banking partner
Beratung
Marketing
Training
impulstag
12. Mai 2022
Wir zeigen Ihnen was nach der
Vertriebsstrategie der Zukunft kommt.
BANKING 25

banking partner
Beratung
Marketing
Training

BANKING 25

impulstag

1	Begrüßung und Einführung in Banking 2025 – Überblick zum omnikanalen Vertriebsmanagement
2	Praxisvortrag der Nord-Ostsee Sparkasse: Gemeinsame Entwicklung Release- und Prozessmanagement
3	Impulsvortrag zur Überführung des Orga-Handbuchs in PPS_neo
4	Kaffeepause
5	Impulsvortrag zur umfassenden Prozessfabrik durch Banking-Partner
6	Praxisvortrag der Sparkasse Hattingen: Onboarding Release- und Prozessmanagement
7	Mittagspause

Ihr Referent: Christoph Pietschmann

Mein Profil

Meine Projekte und Themenschwerpunkte

- Einführung der gewerblichen OSPlus_neo-Prozesse
- Regelbasierte Finanzierungsprozesse mit OSPlus-Kredit
- Umsetzung Modell K

Mein beruflicher Werdegang

- Ausbildung zum Bankkaufmann in der Volksbank Berg eG
- Weiterbildung zum Betriebswirt BankColleg und zertifizierten Gewerbekundenbetreuer beim Rheinisch-Westfälischen Genossenschaftsverband
- Gewerbekundenberater in der Volksbank Berg eG
- Firmenkundenbetreuer in der Sparkasse Kierspe-Meinerzhagen
- Key Account Manager bei der Westdeutscher Getränkehandel GmbH
- Berater bei Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

XING

Vernetzen Sie
sich jetzt mit mir

banking partner Beratung Marketing Training

Christoph Pietschmann

Fon +49 (0) 55 23 / 99 880 – 48
Fax +49 (0) 55 23 / 99 880 – 88
Mail
c.pietschmann@banking-partner.de

Banking-Partner
Beratungsgesellschaft mbH
Poststraße 6
37441 Bad Sachsa
www.banking-partner.de

Ausgangslage im Umgang mit Arbeitsanweisungen

- Derzeit ist keine automatisierte Anpassung der Arbeitsanweisungen bei Release möglich.
- Releaseänderungen müssen ggfs. in mehreren Arbeitsanweisungen parallel integriert werden.
- Mit Zunahme der Releaseänderungen werden wichtige Änderungen evtl. nicht zeitnah in die entsprechenden Arbeitsanweisungen übertragen.
- Hoher Verwaltungsaufwand = viele „Neben-Kriegsschauplätze“
  - IBO-Workflow hochladen
  - Word-Dokumente pflegen
  - IKS/IKS-Kontrollstammblätter

- Keine Ausschöpfung der durch FI angebotenen Standards
- Der Umfang der Arbeitsanweisungen führt mitunter zu Verständnisschwierigkeiten des gesamten Prozesses.

