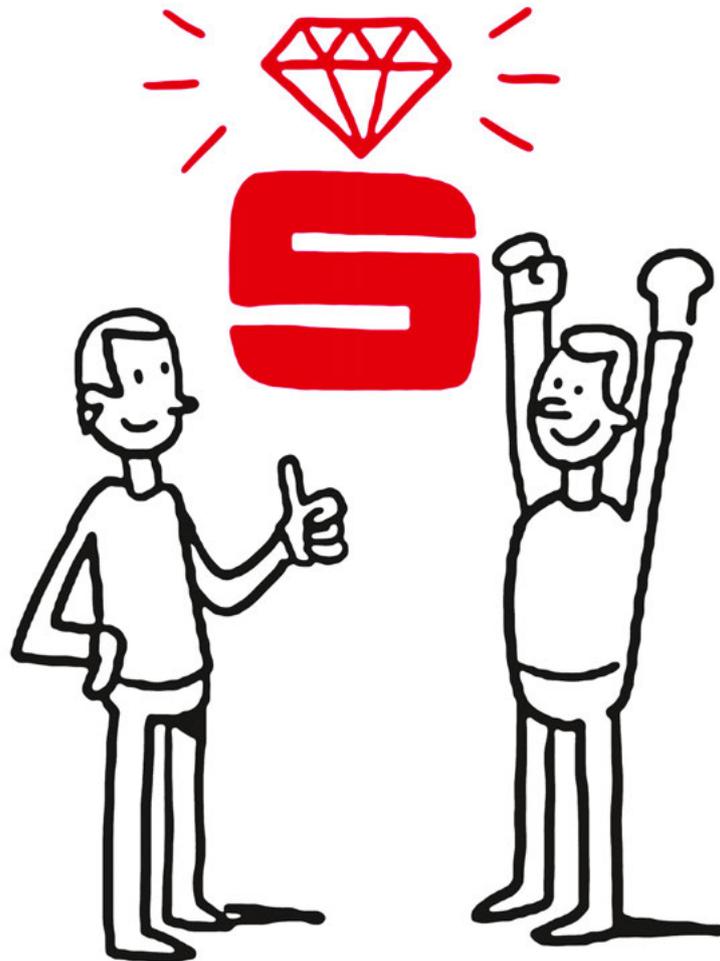
Anfang Mai trifft sich die Netz-Szene wieder in Berlin zur »re:publica«: Vom 8. bis 10. Mai versammeln sich auf einem der weltweit größten und wichtigsten Digital-Events Blogger, Wissenschaftler, Hacker, Unternehmer, Journalisten und Social-Media- und Marketing-Experten von allen Kontinenten. Sie diskutieren die Weiterentwicklung der Wissensgesellschaft und vermitteln Wissen und Handlungskompetenz für die digitale Gesellschaft. Durch Vorträge, Diskussionsrunden, Workshops und Aktionen – in Englisch und Deutsch – entstehen Ideen und Innovationen, die der digitalen Gesellschaft zugute kommen. Dabei reichen die Themen von Netzpolitik und Netztechnologie über Kultur und Medien bis hin zu Musik, Gesundheit sowie Bildung in der digitalen Gesellschaft und vieles mehr. Besonderen Wert legen die Veranstalter auf die Vernetzung der Teilnehmer. Sie sollen in Kontakt kommen, voneinander profitieren und gemeinsam Lösungen für die vielen digitalen Herausforderungen finden.

Mit dem Motto »Love out Loud – LoL« setzt die Veranstaltung in diesem Jahr den Fokus auf Menschen, Organisationen und Projekte, die sich gegen Hass, Gewalt und Ungerechtigkeit und für Menschlichkeit einsetzen. Eine Vorschau auf das Programm und die Inhalte der re:publica 2017 gibt es auf der Website re-publica.com/de. Themenschwerpunkte sind unter anderem Mobility & City, Virtual Reality, Business & Work oder auch FinTech.

Die re:publica startete im Jahr 2007 als Blogger-Konferenz mit damals 700 Besuchern und hat sich mittlerweile zu einem bedeutenden Event der digitalen Gesellschaft entwickelt. Bei der zehnten Auflage im vergangenen Jahr kamen 8.000 Besucher nach Berlin, 770 internationale Speaker aus 60 Ländern waren dabei und es gab 500 Stunden Programm auf 17 Bühnen. Auch in diesem Jahr ist von einem großen Besucherandrang auszugehen. Parallel zur re:publica findet der »Media Convention Berlin« statt, der Kongress der internationalen Medienbranche. Besucher können mit ihrem Ticket beide Veranstaltungen besuchen. 

Viele Vorträge und Diskussionen werden als Audio- oder Videostream live ins Netz übertragen. Weitere Informationen und Tickets gibt es unter: www.re-publica.com/de



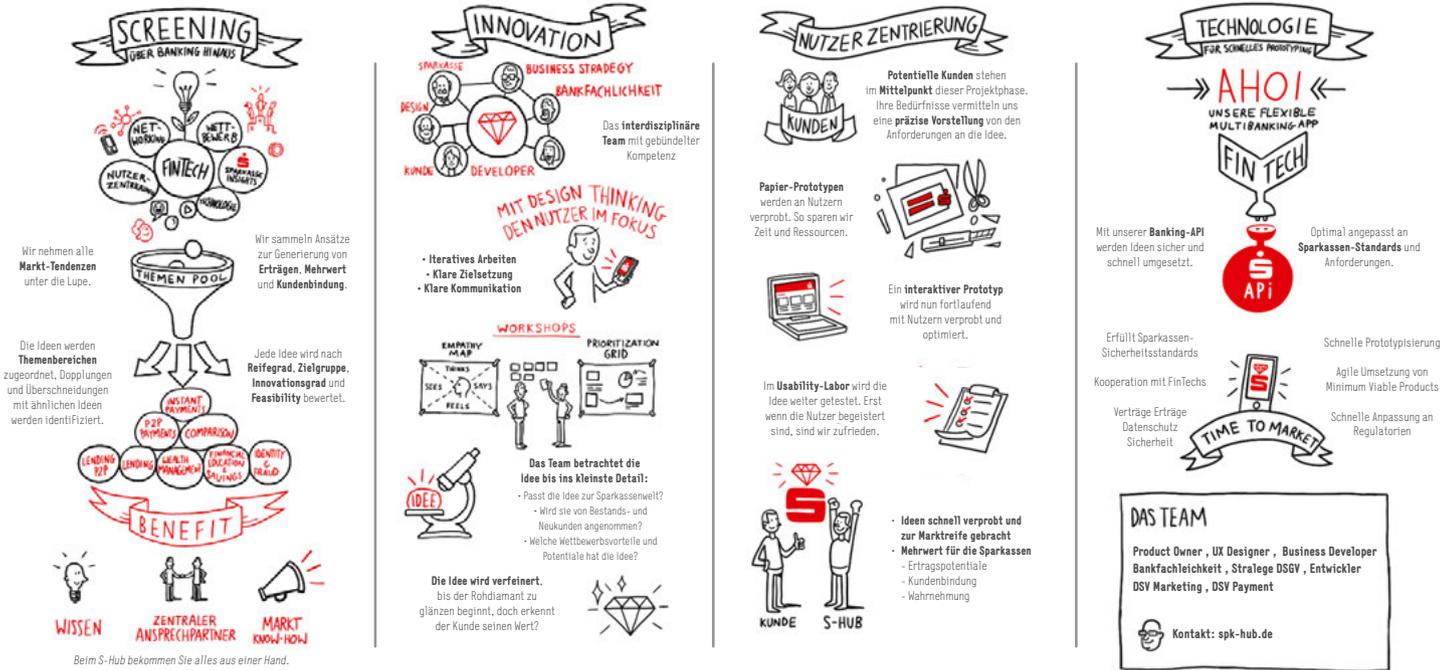


VORHANG AUF FÜR DIE IDEENSCHMIEDE

DER SPARKASSEN-FINANZGRUPPE

Digitale Lösungen noch stärker im Fokus: Der DSGVO, der DSV, die Finanz Informatik und die Star Finanz in enger Zusammenarbeit mit Sparkassen verstärken ihre Innovationsaktivitäten mit dem Aufbau des neuen Geschäftsbereichs S-Hub als zentralem »Andockpunkt« der Sparkassen-Finanzgruppe für FinTechs. Ein zwanzigköpfiges Team arbeitet in Hamburg am Banking der Zukunft.

Der s-hub



Der digitale Wandel im Banking-Sektor und der Bedarf an innovativen Lösungen für die Endkunden zwingen Unternehmen zunehmend dazu, sich auf der Suche nach neuen Services zu öffnen. Die Sparkassen-Finanzgruppe setzt jetzt genau da an und stellt mit dem »S-Hub« einen Innovations-Hub vor, der gemeinsam mit FinTechs aus der ganzen Welt relevante Trends identifiziert und daraus digitale Prototypen entwickelt. Mit dem Aufbau des S-Hub wird das Ziel verfolgt, die Sparkassen-Finanzgruppe bei ihrer weiteren Digitalisierung in Richtung des Endkunden zu unterstützen.

Zentraler Anlaufpunkt für FinTechs in der Sparkassen-Finanzgruppe

Das zwanzigköpfige S-Hub-Team hat jetzt in Hamburg die Arbeit aufgenommen und fungiert nach außen als Anlaufstelle für FinTechs. Der eigentliche Startschuss erfolgte bereits vergangenen November im Rahmen des »symbioticons«, des ersten Hackathons der Sparkassen-Finanzgruppe (mehr dazu in Heft 4/2016). Auf dem dreitägigen Event hatte der S-Hub mehr als 150 Entwickler eingeladen, um gemeinsam mit Partnern wie Google, IBM und Red Hat innovative Banking-Lösungen zu entwickeln.

Eine neue Anwendungsprogrammierschnittstelle (API) namens »Ahoi«, die auf dem symbioticon zum ersten Mal öffentlich präsentiert wurde, bietet dem S-Hub dabei die Möglichkeit, Entwicklern und FinTechs die Tür zu einem großen Teil des deutschen Online-Banking-Marktes zu öffnen. Die API ist optimal angepasst an Sparkassen-Standards, über die Schnittstelle können Benutzertransaktionen abgerufen, analysiert und abgewickelt werden. Damit vereinfacht die Sparkassen-Finanzgruppe die Entwicklung neuer Services und reduziert die Eintrittshürde für Entwickler und FinTechs.

Vom Markt-Screening zur Prototypisierung innovativer Lösungen

Der S-Hub nutzt jetzt die Dynamik, die er mit dem symbioticon in Gang setzen konnte. FinTechs und Entwickler werden eingeladen, mit dem S-Hub zusammen zu arbeiten. Im engen Austausch mit den FinTechs wird die praktische Umsetzung von Innovationen forciert. Dabei werden Design-Thinking-Methoden genutzt, um nutzerzentrierte Prototypen zu entwickeln, FinTechs mit bankfachlichem Wissen unterstützt und mit Sparkassen und Unternehmen aus der Sparkassen-Finanzgruppe vernetzt. Basis für diese neuen Services und Ideen ist die Banking-API »Ahoi«. Neue Services und Ideen werden als Prototyp umgesetzt und für die Sparkassen-Finanzgruppe adaptiert.

S-Hub schafft neue Ertragsmöglichkeiten für Sparkassen

Im Fokus stehen dabei Ideen, die sowohl innerhalb als auch außerhalb der Gesamtbanklösung »OSPlus« bzw. »OSPlus_neo« der Finanz Informatik zum Einsatz kommen können. Der S-Hub bietet so allen interessierten Unternehmen die Möglichkeit, die so entworfenen Produkt-Prototypen für eigene Zwecke weiterzuentwickeln und neue Ertragsmöglichkeiten im digitalen Bereich zu erschließen. Der S-Hub ist damit der zentrale Innovations-Hub, der umfassendes IT-Know-how rund um das Banking bündelt und so einen Mehrwert für die ganze Sparkassen-Finanzgruppe schafft.

Weitere Informationen:
www.spk-hub.de



Transparent planen & umsetzen

164 Dokumente mit insgesamt über 500 Seiten – das OSPlus-Auftragsbuch 2017 enthält wieder »dicke« Aufgabenpakete, die es für die Finanz Informatik (FI) gilt, in OSPlus umzusetzen. Seit Ende letzten Jahres haben die Kunden der FI im FI-Kundenportal online Zugriff auf die umfangreiche Dokumentation und somit die Möglichkeit, sich einen Überblick über die Entwicklungs- und Rollout-Projekte der FI zu verschaffen. Wesentliche Neuerung dabei: Das OSPlus-Auftragsbuch 2017 enthält bei den einzelnen Maßnahmen erstmals eine Verknüpfung zu den jeweiligen Vorgaben des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands (DSGV). Das verstärkt nicht nur den Bezug zwischen den einzelnen Projekten und den Verbandsanforderungen, sondern gestaltet den Planungs- und Umsetzungsprozess noch transparenter.