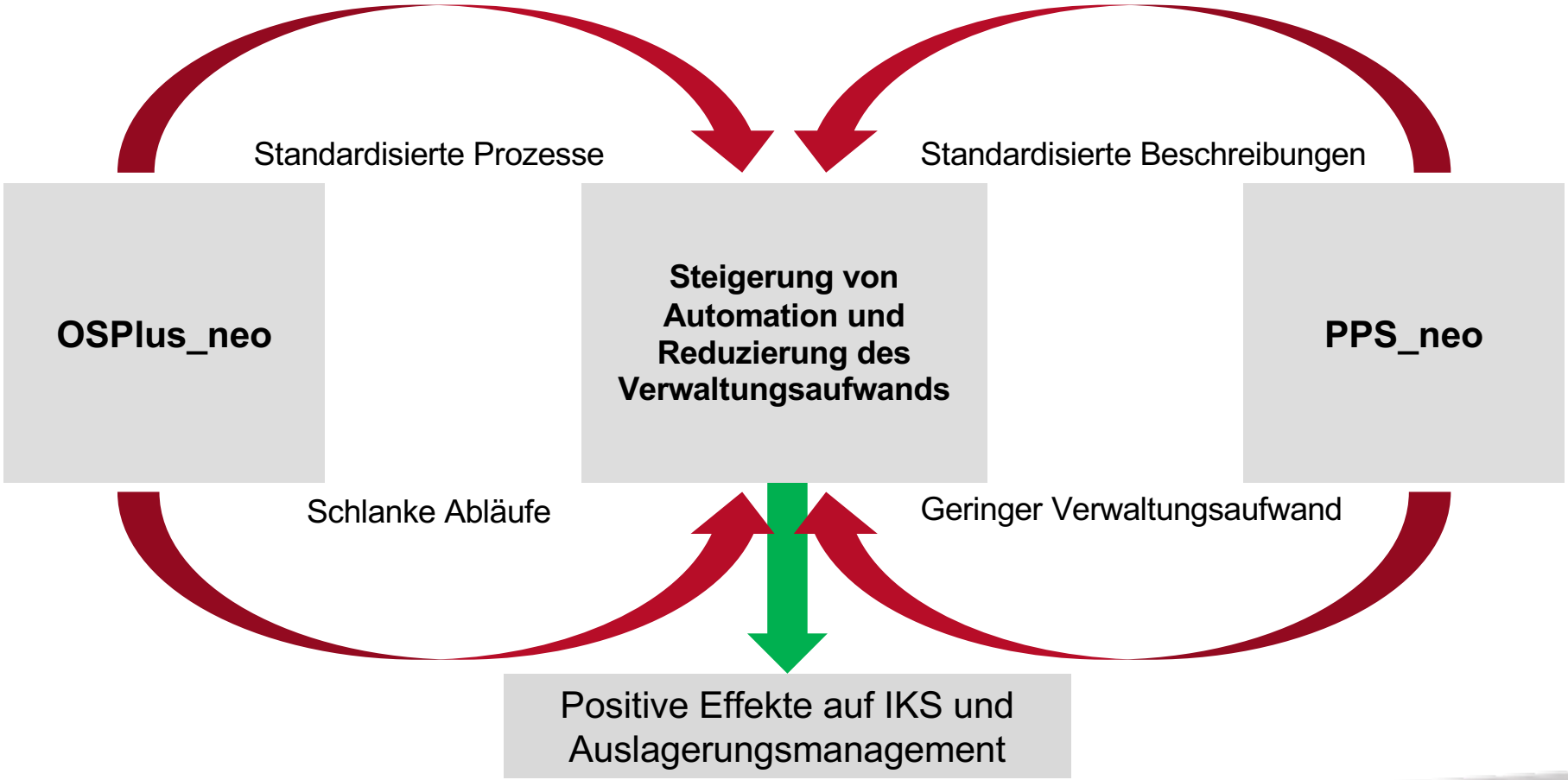
Mit Übertragung der Arbeitsanweisungen nach PPS_neo werden eine Vielzahl der Probleme geheilt.

- Automatisierte Einbindung von Releaseveränderungen in Prozessablauf und Aktualisierung von wichtigen Neuerungen rund um die Prozesse
- Anpassung der Inhalte nur noch bei hausinternen Veränderungen notwendig
- Deutlich reduzierter Verwaltungsaufwand
- Durch Standardisierung der Prozesse sind die hausinternen Prozessabläufe schon heute nahe am Standard der FI → Nutzung der Standards unter PPS_neo
- Perspektivisch werden deutlich mehr Prozesse in OSPlus_neo angeboten, sodass die Schaffung von Standards zukunftsorientiert ist
- Erleichterung/Entlasstung beim Lesen/Erarbeiten/Verstehen der Inhalte der Arbeitsanweisungen

Zielbild

- Die **schriftlich fixierte Ordnung** ist überführt in das PPS_neo-System.
- Die **Fachabteilungen erarbeiten und dokumentieren** in PPS_neo.
- Jeder Prozess und jede Änderung durchläuft den **Freigabe-Workflow.**
- Die **meisten Prozesse sind „angekoppelt“** an das zentrale PPS_neo-System, sodass Updates zeitnah und einfach übernommen werden können. Im Zielbild sollen 90% der Prozesse im Standard bleiben.
- Unrelevante Themen für Arbeitsanweisungen sind nicht (mehr) Bestandteil der Dokumentationen (Gesetzestexte, technische Parameter, …).
- Die produktindividuellen Themen sind in ein Produkthandbuch überführt worden.

Symbiose von OSPlus_neo und PPS_neo und deren Auswirkung



Im Rahmen der Überarbeitung sollten auch die Rollen im Prozessmanagement nochmals geprüft und ggf. geschärft werden.

Freigabe-Workflow

Die Verantwortung für die PPS_neo-Prozesse liegt bei der Fachabteilung (z.B. beim Produktverantwortlichen).

Prozess-management	Produkt-/ Prozessverantw.	AL Fachabteilung	Prozess-management	Vorstand
Aufgaben ▪ überwacht zentrale Updates ▪ initiiert Update bei Fachabteilung	Aufgaben ▪ erarbeitet Prozess ▪ erarbeitet rechtliche Fragestellungen ▪ berücksichtigt als Produktverant-wortlicher auch die vertriebliche Weiterentwicklung über alle Kanäle ▪ initiiert die technische Bereitstellung	Aufgaben ▪ gibt Prozess frei ▪ überblickt gleichartige Arbeitsweise über Fachabteilung	Aufgaben ▪ gibt Prozess frei ▪ überwacht Standards der Prozessbearbeitung	Aufgaben ▪ gibt Prozess frei ▪ Veröffentlichung des Prozesses

Abkopplung von Standardprozessen

- Grundsätzlich ist eine Abkopplung von Prozessen zu vermeiden.
- Der Folgeaufwand bei Programmänderungen in OSPlus_neo steigt bei der Sparkasse deutlich an, da PPS_neo die Seitenüberschriften in der Prozessdarstellung enthält.
- Angekoppelte Prozesse werden von den zentralen PPS-Teams erarbeitet und veröffentlicht.
- Abkopplungen können oft vermieden werden, wenn das Feld „Zusatzinformation“ genutzt wird für Details oder kleine Abweichungen (z.B. „Sparkasse nutzt keine Schufa“).

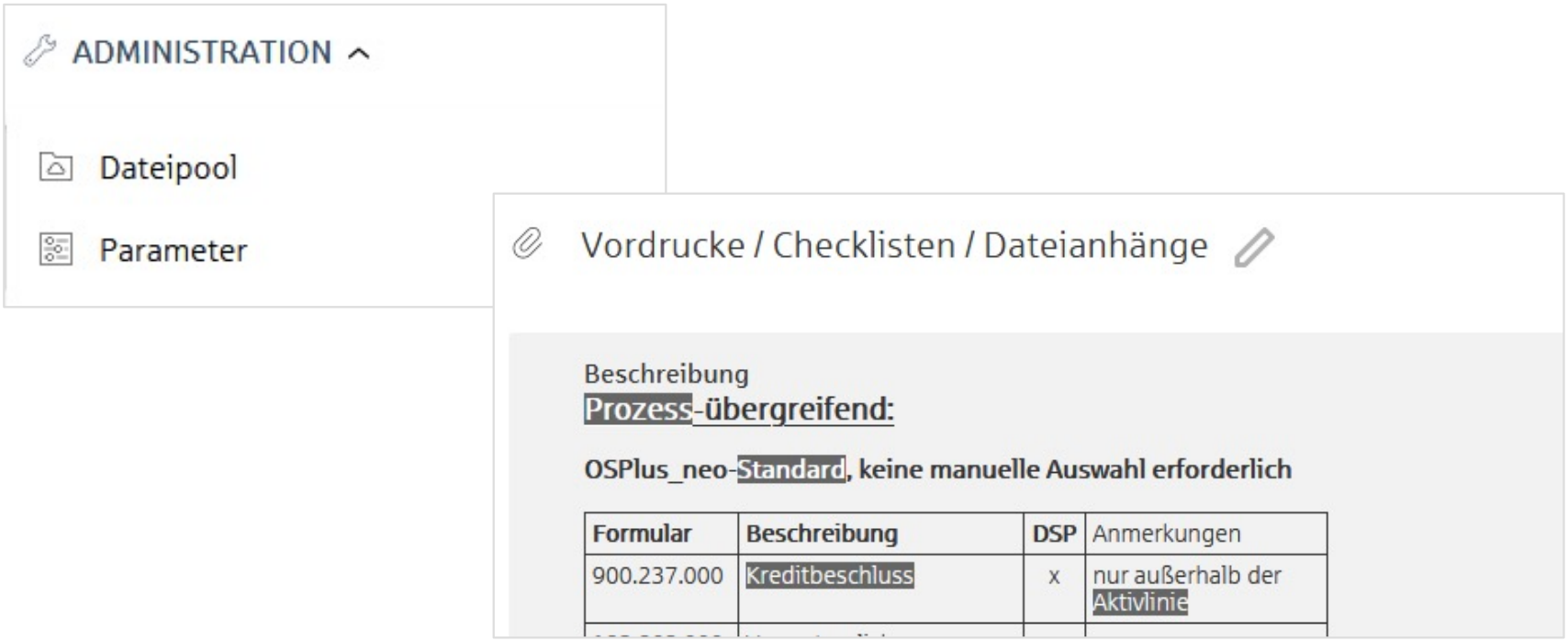
Entscheidungen der Sparkasse (Muster):