Das OSPlus-Auftragsbuch 2017 ist die Basis für die Weiterentwicklungen und Produkteinführungen in OSPlus in 2017. Es resultiert aus der Jahresplanung der zehn Großprojekte der FI und zeigt detailliert die Umsetzungsaufträge, auch für die im OSPlus-Masterplan 2017-2020 bzw. in den Bebauungsplänen 2017-2020 fortgeschriebenen Themenschwerpunktmodule (siehe ITmagazin 3/2016). Hier eine kleine Auswahl kundenwirksamer Maßnahmenpakete:

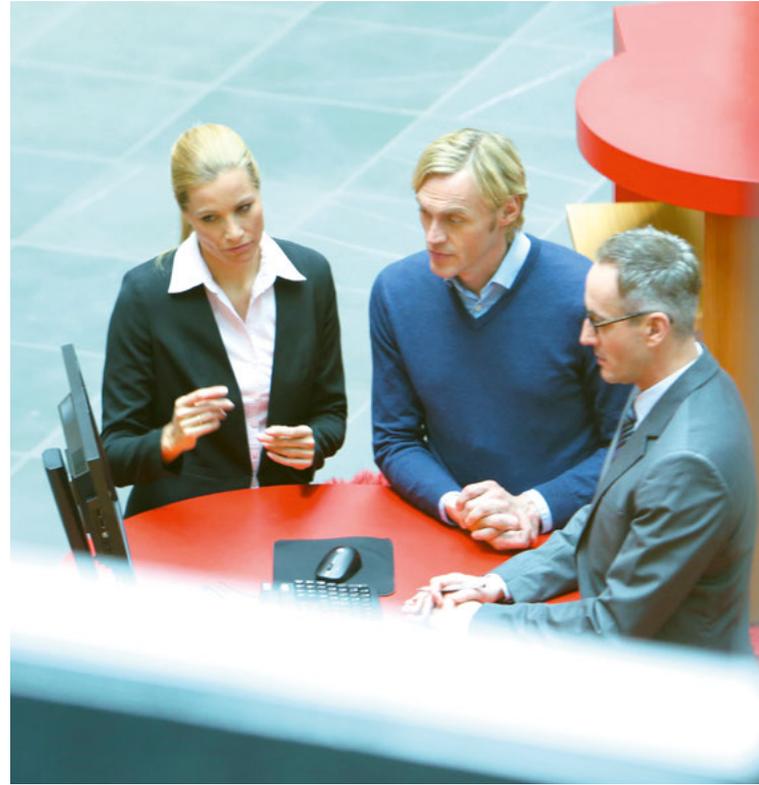
- Die Internet-Filiale wird weiter optimiert und ausgebaut, zum Beispiel um die Funktion »ePostfach-Plus (eSafe)«.
- Beim ePostfach wird die direkte Archivierung von ePostfach-Nachrichten ermöglicht und damit eine MiFID-II-Anforderung umgesetzt. Zudem wird die Verbundpartnerintegration forciert.
- Die Sparkassen-Apps werden weiter ausgebaut und die Handy-zu-Handy-Bezahlungsfunktion »Kwitt« erhält eine funktionale Erweiterung für das smarte Verwalten von Kostenteilung bei Events, d. h. es wird das Einsammeln/Senden an mehrere Teilnehmer unterstützt.



OSPlus
OneSystemPlus

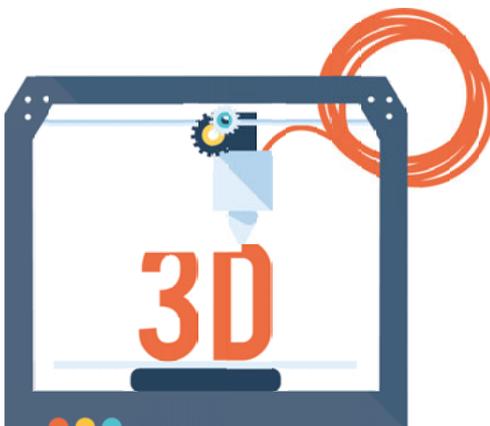
Treueste Verbraucher: Bankkunden

Kunden von Kreditinstituten sind im Branchenvergleich die treuesten Verbraucher. Das zeigt eine aktuelle Studie von Verint Systems und Opinium Research unter 24.000 Verbrauchern in zwölf Ländern. Dabei wurde die Kundenbindung in neun verschiedenen Branchen untersucht. Branchenübergreifend waren 57 Prozent der Verbraucher ihrem Anbieter mehr als drei Jahre treu. Bei Kreditinstituten lag diese Quote mit 73 Prozent der Befragten an der Spitze. Wichtig für die langfristige Kundenbindung ist unter anderem das Service-Erlebnis: So sind Kunden nach einem positiven Service-Erlebnis am Telefon oder in der Filiale eher bereit, Produkte oder Services zu kaufen oder zu verlängern, auch wenn es nicht das günstigste Angebot ist (eine 38 Prozent höhere Wahrscheinlichkeit). 83 Prozent der Befragten glauben, dass es immer wichtig sein wird, am Telefon oder in der Filiale mit einem Mitarbeiter sprechen zu können. Verbraucher, die digitale Kommunikationskanäle bevorzugen, wechseln der Studie nach schneller den Anbieter: Nur 49 Prozent sind ihrem Anbieter seit mehr als drei Jahren treu. 



Gute Aussichten für den 3-D-Druck

Bis zum Jahr 2020 sollen 10 Prozent der Industriebetriebe Roboter mit 3-D-Druck-Technologie in die Fertigung integriert haben sowie 30 Prozent der medizinischen Implantate und Geräte aus dem 3-D-Drucker stammen. So prognostiziert das Forschungs- und Beratungsunternehmen Gartner die Entwicklung des 3-D-Drucks. Maßgeblich hierfür seien die erheblichen Fortschritte in der Entwicklung im vergangenen Jahr. Dazu zählen beispielsweise autonome und kooperative Roboter, integrierte Inspektionssysteme und die weitere Automatisierung. Außerdem sei der 3-D-Druck in den letzten zehn Jahren von einer vornehmlichen Prototyping-Technologie fortgeschritten zu einem Markt für spezielle Designs und für die Low-Volume-Produktion. 

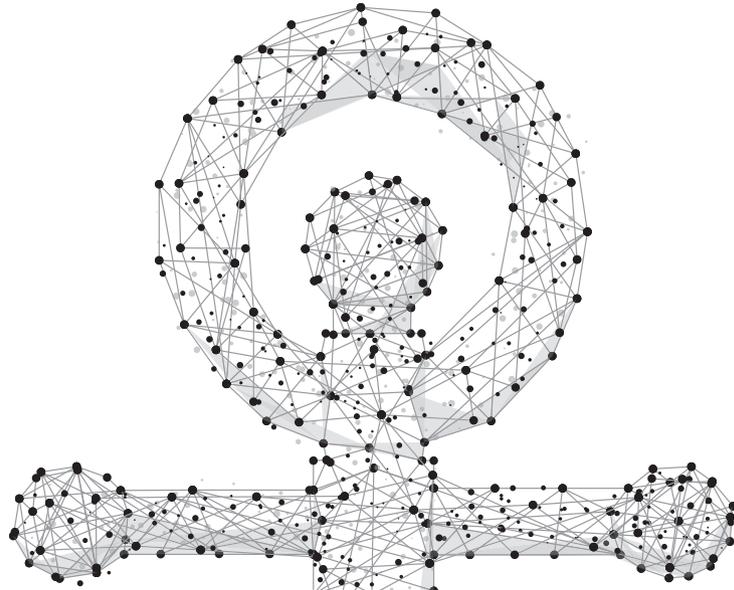


E-Books bei Jung und Alt gefragt

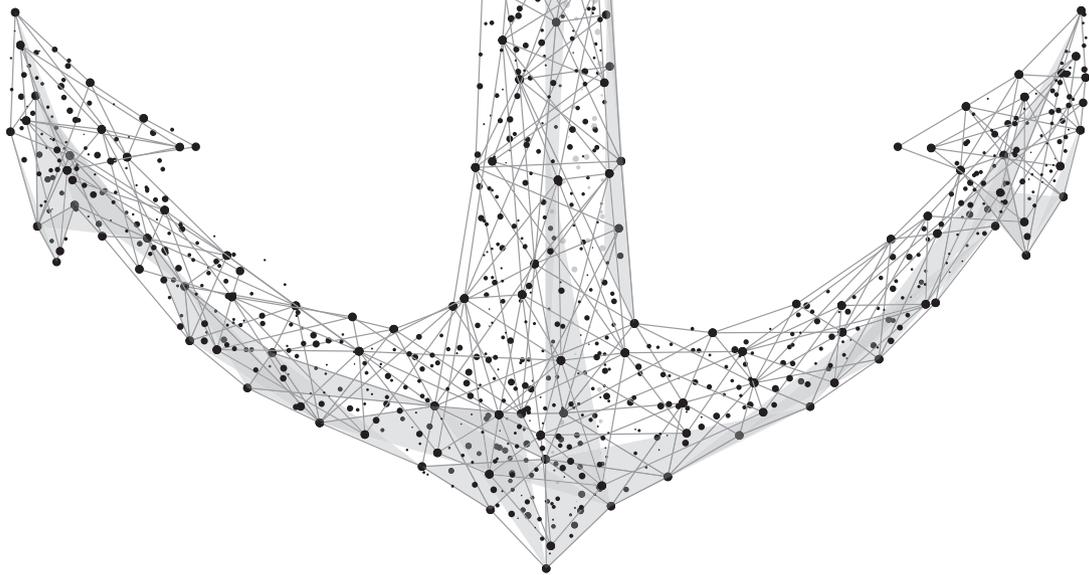
Jeder vierte Deutsche liest E-Books. Von der generell Bücher lesenden Bevölkerung sind es sogar 33 Prozent, die auch digital lesen. Das ergab eine repräsentative Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. Dabei ist das Interesse in den verschiedenen Altersgruppen ausgewogen: Bei den 14- bis 29-Jährigen sind es 32 Prozent, 30 Prozent bei den 30- bis 49-Jährigen und 28 Prozent bei den 50- bis 64-Jährigen. Einzig die Altersgruppe über 65 Jahren liegt mit 11 Prozent deutlich unter dem Durchschnitt.

Im E-Book-Markt steckt noch Potenzial: So können sich 35 Prozent derjenigen, die noch gar nicht digital lesen, vorstellen, künftig zum E-Book zu greifen. Nutzungsmodelle wie Flatrates, Leihe oder werbefinanzierte Formate gewinnen dabei weiter an Bedeutung. 





***SCHNELL
UND EINFACH
VERSICHERN***



Versicherungsdienstleistungen sind heute fester Bestandteil der Produktpalette. Im Sinne von »one face to the customer« beraten die Mitarbeiter von Sparkassen ihre Kunden kompetent auch für die Produkte der Verbundpartner. Die Finanz Informatik (FI) unterstützt dabei mit der Integration der entsprechenden Geschäftsprozesse: Als erstes wurde der »S-Privat-Schutz« der SV Sparkassenversicherung aus Stuttgart eingebunden. Zwei Pilotsparkassen berichten von ihren Erfahrungen mit dem neuen OSPlus_neo-Prozess.

Für Versicherungen der Sparkassen-Finanzgruppe sind die Sparkassen und Landesbanken ein wichtiger Vertriebsweg, denn sie sind nahe am Kunden. Sie können auf Veränderungen der Lebenssituation der Kunden schneller reagieren und diese Impulse gezielt für Beratungen nutzen – ebenso für Verbundpartnerprodukte. Im Gegenzug sind die Provisionserträge aus dem Verbundgeschäft für das Ergebnis der Sparkassen gerade in der aktuellen Zinssituation wichtig.

Die Anträge auf Versicherung haben die Beraterinnen und Berater in den Sparkassen bisher mit entsprechenden Programmen der Versicherer aufgenommen, teilweise verbunden mit doppelter Datenerfassung und Medienbrüchen. Die Vertriebsstrategie der Zukunft aber fordert, die Produkte und Prozesse künftig noch besser kunden- sowie beraterorientiert zu gestalten. Das bedeutet, das Kundenmanagement zu verändern und neu zu strukturieren. Zielsetzung dabei: ein bundesweit standardisiertes und deutlich fokussiertes Produktportfolio sowie einfache und schnelle Prozesse – wie mit OSPlus_neo.