Ist eine Abkopplung zu begründen?
→ Ja

Wo ist die Begründung zu hinterlegen?
→ Prozessbezogen, mit regelmäßiger Information der Führungskräfte – regelm. Information Vorstand (z.B. jährlich)

Muss eine Abkopplung genehmigt werden?
→ Von der jeweiligen Führungskraft

Zusatzinformationen, Vordrucke, Checklisten können am Prozess individuell gespeichert werden, ohne, dass der Prozess abgekoppelt wird.



Bestehende Arbeitsanweisungen sollten allerdings nicht ohne Überarbeitung eingefügt werden!

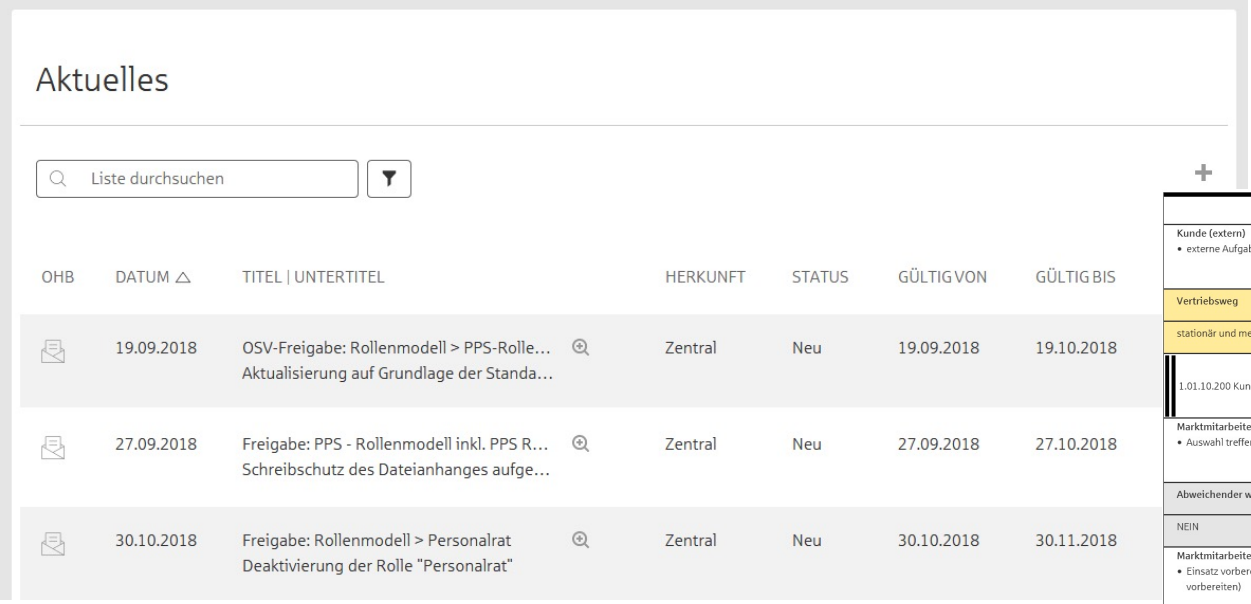
Was nicht in die PPS_neo Prozesse gehört. (1/2)

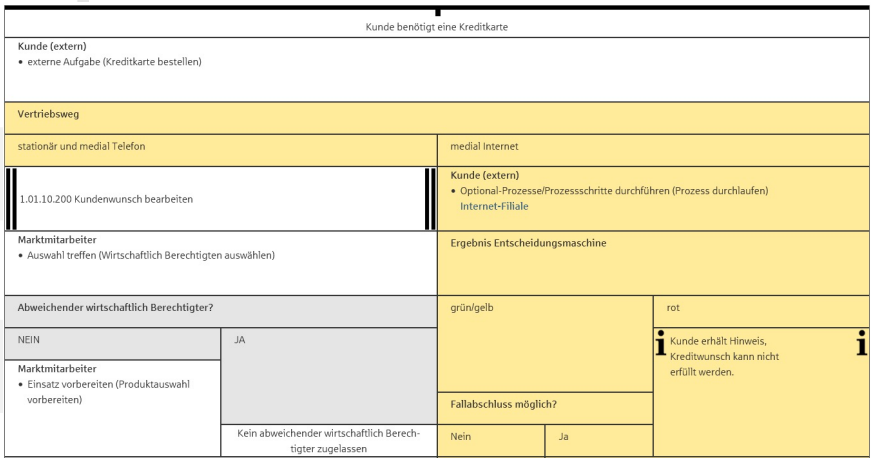
- Grundsätzliche Ausprägung von Produkten, Wissen aus der Bankausbildung, Personenkreis, Beträge, Sicherheiten → Diese Informationen gehören in das Vertriebshandbuch (Ort ist noch zu definieren).
- Gesetze/Verordnungen sind zu hinterlegen (in Standardprozessen bereits vorhanden), nicht mit Angabe der Paragraphen o.ä. (Datenfeld im PPS_neo), keine Abschrift von Gesetzestexten!
- In PPS_neo werden keine technischen Details wie GeKo, Ereignisse oder benannte Serviceaufträge genutzt. Dafür sind ggf. Listen in der Orga aufzusetzen.
- FinREP ist in den Prozessen als Tätigkeit bereits enthalten.
- Informationen aus Vorstandsbeschlüssen
- Überwachung: Wird aktuell zentral über Excel-Tabellen als Dateianhang vorgearbeitet.
- Verweise auf andere AAW sind im Prozess zu verlinken (nicht mehr gesondert im Freitext aufzunehmen).
- Informationspflichten, die der technische Neo-Prozess sowieso schon ausgibt (meist über Druckdokumente)

Was nicht in die PPS_neo Prozesse gehört. (2/2)

- Schulungen und Kenntnisse/Voraussetzungen
- Grundsätzliches zu einem Themenbereich (z.B. Kreditwürdigkeitsprüfungen) können in den übergeordneten Bereich hinterlegt werden (1.02.10)/Zusatzinformationen.
- Aufbewahrungsfristen (sind technisch im DMS hinterlegt)
  - nur noch für papierhafte Aufbewahrung DEZENTRAL angeben
  - bei ZENTRALER Aufbewahrung papierhaft → Übernahme in die AAW DSGVO, nicht im Produktprozess