Detlef Mayer
Vertriebsdirektor,
Sparkasse Markgräflerland

NAHTLOSER ÜBERGANG

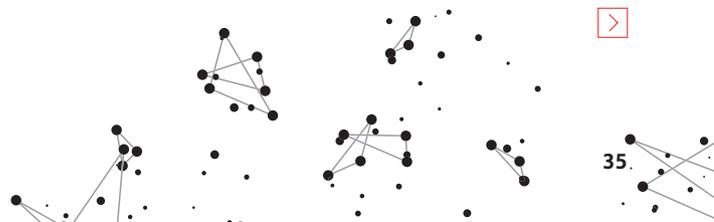
Bereits seit Mitte September 2016 hat die Sparkasse Markgräflerland den neuen OSPlus_neo-Prozess »S-Privat-Schutz« in fünf Geschäftsstellen pilotiert. Am 1. Januar dieses Jahres erfolgte der Flächeneinsatz. »Wir wollten den Verkauf von Sachversicherungen für unsere Mitarbeiter erleichtern, zum Beispiel ohne den SV-Außendienst einzubinden«, erläutert Vertriebsdirektor Detlef Mayer die Motivation, als Pilotsparkasse den neuen Prozess in der Praxis zu testen. »Auch für unsere Nachwuchsberater sollte es einfach sein, Versicherungsdienstleistungen zu beraten und zu verkaufen. Letztlich möchten wir unsere Absatzzahlen im Alleingeschäft steigern.« Der integrierte Prozess bringe viele Vorteile mit sich: Er unterstütze im Gegensatz zur SVIS, der Anwendung der SV-Versicherung, nicht nur die reine Antragserfassung, sondern auch die Beratung und den Verkauf. Ein paar Daten in wenigen Eingabemasken im gewohnten OSPlus_neo-Style sowie im Prozess integrierte fachliche Informationen machten es den – auch weniger geübten – Mitarbeitern leicht, sich an die Beratung zu wagen. Zudem entfalle komplett die nachträgliche Erfassung. »Unsere Erwartungen wurden erfüllt, da der Prozess von den Beraterinnen und Beratern positiv angenommen wurde. Sprich er wird genutzt«, zieht Detlef Mayer Bilanz. »Gerade junge Kolleginnen und Kollegen führen Beratungsgespräche, die früher an den SV-Außendienst gegangen wären. Nicht jedes Gespräch ist ein Abschluss, aber die Erfolgsquote steigt.«

In Teambesprechungen hatten die hauseigenen OSPlus-Trainer in circa 30 Minuten die Mitarbeiter über den neuen OSPlus_neo-Prozess informiert. Dass das völlig ausreichend war, zeigen einige Rückmeldungen aus der Praxis: »Mit wenigen Eingaben zum fertigen Angebot.« »Beratung erfolgt direkt mit dem Kunden mit OSPlus_neo auf der Basis des Angebots.« »Viel übersichtlicher als das alte Programm«.

Und auch messbare Größen belegen die einfache Handhabung: Sowohl die Nutzungszahlen des Prozesses als auch die Zahl der Abschlüsse steigen bei der Sparkasse Markgräflerland.



Sparkasse Markgräflerland
Werderstraße 42 – 44
79379 Müllheim
Geschäftsvolumen: 2,45 Mrd. Euro
www.sparkasse-markgraeflerland.de





PILOTERFAHRUNG FÜR ROLLOUT NUTZEN

Die Sparkasse Baden-Baden Gaggenau hat ebenfalls den ersten Versicherungsprozess mit OSPlus_neo pilotiert, obwohl sie quasi noch gar kein OSPlus_neo-Institut ist: Sie nutzt bisher nur die Überziehungsbearbeitung sowie Vor-disposition mit OSPlus_neo und gehört im neo-Rollout zur Serie 2 in Baden-Württemberg, deren Start Mitte Februar dieses Jahres war.

Das baden-württembergische Institut hat bereits seit 2015 das Thema in die Fläche getragen und dabei u. a. die OSPlus_neo-Filme der Finanz Informatik eingesetzt. Auf diese Weise sei eine freudige Spannung und Neugierde hinsichtlich des neuen Frontends vor allem in den Markt-bereichen entstanden, berichtet Viktoria Hatzenbühler, stellvertretende Filialleiterin bei der Sparkasse Baden-Baden Gaggenau. Der Vorstand habe von Anfang an das Thema OSPlus_neo forciert. Daher habe man sich bewusst für einen frühen Einstieg entschieden, um aktiv an der Standardisierung teilzunehmen und die Umsetzung der Vertriebs-strategie der Zukunft mit dem Einsatz von OSPlus_neo-Prozessen zu unterstützen.

S-Privat-Schutz

Das Rundum-sorglos-Paket umfasst die Privathaft-pflicht-, die Hausrat-, die Unfall- und die Rechtsschutz-versicherung. Je nach Kundenbedarf können die ein-zelnen Versicherungen ausgewählt werden. Über die Auswahl wird ein gemeinsames Angebot und ein gebündelter Antrag erstellt.



Viktoria Hatzenbühler
stv. Filialleiterin,
Sparkasse Baden-Baden Gaggenau

Die Teilnahme an der Pilotierung des Geschäftsprozesses »S-Privat-Schutz« war daher nur eine logische Konsequenz, mit dem Ziel, praktische Erfahrungen mit einem begrenzten Teilnehmerkreis und einem einzelnen Prozess für das bevorstehende Rollout-Projekt zu sammeln. Fragestellungen, wie zum Beispiel, kommt »neo« bei den Mitarbeitern an, wie reagieren die Kunden darauf, welche Maßnahmen im Hinblick auf die Arbeitsplatzausstattung müssen ggf. noch auf-gesetzt werden, mit welchem Schulungsaufwand ist zu rechnen und wie klappt die Zusammenarbeit mit einem Verbundpartner und der FI, sollten geklärt werden. »Mit der Pilotierung sind wir sehr zufrieden. Die Betreuung seitens der SV und der FI war sehr gut. Die Anwendung ist weitestgehend intuitiv bedienbar, das Handling unproblematisch, einfach und übersichtlich«, resümiert Viktoria Hatzenbühler die Erfahrungen aus der Testphase, an der 13 Mitarbeiter aus den Bereichen Privatkundenmarkt und S-Vermögensmanagement teilgenommen haben. Vier davon besuchten die FI-Multiplikatoren-schulung und haben danach die Inhalte an die übrigen Teilnehmer weitergegeben. Die meisten Mitarbeiter hätten den Prozess nach Einschätzung der stellvertretenden Filialleiterin ohne Vor-abinfo anwenden können, denn »der Prozess ist weitestgehend intuitiv bedienbar, die Erläuterungstexte in den Masken sind gut und übersichtlich, die Optik ist sehr ansprechend und modern«. Bei der technischen Arbeitsplatzausstattung gäbe es kaum Handlungsbedarf. Dennoch wolle man alle Arbeitsplätze untersuchen, zum Beispiel hinsichtlich der Bildschirmposition, da Berater und Kunde ja zukünftig öfter gemeinsam auf den Bildschirm schauen werden.



TEAMWORK: BETROFFENE BETEILIGEN

»Im Rahmen der Pilotierung haben unsere Mitarbeiter einige Verbesserungsvorschläge gemacht, die von der SV und der FI aufgegriffen wurden. Das kommt gerade bei unseren Kolleginnen und Kollegen im Markt sehr gut an, da sie jetzt direkt die Vorteile einer Pilotierung erkennen«, ver- deutlich Detlef Mayer, wie wichtig es ist, betroffene Mitarbei- ter zu beteiligen. »Die Zusammenarbeit mit der SV und FI war hervorragend. Bei Fragen oder Hinweisen waren die Ansprechpartner immer gut zu erreichen.«

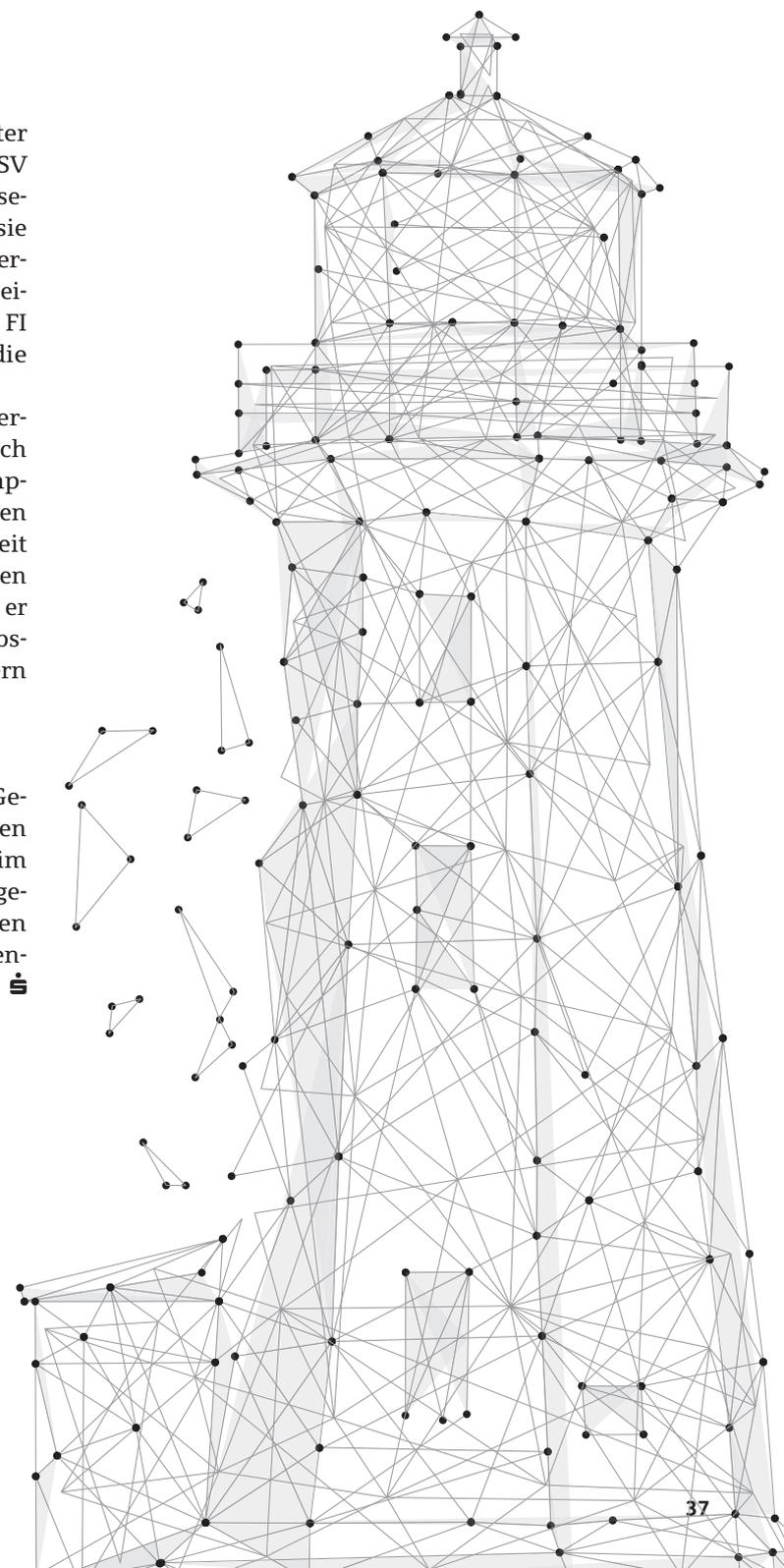
Die Integration der Verbundpartner sieht der Ver- triebsdirektor »als zwingend notwendig an – gerade auch vor dem Hintergrund der aktuellen Zinssituation«. Er emp- fiehlt, sich frühzeitig mit den Standardprozessen aus den Modellorganisationen zu beschäftigen, die Notwendigkeit der Prozessoptimierung den Mitarbeitern zu verdeutlichen und mit Begeisterung anzugehen. Mit OSPlus_neo sieht er die Chance für standardisierte Prozesse in allen Vertriebs- einheiten. Denn IT sei nicht mehr ein »Störfaktor, sondern Kunde, Mitarbeiter und IT wären eine Einheit«.

GUTE PERSPEKTIVE

Der Prozess S-Privat-Schutz mit OSPlus_neo wird im Ge- schäftsgebiet der SV SparkassenVersicherung in weiteren Rollout-Serien integriert. D. h., in den Fachgesprächen im Rahmen des OSPlus_neo-Rollouts wird dieses Thema ge- meinsam von SV und FI berücksichtigt. Die Sparkassen sind damit in der Lage, den Prozess im Zuge des Serien- Rollouts einzusetzen.



Sparkasse Baden-Baden Gaggenau
Sophienstraße 1
76530 Baden-Baden
Geschäftsvolumen: 1,83 Mrd. Euro
www.spk-bbg.de





INTEGRATION MIT MEHRWERT

Der S-Privat-Schutz der SV SparkassenVersicherung (SV) in Stuttgart ist der erste Geschäftsprozess einer Versicherung, der in OSPlus_neo integriert wurde. Jonas Riethmüller, Abteilungsleiter Verbund/Sparkassen bei der SV, hat mit seinen Mitarbeitern die Pilotinstitute während der Testphase begleitet. Das ITmagazin hat ihn zu Vorteilen der Verbundpartnerintegration in OSPlus_neo befragt und welche Perspektiven sich daraus für die Zukunft ergeben.

ITmagazin: Welche Erwartungen haben Sie an die Integration des Prozesses S-Privat-Schutz in OSPlus_neo?