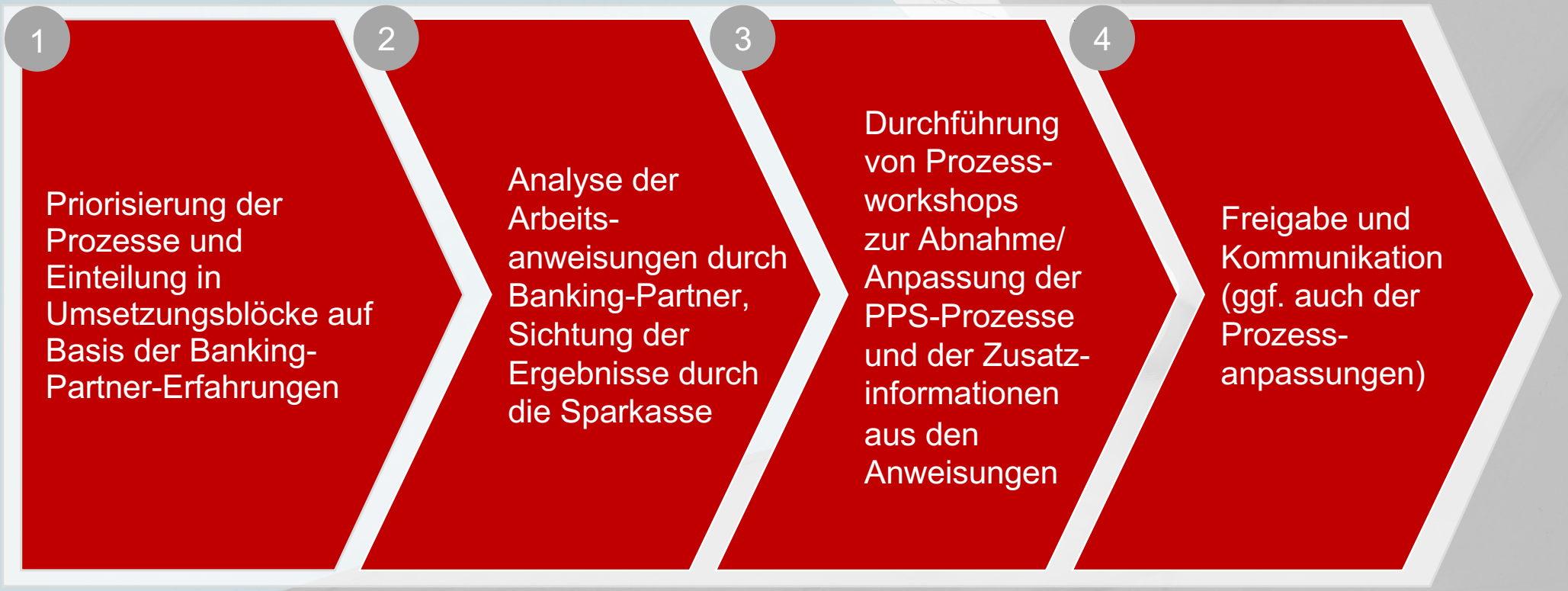
Die Sparkasse profitiert bei einem hohen Standardisierungsgrad erheblich im Bereich des Prozessmanagements.





Die PPS-Prozessbeschreibungen beschreiben zunächst nur „was“ gemacht werden muss.
Das „wie“ muss über separate Informationen ergänzt werden.

Projektvorgehen: Die Ablösung der bestehenden Anweisungen erfolgt in Anlehnung an die PPS-Prozessstruktur in vier Phasen.



1. Priorisierung und Detailprojektplanung

Die Auswahl und Priorisierung der Prozesse erfolgt zunächst auf der 2. oder 3. Prozessebene.

Auf dieser Basis erfolgt eine Detailprojektplanung.