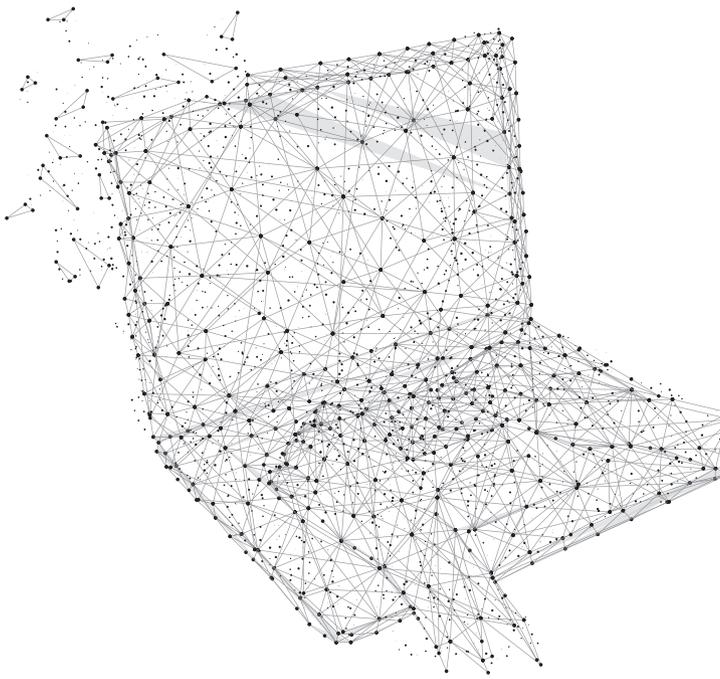
Jonas Riethmüller: Durch den selbsterklärenden Prozess und die wenigen, einfachen Schritte wird den Sparkassenberatern der Versicherungsvertrieb wesentlich erleichtert. Der neue Prozess bietet uns die Möglichkeit, noch stärker in der bankfachlichen Welt integriert zu sein. Nicht nur als eigener Produktberatungsprozess, sondern bald auch innerhalb der eigentlichen bankfachlichen Anwendung, z. B. mit der Restkreditversicherung direkt im Kreditberatungsprozess. Mit nur wenigen Mausklicks können einfach und damit schneller verschiedene Versicherungsvorschläge »durchgespielt« werden. Der Vertrieb wird effizienter und die Berater können noch flexibler auf Kundenfragen eingehen. Besonders reizvoll ist, dass die Anwendungen auch multikanalfähig einsetzbar sind und damit ideal für den medialen Vertrieb. Mit OSPlus_neo haben wir in der S-Finanzgruppe das Rüstzeug zur Umsetzung der Vertriebsstrategie der Zukunft und der Sparkasse Digital. Die



Jonas Riethmüller
Abteilungsleiter
Verbund/Sparkassen,
SV SparkassenVersicherung



SV SparkassenVersicherung
Löwentorstraße 65
70376 Stuttgart
www.sparkassenversicherung.de



Kunden erhalten rasch einen Überblick über Leistungsinhalte sowie Preise und bekommen Sicherheit für die richtige Entscheidung. Das »Prinzip der vielen Hände« im Versicherungsvertrieb kann noch einfacher gelebt werden und der S-Privat-Schutz zum festen Bestandteil bei allen Privatkundenberatern in der Sparkasse werden.

ITmagazin: Welche Vorteile ergeben sich für die Sparkassen und für Ihr Haus?

Jonas Riethmüller: Durch die flächendeckende Ansprache des Versicherungsgeschäfts im Rahmen des S-Finanzkonzeptes lässt sich der Ertrag in den Sparkassen nachhaltig steigern – und dies ohne hohe Investitionskosten bei den Sparkassen, z. B. für Schulungen und Verkaufstrainings. Durch die regelbasierte Beratung wird die Rechtssicherheit gewährleistet. Für den vertrieblichen Erfolg ist dann – so die Erfahrungen aus unserem Markttest – noch erforderlich, das Thema durch die Vertriebsführungskräfte im Fokus zu behalten und eng zu kontrollieren.

Die personellen Ressourcen werden effizient genutzt – die Privatkundenberater vermitteln die Grundabsicherung, bei Spezialthemen und/oder darüber hinausgehenden Kundenbedarf wird an den Spezialisten in der Agentur oder im SV-Außendienst übergeleitet. Sparkassen und SV präsentieren sich »aus einem Guss«. Der Einsatz von modernen, selbsterklärenden Abschlussprogrammen trägt zudem zu einem guten Image der SV bei ihren Verbundpartnern und ihren Kunden bei.

ITmagazin: Wie sehen die Perspektiven für die Zukunft aus?

Jonas Riethmüller: Wir wollen möglichst schnell mit weiteren, passenden Versicherungsprodukten in OSPlus_neo präsent sein und damit die optimale Absicherung unserer gemeinsamen Kunden sicherstellen. Aus Ressourcen- und Wirtschaftlichkeitsgründen werden wir den weiteren Ausbau aber mit viel Augenmaß, sukzessive und immer mit dem Blick auf die vertrieblichen Auswirkungen in den Sparkassen vornehmen.

Ausblick

In diesem Jahr ist geplant, weitere Produkte/Produktbündel der Versicherer in OSPlus_neo zu integrieren:

S-Privat-Schutz:

- OSPlus-Release 17.1: Versicherungskammer Bayern, Provinzial Rheinland, Provinzial NordWest

S-Privat-Schutz Plus:

- 1. Quartal: SV Sparkassenversicherung
- OSPlus-Release 17.1: Versicherungskammer Bayern, Provinzial Rheinland, Provinzial NordWest

S-KreditSchutz:

- 2. Quartal: SV Sparkassenversicherung, Provinzial NordWest
- 3. Quartal: Versicherungskammer Bayern, Provinzial Rheinland
- 4. Quartal: Versicherungsgruppe Hannover

Index-Produkte:

- S-IndexGarant der SV Sparkassenversicherung

Unserem S-Privat-Schutz werden wir in Kürze noch den S-Privat-Schutz Plus zur Seite stellen. Mit einem verbesserten Leistungsumfang und einem zusätzlichen Baustein in der Rechtsschutzversicherung ist dieses Paket insbesondere für den Individualkundenmarkt geeignet.

Eine möglichst enge Verzahnung mit den bankfachlichen Prozessen ist uns sehr wichtig. Deshalb entwickeln wir bereits eine vollintegrierte Restkreditversicherung für die Privat- und Modernisierungskreditprozesse in OSPlus_neo. Wir sind optimistisch, diese noch Mitte 2017 im Serien-Rollout zur Verfügung stellen zu können.

Die Privat-, Individual- und Gewerbe-Kundenberater sollen im Standard-Versicherungsgeschäft in Zukunft keine unterschiedlichen Erfassungssysteme beherrschen müssen, sondern es in ihrer gewohnten Systemwelt abwickeln können. Für das Spezialgeschäft oder wenn die Schlagzahl aus Wirtschaftlichkeitsgründen eine OSPlus_neo-Integration nicht rechtfertigt, steht unseren Sparkassen aber weiterhin unser bekanntes Vertriebssystem zur Verfügung, welches direkt aus OSPlus heraus gestartet werden kann.

Durch intelligente Überleitungsprozesse wollen wir Sparkassenberater und Versicherungsspezialisten noch stärker zu einem »schlagkräftigen« Team entwickeln, das sich durch Schnelligkeit, Kompetenz und Transparenz auszeichnet.





Verfügbarkeit ist alles

Immer mehr Sparkassen in Deutschland setzen u. a. bei Geldautomaten, Cash-Recyclern, Kontoserviceterminals bewusst auf Geräte mehrerer Fabrikate. Diese bekannte »Zwei-Hersteller-Strategie« bietet eine Reihe von Vorteilen. Das ITmagazin fragte bei der Sparkasse Bielefeld nach, wie diese Strategie in der Praxis des ostwestfälischen Instituts aussieht.

»Wir sind seit den 1990er-Jahren Kunde von Siemens-Nixdorf, heute Diebold-Nixdorf. Doch die Nähe zum Firmensitz in Paderborn ist für uns nicht das entscheidende Kriterium«, berichtet Lars Schneider, Leiter der Abteilung Technische Services der Sparkasse Bielefeld. Regionalität sei bei einer Investition nur dann interessant, wenn es sich um vergleichbare Leistungen handele. Immerhin zählten SB-Geräte zu den größten Investitionsposten in einem Kreditinstitut. Um hier überhaupt mit Referenzgeräten arbeiten zu können, setzen die Bielefelder seit gut zehn Jahren ebenfalls auf die Zwei-Hersteller-Strategie. »Nach den ersten sehr guten Erfahrungen mit Testinstallationen im Jahr 2006 setzen wir als Zweithersteller Automaten und Recycler von KEBA ein«, erklärt Lars Schneider. »Inzwischen haben wir einen Mix aus circa einem Drittel Geräten von KEBA und zwei Dritteln von Diebold-Nixdorf.«

Pro Filiale setze man das jeweils passende SB-Gerät ein, ob Cash oder Non-Cash. Da alle Filialen »herstellerein«, d. h. ausschließlich mit Systemen des einen oder des anderen Herstellers betrieben werden, können vor Ort direkt wertvolle Erfahrungen gesammelt werden, wie zuverlässig der Gerätepark funktioniert. In der ostwestfälischen Sparkasse werden alle Automaten zudem durch eigene Mitarbeiter in den Filialen befüllt – Abteilungsleiter Lars Schneider bekommt so von seinen Kollegen ein direktes Feedback bei Störungen. »Verfügbarkeit ist für uns alles und wir können den Herstellern zurückmelden, wie zuverlässig ihre Geräte sind«, hebt Lars Schneider hervor.



Lars Schneider
Leiter Technische Services
Sparkasse Bielefeld

Die gesammelten Erfahrungen fließen natürlich auch in die Verhandlungen bei Neubeschaffungen und Rahmenverträgen mit ein. Den technischen Service hat das Institut nahezu zeitgleich mit Einführung der Zwei-Hersteller-Strategie outgesourct. Neben dem reduzierten Aufwand für die Bielefelder Sparkasse stand hier ein anderer Vorteil im Vordergrund. »Wir können uns ganz auf unser Geschäft konzentrieren und müssen uns nicht detailliert mit den Spezifika der verschiedenen Geräte beschäftigen«, so Lars Schneider.

Gut zu wissen: Für die herstellerunabhängige Betreuung des SB-Geräteparks bietet die Finanz Informatik die Dienstleistung »SB-Service-Inside« (siehe ITmagazin 4/2016) an: Institute können sich die von der FI zertifizierten SB-Gerätehersteller selbst aussuchen und bleiben so flexibel. ☺



Sparkasse Bielefeld
Schweriner Straße 5
33605 Bielefeld
Geschäftsvolumen: 5,99 Mrd. Euro
www.sparkasse-bielefeld.de

giropay auf Wachstumskurs

Für das **Online-Überweisungsverfahren** giropay war 2016 ein erfolgreiches Jahr. Vor allem das Weihnachtsgeschäft sorgte für einen Wachstumsschub: Im Schnitt alle drei Sekunden wurde eine Bestellung im Internet über giropay abgewickelt. Der dabei getätigte durchschnittliche Umsatz lag im Jahresverlauf bei rund 90 Euro, im Weihnachtsgeschäft sogar deutlich darüber.

Maßgeblich beigetragen zu dieser positiven Entwicklung hat der kontinuierliche Ausbau der Akzeptanzstellen bei Online-Händlern. Neben vielen mittelständischen Online-Shops und hunderten von Kommunen und Behörden, trugen insbesondere namhafte Großkunden, wie z. B. die Deutsche Lufthansa zum Wachstum bei. Positiver Nebeneffekt: Die Markenbekanntheit von giropay ist gestiegen – und damit auch der Wiedererkennungswert und die Nutzungsattraktivität für Käufer.

2016 stand neben der Händlergewinnung die Produktweiterentwicklung im Fokus. Seit April letzten Jahres ermöglichen Institute der Sparkassen-Finanzgruppe ihren Kunden das TAN-lose Bezahlen. Bis zu einem Betrag von 30 Euro entfällt dabei die Eingabe der TAN. Dies sorgt insbesondere bei diesen Kleinbetragszahlungen für eine deutlich höhere Konversionsrate.



Joerg Schwitalla

Geschäftsführer der giropay GmbH

Auch 2017 haben sich bereits große Online-Shops für giropay entschieden und bieten ihren Kunden das sichere Bezahlen im Online-Banking mit PIN und TAN an. Dazu gehören u. a. das weltweit tätige Logistikunternehmen UPS – United Parcel Service, der Edelmetallhändler Auragentum sowie die Modeanbieter HappySocks und Pepe-Jeans.

»Wir freuen uns sehr über das erfolgreiche Jahr 2016«, sagt Joerg Schwitalla, Geschäftsführer der giropay GmbH. »Insbesondere der hohe durchschnittliche Warenkorb, der mit giropay bezahlt wurde, wirkt sich positiv auf die Provisionen der teilnehmenden Banken und Sparkassen aus. Die in den ersten Monaten des neuen Jahres dazugekommenen Händler machen deutlich, dass der Wachstumskurs von giropay auch in 2017 anhält.«



Die neue evo Serie –
die (r)evolutionäre Lösung von KEBA für die
Bankgeschäfte von morgen und übermorgen.

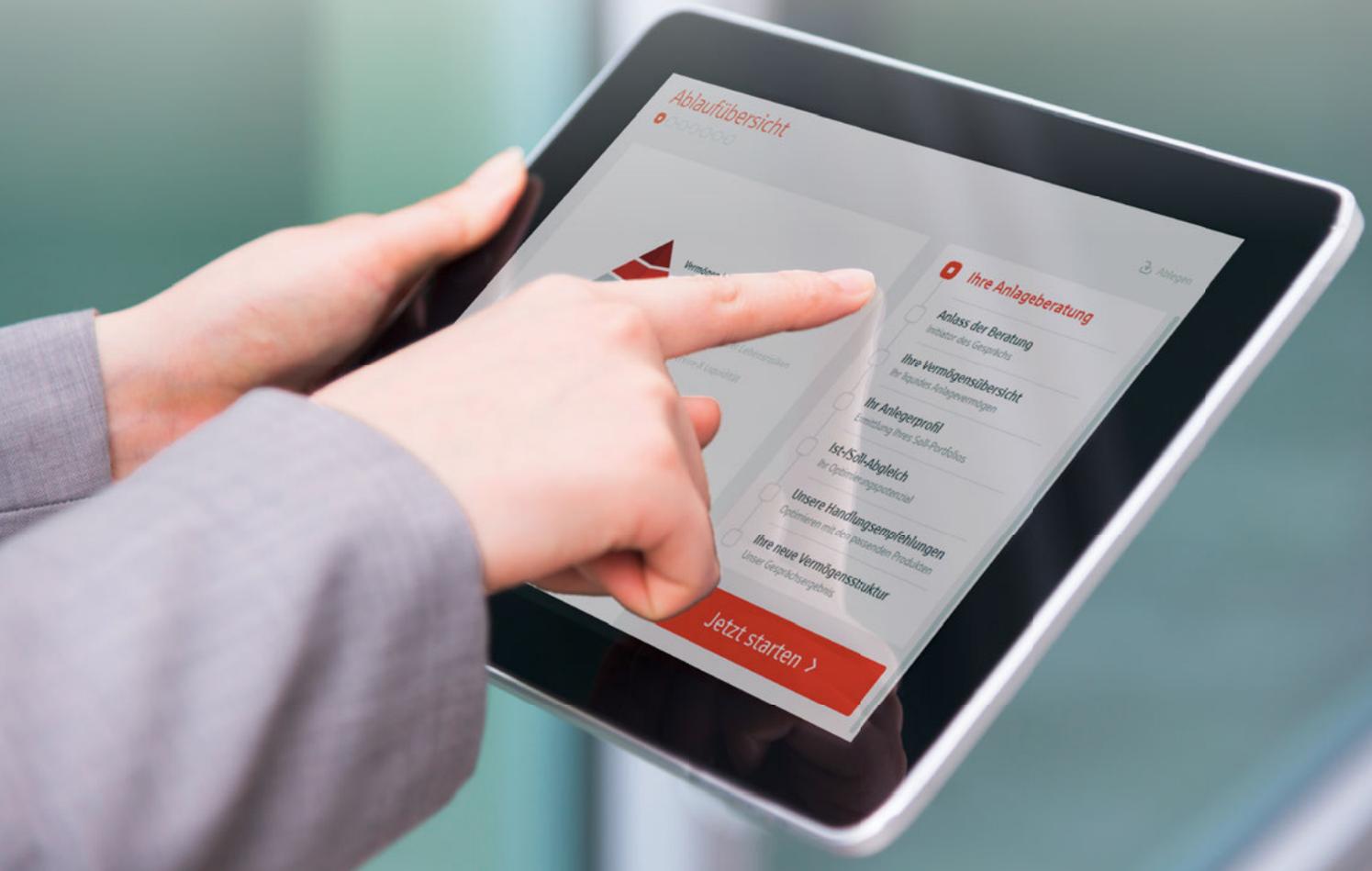
www.keba.com/banking

Egal ob innovativer Geldautomat mit Cash-Recycling-Funktion, multifunktionales SB-System, automatisierte Services oder die einzigartige Verschmelzung von SB-System und Kommunikationsplattform: Die Leistungsvielfalt und die Möglichkeiten der evo Serie machen Sparkassen flexibel für die Anforderungen der Zukunft.

KEBA[®]
Automation by innovation.

OSPlus_neo

ZWISCHENBILANZ NACH EINEM JAHR



Der OSPlus_neo-Rollout nimmt deutlich an Fahrt auf. Viele Institute machen sich in diesem Jahr auf den Weg, um die einfachen, standardisierten neo-Prozesse einzusetzen. Denn mit OSPlus_neo verzahnen sich nahtlos alle Vertriebskanäle und Services. Im Fokus dabei: der Kunde. Die Sparkasse Stade-Altes Land startete als Validierungssparkasse bereits im letzten Jahr mit der neo-Einführung und berichtet von ihren Erfahrungen.

Ende Februar 2016 fiel für die Stadtparkasse Cuxhaven und die Sparkassen LeerWittmund, Harburg-Buxtehude sowie Stade-Altes Land der Startschuss für die Validierung. Gemeinsam mit dem Sparkassenverband Niedersachsen (SVN) und der Finanz Informatik (FI) wurden OSPlus_neo und der Paket-Rollout in der Praxis getestet und damit wertvolle Hinweise für den Serien-Rollout gesammelt. »Der Auftakt für unser internes Umsetzungsprojekt war Anfang April letzten Jahres. Als erstes haben wir die Fachgespräche vorbereitet, die dann von Ende Mai bis September durchgeführt wurden«, gibt Silke Behrens, Projektleiterin und Mitarbeiterin der Betriebs- und IT-Organisation bei der Sparkasse Stade-Altes Land, einen groben Überblick über das interne Projekt. »Nach den einzelnen Terminen haben wir bereits mit der Administration begonnen und im September sowie Oktober die Mitarbeiter geschult.« Seit Ende Oktober 2016 ist OSPlus_neo im Privatkundenbereich vollumfänglich im Einsatz.

Auf Standards setzen

Die Sparkasse hat sich auf OSPlus_neo gut vorbereitet: Als Validierungsinstitut ist sie dem 7-Schritte-Modell (siehe Info-Box) gefolgt, hat sich an ProzessPlus für Sparkassen (PPS) gehalten und eine standardisierte Produktpalette gemäß der DSGVO »Vertriebsstrategie der Zukunft« gewählt. Und es wurde die Bildschirmberatung sowie der Fallabschluss im Markt eingesetzt. Da das Institut zu Beginn noch die Internet-Filiale 5 im Einsatz hatte, ging es im Projekt um die Einführung der stationären Prozesse mit OSPlus_neo. Basis für alle Maßnahmen war eine umfassende Ist-Analyse, um Abweichungen und den daraus resultierenden Handlungsbedarf zu erkennen. Man habe sich dafür bewusst viel Zeit genommen, um Mehraufwand zu vermeiden und Kapazitäten richtig planen zu können. »Bei der Ist-Erhebung stellten wir fest, dass wir den Musterkundenabgleich noch einführen mussten und die Nutzung der Sparkassen-Card Plus fehlte«, berichtet die Projektleiterin. »Da wir bereits Standardprozesse genutzt haben, lautete bei der OSPlus-Administration unsere Maxime: so wenig Veränderung in bekannten Abläufen wie möglich.« Durch einen hohen Wiedererkennungswert sollte der Umstieg für die Mitarbeiter erleichtert werden. »Erstaunt hat uns, dass es in den einzelnen Anwendungen wenig Anpassungsbedarf gab und die Administration insgesamt weniger aufwändig war als vermutet.«



Silke Behrens
Mitarbeiterin Betriebs-
und IT-Organisation,
Sparkasse Stade-Altes Land

Miteinander planen und umsetzen

Insgesamt hat die Sparkasse Stade-Altes Land im Projekt sieben Arbeitspakete gebildet: Beratungs-, Verkaufs-, Kredit-, Serviceprozesse, mediale Prozesse, Schulung/Kommunikation und Arbeitsplatzgestaltung. Die für die Administration zuständigen Mitarbeiter aus der Betriebs- und IT-Organisation bildeten zusammen mit den Produktverantwortlichen aus dem Vertriebsmanagement und Mitarbeitern aus dem Markt die entsprechenden Teams. Für das Teilprojekt Schulung und Kommunikation wurde zusätzlich auf die Erfahrung des Bereichs Personal zurückgegriffen.

Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gab es zum Auftakt eine Info-Veranstaltung, deren Besuch verpflichtend war. »Die Mitarbeiterveranstaltung fand unmittelbar vor Schulungsbeginn statt. Unser Vorstand hat darin die Notwendigkeit und die Zielsetzung der OSPlus_neo-Einführung aufgezeigt«, erläutert Silke Behrens. »Im Fokus der anschließenden eintägigen Schulung standen Fragestellungen wie zum Beispiel: Wie gehe ich mit der Bildschirmberatung um und welche Änderungen ergeben sich für die Berater?« Jeweils zwölf Mitarbeiter besuchten eine Schulung, die mit Unterstützung der Sparkassenakademie durchgeführt und von einem Mitarbeiter aus dem Projektteam – in der Regel der Fach-Coach – begleitet wurde. »Der Fach-Coach ist ein Mitarbeiter aus dem Markt, der für die Einführung und anschließende Unterstützung der Mitarbeiter vor Ort freigestellt wurde«, ergänzt die Projektleiterin. Da die neo-Prozesse zu Schulungsbeginn bereits zur Verfügung standen, sollten die Mitarbeiter ihr Wissen aus der Schulung gleich in der Praxis anwenden. Bewährt habe sich dabei, dass nach 14 Tagen Praxis der Fach-Coach zu den einzelnen Mitarbeitern in die Filiale ging, um offene



Sparkasse Stade-Altes Land
Pferdemarkt 11a
21682 Stade
Geschäftsvolumen: 1,73 Mrd. Euro
www.sparkasse-stade-altes-land.de



Sieben Schritte zu OSPlus_neo

1. Strategische Positionierung
2. Bankfachliche Vorbereitung
3. Prozessanalyse und Prozessberatung
4. OSPlus-Administration
5. Mitarbeiter-Kommunikation
6. Mitarbeiter-Schulung
7. Nutzungscontrolling



Fragen zu beantworten und Hinweise zur Nutzung zu geben. Gleichzeitig konnten die Mitarbeiter ihre Fragen und Anregungen über den Fach-Coach an die Administratoren weiterreichen. Über Ergebnisse, Neuerungen oder Änderungen wurde mittels OSPlus-Newsletter informiert.

Erste Bilanz und Ausblick

»Unsere Mitarbeiter erkennen durchaus die Vorteile der OSPlus_neo-Prozesse. Sie laufen strukturierter ab, man ist schneller am Ziel und hat keine Nacharbeiten. Gerade bei komplexen Anforderungen punkten die Prozesse durch Übersichtlichkeit und Beratungshilfen. Die Nachfragen haben sich auf ein Minimum reduziert, Fehler treten sehr selten auf«, fasst Silke Behrens die Erfahrungen zusammen. Dennoch »mussten wir auch feststellen, dass zunehmend wieder die Portal-Welt genutzt wurde«. Den Grund dafür sieht sie in der Tatsache, dass bisher noch nicht alle OSPlus_neo-Prozesse im Einsatz sind und sich dadurch alte Gewohnheiten wieder eingeschlichen haben. Um das zu unterbinden, hat die Sparkasse Stade-Altes Land ihren Produktbaum umgestaltet: In der Portal-Welt sind nur noch Produkte zu finden, die zurzeit noch nicht mit OSPlus_neo abgeschlossen werden können. Ebenso werde man in Kürze die Rechte im Portal für den Beratungsprozess Anlageberatung und die Altersvorsorge streichen. »Wir warten auf die Prozesse aus dem Paket 2, vor allem die Serviceprozesse, die wir zeitnah umsetzen möchten, um den Mehrwert für die Mitarbeiter zu erhöhen«, skizziert die Projektleiterin, wie es mit OSPlus_neo weitergehen soll. »Viele Prozesse können noch nicht umgesetzt werden, da nach unserer Meinung die Unterstützung einiger Verbundpartner nicht in vollem Maße vorhanden ist. Da hatten wir zu Beginn des Projekts eine höhere Erwartungshaltung.« Gleichzeitig arbeite man an der medialen Umsetzung: Prozesse, die der Kunde allein ausführen kann und die den Berater entlasten, sollen medial nachgezogen werden, sobald sie zur Verfügung stehen. Dabei gelte: Mediale Prozesse gibt es erst, wenn sie stationär bereits im Einsatz sind.