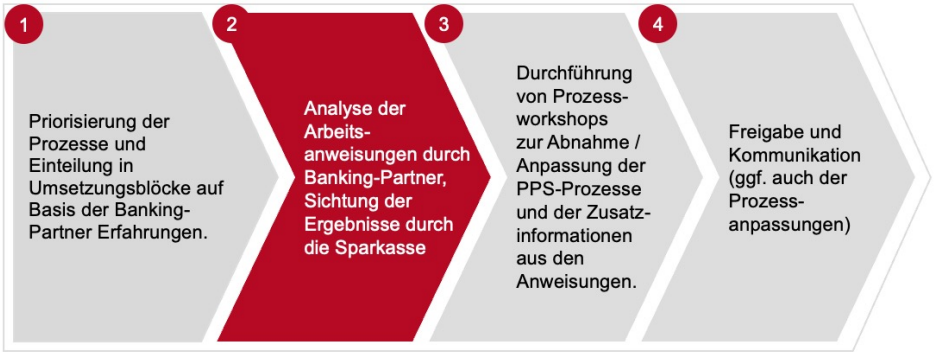
Kundenprozesse	
1.01.05	Akquisition und Kundenpflege
1.01.10	Unterstützungsprozesse im Vertrieb
1.01.15	Kundenbetreuung (Thema wird im Rahn
Kreditgeschäft	
1.02.10	Privatkredite
1.02.15	Private Baufinanzierung
1.02.20	Gewerbliche Finanzierung
1.02.45	Leasing
1.02.50	Finanzierung aus einer Hand (FaeH)
1.02.55	Bestandskredite
1.02.60	Sicherheiten
1.02.65	Risikofrüherkennung / Intensivbetreuun
1.02.70	Sanierung
1.02.75	Abwicklung
1.02.78	Kreditwürdigkeitsprüfung
1.02.80	Teilprozesse Aktiv
Sparen und Anlegen	
1.03.05	Kurzfristiges Sparen (Normalsparen)
1.03.10	Vertragssparen
1.03.15	Sparbrief / Rentaplan

z.B. Kredit-prozesse mit ca. 150 Prozessen auf Ebene 4

Beispiel einer modularen Umsetzungsbegleitung

Prozessblöcke	Mai 2022	Juni 2022	Juli 2022	Aug 2022	Sep 2022	Okt 2022	Nov 2022	Dez 2022	Jan 2023	Feb 2023
Modul 1: Kundendaten 1.07.05, 1.07.10, 1.07.15, 1.07.20, 1.07.25, 1.07.30 1.07.35, 1.07.45, 1.07.50 1.07.55, 1.07.60, 1.07.65	Analyse			Abnahme & Umsetzung						
Modul 2: Giro-/DL 1.05.05, 1.05.10. 1.05.15 1.05.20, 1.05.25, 1.05.30			Analyse			Abnahme & Umsetzung				
Modul 3: Geldanlage/Passiv 1.03.05, 1.03.10, 1.03.15 1.03.20, 1.03.25, 1.03.30 1.03.35, 1.03.40, 1.03.45 1.03.50					Analyse			Abnahme & Umsetzung		

2. Analyse und Überführung (durch Banking-Partner)



Im Rahmen der Analyse der Arbeits-anweisungen werden die wesentlichen Inhalte herausgearbeitet und und die Ergebnisse an die Sparkasse zur Gegenkontrolle übermittelt.

1. Allgemeines
2. Aufgabenträgerübersicht
3. Ablaufbeschreibungen
3.1. Eröffnungsprozesse
3.1.1. Anbahnung
3.1.2. Baufinanzierung
3.1.3. Sonstige private Finanzierung
3.1.3.1. FINMAS Baufinanzierung
3.1.3.2. Sparkassen-Privatkredit
3.1.3.3. Sonstige Kredite über 50 TEUR
3.1.4. Finanzierungen im FB Vertrieb FK
3.1.4.1 Vereinfachtes Verfahren für kleinte (Gesamtobligo <= 125,0 T€)
3.1.5. Auszahlung/Teilauszahlung
3.1.6. Fördermittel
3.1.6.1. Allgemeines
3.1.6.2. Fördermittel PK mit AFg
3.1.6.3. Fördermittel FK mit AFg
3.1.7. Fremdwährungsdarlehen
3.1.7.1. Definition
3.1.7.2. Unterscheidung
3.1.7.3. Vordrucke

Mapping und Übertragung der wesentlichen Inhalte in die jeweiligen PPS-Teilprozesse

Private