Die gute Zusammenarbeit mit der FI lässt Silke Behrens optimistisch in die Zukunft blicken: »Als Validierungssparkasse weiß man, dass es teilweise holprig laufen kann. Dafür sind Pilotphasen ja da – man identifiziert Ecken, an denen noch geschliffen werden muss, damit es dann beim Serien-Rollout richtig rund läuft. Im Projekt waren unsere Ansprechpartner der FI gut erreichbar. Die Zusammenarbeit war und ist sehr lösungsorientiert. Nach unserer Ansicht muss OSPlus_neo bei der FI nur noch hinreichend Berücksichtigung bei den Tests zum Release finden.« Mit der neo-Thek sei ein gutes, ausbaufähiges Info-Medium verfügbar, das unabhängig von Rundschreiben und Informationen Auskunft über den Stand der Umsetzung gibt. Sparkassen, die sich auf OSPlus_neo vorbereiten, empfiehlt sie, den Schulungsaufwand nicht zu unterschätzen und den Mitarbeitern immer nur ganze Prozess-Pakete zur Verfügung zu stellen. Denn Mitarbeiter seien schnell versucht, aus Gewohnheit in die alte Portal-Welt zurückzugehen – obwohl die Prozesse mit OSPlus_neo vorteilhafter sind. ☺

Die Sparkasse Stade-Altes Land nutzt folgende OSPlus_neo-Prozesse:

- Produktverkauf Giro inkl. Online-Banking und Kartenverkauf
- Produktverkauf Sparen und Anlegen
- Beratungsprozess Anlageberatung
- Beratungsprozess Altersvorsorge
- Dispositionskreditberatung
- Dauerauftrag
- Beratungsprozess Finanz-Check
- Gesprächsvorbereitung Privatkreditprozesse
- Kundenübersicht/Kundenübersicht (Berater)
- Überziehungsbearbeitung
- Vordispositionsvorgänge
- Kontenwechsel
- paydirekt
- Kontokarte



LBBW: erfolgreiche zweite Generalprobe für Cut-over

Am Osterwochenende 2017 ist es soweit: Die Landesbank Baden-Württemberg (LBBW) wird auf OSPlus, die Gesamtbanklösung der Finanz Informatik, migrieren. Zur Sicherstellung des reibungslosen Cut-overs wurden seit Start des Hauptprojektes sieben Datenüberleitungen (DÜ) und mehrere Vorabtests durchgeführt. Die sechste DÜ im Februar 2017 sowie die siebte DÜ (9. bis 15.3.17) wurden »Cut-overlike« durchgeführt. D. h. alle Steps wurden im gleichen Zeitplan und im 3-Schicht-Betrieb abgearbeitet, wie sie am Osterwochenende beim Cut-over der Migration zur Durchführung anstehen. Somit wurde der finale Migrationszeitplan nochmals einer Qualitätssicherung unterzogen sowie der technische und organisatorische Ablauf von den Projektteams der FI, FI-SP und FI-TS geübt. Gleiches gilt für die LBBW. Die Gesamtsteuerung und Kommunikation zum Status und Fortschritt der LBBW-Migration erfolgte durch das zentrale FI-Lagezentrum in Frankfurt, welches in permanenter Verbindung mit den dezentralen Lagezentren der FI, FI-SP und FI-TS sowie dem zentralen Leitstand der LBBW stand.

Mit dem Ergebnis der letzten Generalprobe vor Cut-over sind alle Beteiligten sehr zufrieden und schauen zuversichtlich auf das anstehende Migrations-Wochenende.

Mit OSPlus wechselt die LBBW nun auf ein für sie neues Kernbanksystem, das bereits von mehr als 400 Sparkassen und Landesbanken erfolgreich genutzt wird. Es ist die Basis für mehr Effizienz und für den digitalen Ausbau bei Produkten und Prozessen. 

Webinare zum OSPlus-Release starten durch

Wissen wird digital. Auch für die Mitarbeiter in den Sparkassen ändern sich die Lernformen und Schulungsmethoden. Waren vor einiger Zeit Präsenzveranstaltungen in den Sparkassenakademien und bei der Finanz Informatik noch ein gewohntes Bild, so gehören heute Online-Schulungen wie selbstverständlich zum Lernalltag. Die Finanz Informatik führte im letzten Jahr erstmals Webinare zum OSPlus-Release durch. Was zunächst als Alternative zu den Vor-Ort-Veranstaltungen gedacht war, hat sich zu einer erfolgreichen Lernplattform entwickelt. Der große Zuspruch hat die Beteiligten positiv überrascht: An den rund 60 Webinaren nahmen insgesamt knapp 8.500 Personen aus den Sparkassen teil. Auf Grund der guten Resonanz werden dieses Jahr ausschließlich Release-Webinare durchgeführt. In den Webinaren können sich die Teilnehmer über die wesentlichen Neuerungen des OSPlus-Release informieren. Die Inhalte sind für Release-Koordinatoren und vergleichbare Verantwortliche in den Instituten konzipiert. Für das OSPlus-Release 17.0 werden die Webinare im Mai durchgeführt. Weitere Infos zu den Terminen, Themen und die technischen Anforderungen erhalten die Teilnehmer mit der Einladung. 



SPIELEND



40 Kilometer östlich von Stuttgart existiert seit Juli 2016 eine schwäbische Variante des Silicon Valley. Es ist sehr viel kleiner als das berühmte kalifornische Original – doch ein Erfolgsmodell ist es allemal. Denn in Göppingen können Kunden und Interessierte aller Altersgruppen die neuesten technischen Innovationen aus dem »echten« Valley ausprobieren. Und sie tun es ausgiebig. Möglich gemacht hat es die Kreissparkasse Göppingen, die in ihrer Hauptstelle einen »Digitalen Spielplatz« eingerichtet hat.

Dieser Spielplatz der etwas anderen Art besteht aus Pappe, umfasst eine Fläche von rund 60 Quadratmetern und ist in drei variable Bereiche unterteilt. Im sogenannten »Gadget Corner« können Besucher Virtual-Reality (VR)-Brillen ausprobieren und je nach Geschmack scheinbar mit einer Achterbahn fahren oder sich durch ein dreidimensionales Gemälde bewegen. Mit genau dieser Technik kann auch ein Rundgang durch eine Immobilie stattfinden – ohne dass man den Spielplatz verlässt. Regelmäßig für Begeisterung sorgen zwei weitere Geräte, die ebenfalls spielerisch getestet werden können. So produziert ein 3-D-Drucker vor Ort in gut 30 Minuten ein kleines rotes Schweinchen, alternativ einen Chip für den Einkaufswagen oder einen Kreisel. Demnächst soll hier ein Lebensmitteldrucker für Aufmerksamkeit sorgen: Spinatfiguren, Marzipankartoffeln oder Gummibären können dann vor Ort produziert und sogleich verspeist werden. Großen Spaß verbreitet der »Magic Mirror«. Er analysiert und erkennt, wer vor ihm steht und charakterisiert diese Personen mit witzigen Sprechblasen. Dahinter steckt die Idee, mit Hilfe dieser Technik Informationen oder Werbung zielgruppengenau einzuspielen. Seit neuestem können hier auch Drohnen über einen eigenen Parcours gesteuert werden, was mit etwas Übung recht gut klappt. Ebenfalls neu ist Amazon Echo, das gerade erst auf dem deutschen Markt erschienen ist und kürzlich auf dem FI-Forum 2016 vorgestellt wurde. Dahinter verbirgt sich ein Audiogerät, das auf den Namen »Alexa« hört und auf Sprachbefehle reagiert.

In einem zweiten Bereich, dem »Sparkassen-Innovationsraum«, stehen diverse Bildschirme und Smartphones zum Testen bereit. Dort können sich Kunden anhand von Testkonten das Online-Banking oder die Nutzung der Sparkassen-Apps erklären lassen. Themen wie paydirekt, Kwitt oder Near-Field-Communication-Technologien (NFC) zum kontaktlosen Bezahlen werden hier ebenfalls vermittelt.



Durchblick: Kunden erleben Virtual Reality mittels Smartphone.



Der dritte Teilbereich dient dazu, die eigenen Kolleginnen und Kollegen fit zu machen: mit Workshops, Schulungen oder einfach, indem dieser Bereich für Besprechungen genutzt wird. »Unser digitaler Spielplatz ist in dieser Größe bundesweit einzigartig«, betont Jens Stopper, Teilprojektleiter Digitaler Spielplatz und Regionaldirektor der Kreissparkasse Göppingen, der Einführung und Betrieb des Spielplatzes federführend leitet.



Alle Informationen zum Digitalen Spielplatz:
www.ksk-gp.future-banking.digital





Einblick: Das Botschafter-Team präsentiert neueste Technologie, u. a. einen 3-D-Drucker (v. l. n. r.): Elfi Malsch, Bianca Rösch, Thomas Guggel, Claudia Catenazzo, Sabine Renning, Sven Müller, Rainer Autenrieth, Jens Stopper, Andreas Esch und Timo Hruza



Jens Stopper
Teilprojektleiter Digitaler Spielplatz
und Regionaldirektor

> Mitarbeiter als Botschafter

Unterstützt wird er dabei von zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus unterschiedlichen Markt- und Stabsbereichen der Sparkasse. Sie haben sich mit einer hohen Technik-Affinität und der Bereitschaft, ihr digitales Wissen weiterzugeben, für diese Tätigkeit qualifiziert. Nach einer speziellen Schulung durch NCR, dem Partner des Digitalen Spielplatzes in Göppingen, verwenden die »Botschafter« aktuell etwa 20 Prozent ihrer Arbeitszeit darauf, Besucher – darunter angemeldete Gruppen und Schulklassen – durch den Kreativraum zu führen. Doch auch außerhalb dieser Zeiten sind die Kolleginnen und Kollegen zu wichtigen Botschaftern der Digitalisierung an ihren angestammten Arbeitsplätzen in den Filialen oder Abteilungen geworden.

Wie es dazu kam

Die zweite große Veränderungswelle in der Finanzbranche nach Einführung der Selbstbedienungsterminals stellte auch den Vorstand des schwäbischen Instituts bereits 2015 vor die Frage, wie der Weg in die digitale Welt aktiv beschritten werden kann. »Wir waren uns einig, dass wir keine sogenannte Innovations-Filiale, in der Technik die Hauptrolle spielt, einrichten wollen«, berichtet Dr. Hariolf Teufel, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Göppingen. »Kunden sollten gemeinsam mit unseren Mitarbeitern die technischen Neuheiten aus dem Silicon Valley erleben – und das nicht allein auf die Bankenbranche begrenzt.« NCR, Lieferant der Geldausgabeautomaten der Sparkasse und zudem einer der führenden Anbieter für Omnichannel-Lösungen, hatte hierfür bereits ein Konzept entwickelt – einen »Innovation Experience Room«. »Allerdings kam für uns nur ein deutscher Name in Frage. Wir entschieden uns daher ganz bewusst für »Digitaler Spielplatz«. Damit wollen wir die Möglichkeit des Ausprobierens, des Spielerischen betonen und so Berührungspunkte nehmen«, betont Sven Müller, Projektleiter Digitalisierung und IT-Teamleiter. Das neue moderne Kundenzentrum in der Zentrale der Kreissparkasse Göppingen bot mit seiner hellen, futuristisch anmutenden Gestaltung den idealen Ort – bewusst hat man viel Platz für Präsentationen und andere Aktionen vorgesehen. Ursprünglich für ein Jahr geplant, wird die Kreissparkasse ihren Spielplatz aufgrund der großen Nachfrage noch länger betreiben.

Mammut-Projekt Digitalisierung

Dabei ist der Digitale Spielplatz nur einer von vielen Meilensteinen eines längerfristig laufenden Projekts. Im Oktober 2015 startete das Institut ein umfassendes Digitalisierungs-Projekt mit mehreren Zielsetzungen: Die digitale Kompetenz im Unternehmen sollte aufgebaut, die Präsenz in relevanten Social-Media-Kanälen sollte gestärkt und die Effizienz im Haus sollte durch den Einsatz neuer Technologien gesteigert werden. Neben diesen eher qualitativen Zielen standen auch ganz praktische Maßnahmen auf der Agenda: der Start des Berater-Chats, die Einführung von OSPlus_neo und des elektronischen Postfachs. Selbstredend ist auch die neue Internet-Filiale bei der Kreissparkasse Göppingen online. Sukzessiv wurden die Filialen mit WLAN ausgestattet und die sogenannte »Good-App« auf freiwilliger Basis eingeführt. Nach dem »Bring-your-own-Device«-Prinzip können Mitarbeiter damit jederzeit auch mit ihren privaten Tablets und Smartphones auf ihre geschäftlichen E-Mails, Kontakte und Termine zugreifen, falls es notwendig sein sollte. »Für die Good-App-Verträge haben wir eine kurze Laufzeit gewählt, um so bald als möglich auf mymo, my mobile office (siehe Seite 12), umsteigen zu können«, erläutert Sven Müller die Nutzungsstrategie, die im Institut ganzheitlich und langfristig gesehen wird.



Dr. Hariolf Teufel
Vorstandsvorsitzender

»Wir erwarten keine ständige Erreichbarkeit, sondern wollen die Arbeitswelt komfortabler gestalten, indem von unterwegs oder von zu Hause aus gearbeitet werden kann. Das schafft uns die Möglichkeit, Leistung künftig stärker über Inhalt und Ergebnisse zu beurteilen. Wo diese erbracht werden, ist zweitrangig. Ich gebe gern zu: Das bedeutet auch ein Umdenken bei manchen Führungskräften und eine Veränderung der Unternehmenskultur«, betont Dr. Hariolf Teufel.



Kreissparkasse Göppingen
Marktstraße 2
73033 Göppingen
Geschäftsvolumen: 5,1 Mrd. Euro
www.ksk-gp.de



**Überblick: Im »Gadget Corner«
probieren Besucher die neue Technik
direkt selbst aus.**



Sven Müller
Projektleiter Digitalisierung
und IT-Teamleiter

Ein entscheidender Bestandteil des Gesamtprojekts ist deshalb der Teilbereich »Learning and Working Smarter«, der die »digitale Fitness« der eigenen Mitarbeiter steigern soll. Nach dem Blended-Learning-Konzept wurden Schulungsinhalte gemäß unterschiedlicher Vorkenntnisse erarbeitet und eigene Erklärvideos integriert.

Die Resonanz der Besuchergruppen, die weit über den Kundenkreis der Sparkasse hinausgehen, ist mehr als positiv und für das Göppinger Institut ein großer Erfolg. Noch das ganze Jahr 2017 über haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Sparkassen die Gelegenheit, sich ein eigenes Bild vor Ort zu machen.

Manchmal führt ein derartiges Projekt indes zu ganz unerwarteten Ergebnissen. »Wir hatten vor kurzem einen älteren Herrn hier, der keine VR-Brille aufsetzen mochte. Dafür hat er sich von einem meiner Kollegen erklären lassen, was ein Smartphone alles kann – und ist seitdem stolzer Besitzer eines solchen Gerätes«, erzählt Sven Müller schmunzelnd.





7-Minuten-Training

Fit in sieben Minuten – dabei hilft die App »7-Minuten-Training«. Das Programm basiert auf einem hochintensiven Zirkeltraining, das die Muskulatur stärkt und die Kondition verbessert – wissenschaftlich anerkannt. Es besteht aus 13 Übungen, darunter auch Klassiker wie Kniebeugen oder der Hampelmann, die jeweils 30 Sekunden lang ausgeführt werden sollen. Zwischen den Übungen gibt es 10 Sekunden Pause. Die App empfiehlt das ganze in zwei bis drei Runden zu wiederholen. Der Nutzer kann die Trainings- und Pausenzeiten auf seine individuelle Kondition anpassen, die Übungen im Video ansehen oder ansagen lassen. Jetzt gibt es keine Ausreden mehr – los geht's!



7-Minuten-Training



*App Store
kostenfrei*



*Play Store
kostenfrei*

Photo Grid – für einfache Foto-Collagen

Über 100 Millionen Downloads sprechen für sich: Mit der App »Photo Grid« können Nutzer einfach und schnell professionelle Collagen erstellen, darüber hinaus Hintergrundbilder, Fotoalben oder auch Video-Diashows. Die App bietet Layouts für Foto-Raster, Fotowände, Alben etc. Durch den Editor im Fotolabor können Bilder verschoben, getauscht, gedreht oder gezoomt werden. Nutzer können Fotos von Facebook, Instagram, Flickr, Dropbox oder aus der Google-Bildersuche verwenden. »Die einfache Benutzeroberfläche und die große Auswahl an vorgefertigten Feldern machen Photo Grid zur besten Collage-App auf dem Markt«, meint das IT-Fachmedien-Portal CNET, eine von vielen positiven Stimmen zu Photo Grid.



Photo Grid – Collage Maker



*App Store
kostenfrei*



*Play Store
kostenfrei*

Blinkist – 15 Minuten für ein Buch

Ein Buch in 15 Minuten lesen? Das geht mit »Blinkist«: Die App fasst Sachbücher in Kurztexe zusammen, die der Nutzer in nur 15 Minuten lesen oder in einer Audio-Version anhören kann. Dazu bringen Experten komplexe Sachverhalte verständlich auf den Punkt. Die Auswahl umfasst über 1.500 Bestseller aus Wirtschaft, Wissenschaft, Psychologie, Geschichte u.v.m. Nach einem 3-tägigen, kostenfreien Test kann der Nutzer zwischen zwei Abos entscheiden: Blinkist Plus für unbegrenzten Zugang zu allen Büchern, personalisierte Empfehlungen und Offline-Verfügbarkeit, Blinkist Premium zusätzlich mit Audio-Versionen und weiteren Funktionen. Bleibt der Nutzer bei der Basis-Version, stellt die App täglich ein von Blinkist-Mitarbeitern ausgewähltes Buch vor.



Blinkist



*App Store
kostenfrei*



*Play Store
kostenfrei*

Meetup – mehr erleben, mehr erreichen

Bei »Meetup« kommen Menschen nach ihren Interessen zusammen: Mit der App können sich die Nutzer vernetzen, gemeinsam an ihren Zielen arbeiten, sich austauschen, lernen und vieles mehr. Beliebte Meetup-Gruppen gibt es zum Beispiel für Fotografie, Sport, Musik, Outdoor-Aktivitäten, Fremdsprachen, soziale Projekte und vieles mehr. Gemeinsam geht es einfach besser: Dank beispielsweise Jogging-Meetups nehmen einige an ihrem ersten Marathon teil – oder schreiben ein Buch mit Hilfe von Schriftsteller-Meetups.



Meetup



*App Store
kostenfrei*



*Play Store
kostenfrei*



Star Finanz bringt neue Versionen von StarMoney auf den Markt

Deutschlands führende Online-Banking-Software StarMoney ist ab sofort in den neuen Versionen StarMoney 11, StarMoney 11 Deluxe und StarMoney Business 8 erhältlich. Neben verbesserter Nutzerfreundlichkeit setzen die Entwickler auf die Integration neuester Technologie. So können jetzt unter anderem Rechnungen einfach gescannt oder mit dem Handy abfotografiert, Kontonummern und Überweisungsdaten automatisiert ausgelesen und die Dokumente direkt mit den Überweisungen verknüpft archiviert werden. Intelligente Algorithmen erkennen und sortieren zudem auf Wunsch Einnahmen und Ausgaben. Neu ist auch der Zahlungskalender, der einen Überblick darüber gibt, welche Termine in Kürze anstehen oder welche Zahlungen fällig sind. Mit den neuen Versionen verbessern Institute die digitale Nähe zum Kunden, der über mehrere Bankverbindungen verfügt, nachhaltig und erreichen ihn dort, wo er sein Banking macht. Durch die Möglichkeit der direkten Ansprache in der Software über den Star Finanz Channel behalten Institute zudem jederzeit die Kommunikationshoheit beim Kunden.

Für Privatkunden mit erweiterten Anforderungen im Zahlungsverkehr bietet Star Finanz die neue StarMoney-11-Deluxe-Version an, welche die bisherige StarMoney Plus ablöst. Über die Software können zum Beispiel wiederkehrende Zahlungen wie Mietenzüge vorab angelegt und automatisch ausgeführt werden. Zudem lässt sich die Version

auf bis zu zwei Rechnern sowie auf einem Wechseldatenträger wie einem USB-Stick installieren und bietet Nutzern somit ein Höchstmaß an Mobilität und Flexibilität.

Mit StarMoney Business 8 erledigen Selbstständige und Mittelständler ihren gesamten Zahlungsverkehr in nur einem System. Bis zu 25 Nutzer können gleichzeitig mit der Software arbeiten. Um jedem Nutzer aber nur genau das anzuzeigen, was er oder sie benötigt, wurden in der neuen Version zusätzliche Benutzer-Rollen, »Leser« und »Eingeschränkter Erfasser«, definiert. Weitere Arbeitserleichterungen ergeben sich durch individuell zu gestaltende Auswertungen, neue übersichtliche Monatsauswertungen und die automatische Datenübergabe an DATEV und andere Systeme. Selbstverständlich sind auch die neuen Versionen von StarMoney TÜV-zertifiziert und für sicher befunden. Das Sicherheitssystem baut auf der langjährigen Erfahrung der Sparkassen-Finanzgruppe auf und bietet durch den Schutz vor Phishing, Keylogger-Angriffen und Datenmissbrauch maximalen Schutz – selbst auf infizierten Rechnern.

Weitere Informationen:
www.starfinanz.de



Heute schon vormerken

Wichtige FI-Veranstaltungen für Fach- und Führungskräfte der Sparkassen, Verbundpartner und Landesbanken im Jahr 2017:

OSPlus-Release

Die Neuerungen aus den OSPlus-Releases werden ausschließlich mittels Webinare vorgestellt. Die Inhalte der Webinare sind für Release-Koordinatoren bzw. Fachbereiche in den Instituten konzipiert.

Termine:

Release 17.0 im Mai

Release 17.1 im September/Oktober

Fachtagung Organisation

Zielgruppe:

Leiter Organisation

Termine:

22./23. Mai in Bayern

13./14. Juni in Berlin

20. Juni in Frankfurt

27./28. Juni in Münster (gemeinsam mit dem SVWL)

29./30. Juni in Königswinter

05. Juli in Baden-Württemberg

10./11. August in Niedersachsen (gemeinsam mit dem SVN)

Fachtagungen Revision

Zielgruppe:

Führungskräfte Revision

Termine:

14. November in Potsdam

16. November in Münster

21. November in Frankfurt

23. November in Ulm

FI als Aussteller

Auf diesen Veranstaltungen ist die FI als Aussteller zu finden:

Termine:

18./19.05. DSGVO – Fachtagung Betriebswirtschaft in Berlin

20./21.06. Tagung Private Banking 2017 Management-Akademie

der Sparkassen-Finanzgruppe in Bonn
26. – 28.09. DSV – 106. Fachtagung für Marketing und Vertrieb in Stuttgart

Die genauen Veranstaltungstermine und -orte finden Sie im FI-Kundenportal und im Internet. Die Einladungen mit weiteren inhaltlichen und organisatorischen Details werden zeitnah vor den jeweiligen Veranstaltungsreihen versandt. Weitere Veranstaltungshinweise unter:

www.f-i.de/Veranstaltungen/Terminuebersicht2



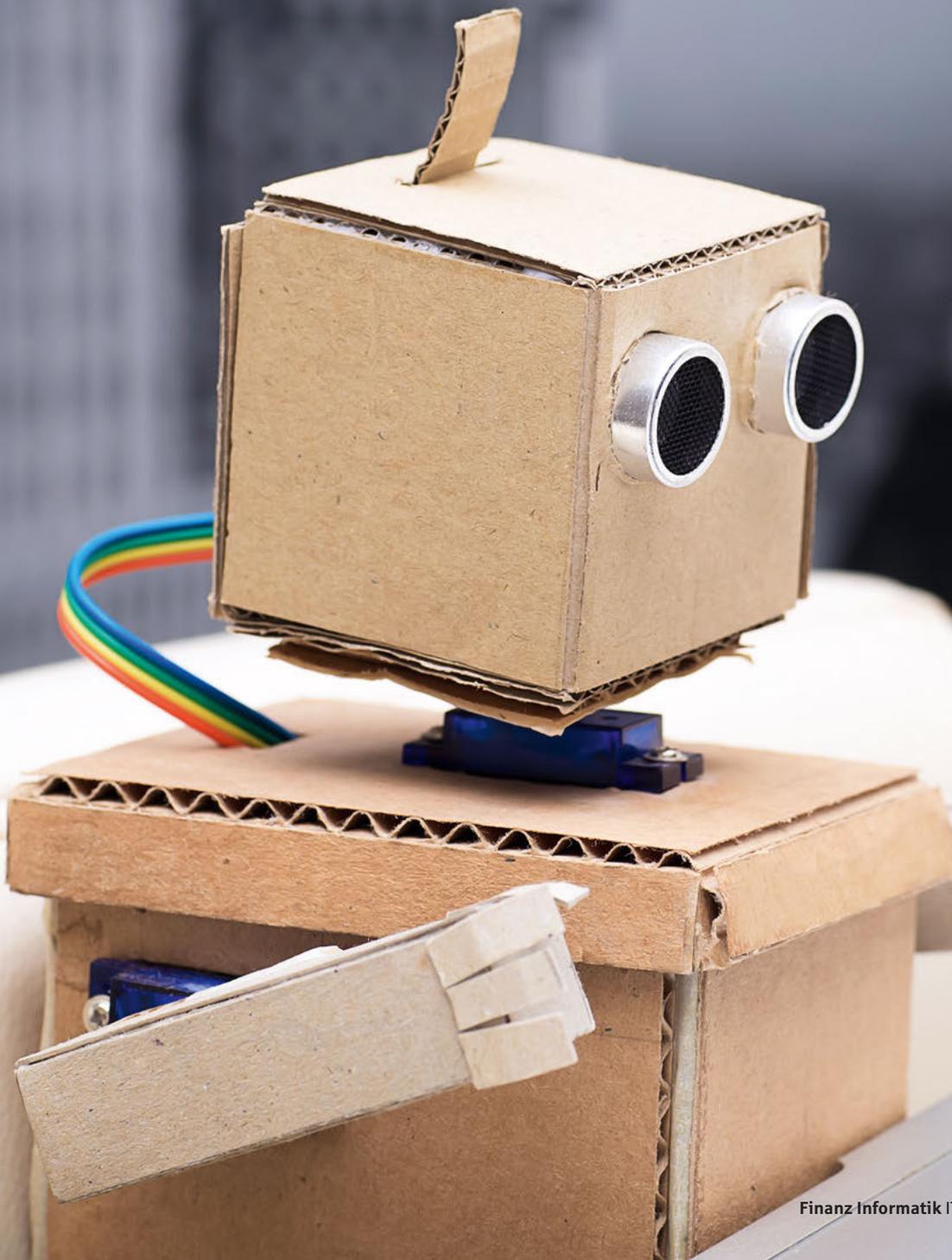
Mit der Bahn kostengünstig zu den Kundenveranstaltungen der Finanz Informatikreisen. Weitere Informationen finden Sie hier:

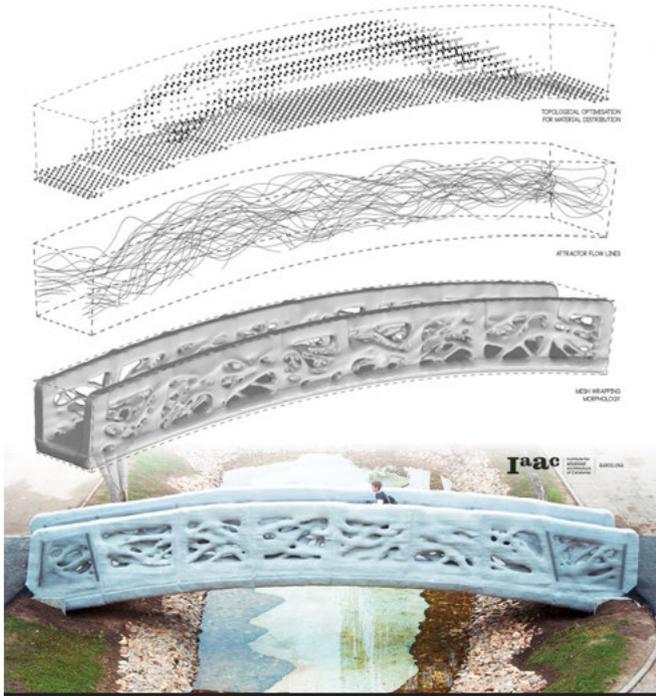
Stand: 23.03.2017



Aktuelle Techniktrends

Innovationen treiben unsere Wirtschaft an.
Das ITmagazin stellt einige technologische Highlights vor.





In Spanien existiert die weltweit erste Fußgängerbrücke aus dem 3-D-Drucker

Der 3-D-Druck gewinnt in verschiedensten Bereichen der Herstellung von Bauteilen und anderen Objekten zunehmend an Bedeutung. Mit der zwölf Meter langen und 1,75m breiten Fußgängerbrücke hat ein spanisches Ingenieurbüro nun erstmalig eine der vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten sogar konkret in die Praxis umgesetzt. Im Parque Castilla La Mancha in Alcobendas, einer Vorstadt von Madrid, kann diese Brücke nun bestaunt oder überquert werden. Der als Material für die Brücke benutzte, flüssige Beton wurde von einem 3-D-Drucker in die gewünschte Form gebracht. Diese, auch als Contour Crafting – ein computergestütztes Bauverfahren zur Errichtung von Gebäuden – bekannte Technik, soll es in Zukunft sogar ermöglichen, ganze Häuser zu erstellen. Die Brücke dient, neben der eigentlichen Funktion als Fußgängerüberweg, auch dazu, die Funktionsfähigkeit des 3-D-Drucks unter Beweis zu stellen. Das Design der insgesamt achteiligen Brücke soll die in der Natur vorkommenden Formen widerspiegeln und wurde in Zusammenarbeit mit dem »Institut für moderne Architekturen Katalonien« entwickelt.

Denkbar ist auch, dass in Zukunft weitere Parkelemente, wie z. B. Parkbänke oder Mülleimer, mit Hilfe der 3-D-Drucktechnik produziert werden und die dafür anfallenden Kosten sollen nur etwa halb so hoch sein, wie sie beim herkömmlichen Betonbau sind. 

Mehr Informationen unter:
www.trendsderzukunft.de/in-spanien-existiert-die-weltweit-erste-fussgaengerbruecke-aus-dem-3d-drucker/2017/01/24/



Das Sound Shirt

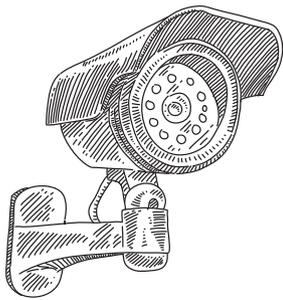
»Sie mag Musik nur, wenn sie laut ist.
 Das ist alles, was sie hört.
 Sie mag Musik nur, wenn sie laut ist.
 Wenn sie ihr in den Magen fährt.
 Sie mag Musik nur, wenn sie laut ist.
 Wenn der Boden unter den Füßen bebt.
 Dann vergisst sie, dass sie taub ist.«

Vielleicht waren diese Zeilen aus dem Grönemeyer Lied »Musik nur, wenn sie laut ist« der Auslöser für die Idee der Hamburger Werbeagentur Jung von Matt ein Hemd für Gehörlose zu entwickeln, welches diesen ermöglichen soll, Musik zu erleben. Die Umsetzung übernahmen die Londoner Firma CuteCircuit und die jungen Symphoniker Hamburg. Dieses Shirt verwandelt Klänge in Vibrationen und macht somit die Orchestermusik für Gehörlose spürbar. Alle Gehörlosen, die das Shirt bislang getestet haben, waren völlig überwältigt, da es die emotionale Seite der Musik über den Tastsinn erfahrbar macht. Die verschiedenen Instrumente sind an unterschiedlichen Stellen des Körpers spürbar und sowohl die Lautstärke als auch die Intensität der Musik wird vom Sound Shirt in Vibrationen umgewandelt. Dazu bedient sich die Technik der acht im Orchester verteilten Mikrofone. Diese senden Audiosignale an einen Computer, der diese wiederum in Steuersignale für die insgesamt 16 Motoren im Sound Shirt umwandelt. Mit Hilfe dieser Steuersignale erzeugen die Motoren an den verschiedenen Körperstellen Vibrationen in unterschiedlicher Intensität und Frequenz. So sind beispielsweise die Bassgeigen am Bauch, die Pauke an den Nieren und die Blechbläser am oberen Rücken zu spüren. Nicht nur Gehörlose, sondern auch Hörende haben das Sound Shirt ausprobiert und die Probanden haben die Kombination aus Ton und Wahrnehmung als ein besonderes Erlebnis empfunden, da die Musik im wahrsten Sinne des Wortes fühlbar gemacht wurde. Bislang gibt es vom Sound Shirt nur einen Prototyp und ob es jemals in Produktion gehen wird, ist trotz der erfolgreichen Generalprobe noch völlig offen. 



Mehr Informationen unter:
www.markenfilm.de/artikel/items/sound-shirt.html





Eigenes Zuhause sichern

My home is my castle: Bereits jeder vierte Deutsche denkt darüber nach, sein Zuhause mit einer Videokamera zu sichern. Das ergab eine repräsentative Umfrage der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK). Damit ist das Internet der Dinge auch im privaten Umfeld auf dem Vormarsch. Für eine komfortable, aber einfach zu bedienende Sicherheitslösung, beispielsweise mit Smartphone-App und Videospeicher in der Cloud, sind knapp 71 Prozent der Befragten bereit, mehr als 5 Euro monatlich auszugeben. Knapp 25 Prozent würden dafür sogar mehr als 10 Euro investieren.



Eine Auszeit, bitte!

Rund jeder fünfte deutsche Arbeitnehmer wünscht sich eine Auszeit vom Arbeitsleben, ein sogenanntes Sabbatical. Jeder Zehnte hat bereits eine Auszeit genommen. Das ergab eine repräsentative Umfrage des Karriere-Netzwerks XING.

In 17,2 Prozent der Unternehmen, in denen ein Sabbatical möglich ist, wird dies sogar aktiv gefördert. Aber in genau der gleichen Zahl (17,2 Prozent) der Unternehmen ist dies gar nicht möglich. Interessant: 58,6 Prozent der Befragten, die sich eine längere Auszeit wünschen, behalten dies für sich. Und je jünger die Arbeitnehmer, desto stärker der Wunsch nach einem Sabbatical.



Star Finanz erweitert Geschäftsführung

Zum 1. Januar 2017 hat die Gesellschafterversammlung der Star Finanz eine Erweiterung der Geschäftsführung beschlossen, um den gestiegenen Anforderungen und erweiterten Aktivitäten auch auf der Management-Ebene Rechnung zu tragen: Jochen Balas wurde als neuer Geschäftsführer für technische Themen und für die Anwendungsentwicklung bestellt. Mit ihm verfügt die Star Finanz über einen erfahrenen Branchen- und Unternehmenskenner mit hervorragenden IT-, Banken- und Technikenntnissen. Von 2014 bis Anfang 2016 leitete er innerhalb der Star Finanz bereits die Entwicklung der mobilen Themen sowie die Entwicklung von Mac- und Web- sowie von Cloud- und Sync-Services. Jochen Balas, Jahrgang 1980, ist diplomierter Wirtschaftsinformatiker sowie ausgebildeter Informatik Kaufmann. Bernd Wittkamp wird als Vorsitzender der Geschäftsführung der Star Finanz künftig noch intensiver für die Innovationsthemen und damit auch für den neuen S-Hub verantwortlich zeichnen. Dr. Christian Kastner leitet weiterhin die Querschnitts-Themen einschließlich des kaufmännischen Bereichs und wesentliche Teile des Vertriebs.



Mehr Infos unter:

www.pressebox.de/pressemitteilung/xing-ag/XING-Sabbatical-Studie-Zahlreiche-Berufstaetige-wollen-Auszeit-stossen-allerdings-auf-Widerstaende/833744/print



Die FI auf XING

www.xing.com/companies/finanzinformatikgmbh&cokg

Die Arbeitswelt von morgen

Wie, wo und wann wollen wir zukünftig arbeiten? Was muss sich in den Köpfen und Unternehmen ändern, um den Anschluss an die Digitalisierung nicht zu verpassen? Wichtige Fragen, auf die es Antworten zu finden gilt. Denn »nine to five« war gestern. Die Aufhebung der strikten Trennung von »harter« Arbeit tagsüber und »endlich« Freizeit bzw. »echtes« Leben danach ist überfällig. Gerade der digitale Wandel bietet Chancen, selbstbestimmter und kreativer zu arbeiten und Potenziale zu entfalten. Dafür ist es wichtig, Ort und Zeit zu emanzipieren. Bis dahin ist es noch ein weiter, aber notwendiger Weg, wie Elke Frank und Thorsten Hübschen meinen. Ausgehend von ihren eigenen Praxiserfahrungen bringen sie in ihrem Buch »Out of Office« auf den Punkt, was sich in Unternehmen und in der Gesellschaft dafür ändern muss bzw. ändern wird. Sie beschreiben sehr anschaulich – mit vielen Beispielen unterlegt – alle Aspekte der Umstrukturierung der Arbeitswelt und der Arbeitsorganisation. Wie es gelingen kann, aus dem klassischen Büroalltag auszubrechen, um in eine mitarbeitergestaltete, flexible und mobile Arbeitswelt einzutauchen. Dabei haben die beiden Autoren stets die Menschen im Fokus. Sie zeigen auf, wie Arbeit und Familie künftig besser vereinbart werden können und erklären, warum neben der Technologie das Vertrauen die entscheidende Zukunftswährung der Arbeitswelt ist. Mit dem Buch appelliert das Autorenduo auch an die Gesellschaft und die Politik gerichtet, die Digitalisierung endlich als große Chance zu begreifen, das Zusammenspiel von Arbeit und Leben entscheidend zu verbessern. 



Out of Office – Warum wir die Arbeit neu erfinden müssen

Elke Frank und
Thorsten Hübschen
Redline Verlag, 2015
272 Seiten
19,99 Euro
ISBN: 978-3-86881-582-5

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:

Oliver Beyer, Ruth Hentschel, Andreas Honsel,
Stefan Lüttgens, Christoph Rutter, Walter Schwering

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:

Apple, Katrin Biller, David Despau, gettyimages,
LBBW/ Frank Kleinbach, re:publica, Matthias Schruppf,
shutterstock, Star Finanz

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.

Online:

 www.f-i.de

 @FI_FFM

 Finanz Informatik

Sparkassen-Finanzgruppe

Finanz Informatik

Theodor-Heuss-Allee 90

60486 Frankfurt a.M.

Telefon +49 69 74329-0

Telefax +49 69 74329-8800

E-Mail: kontakt@f-i.de

www.f-i.de

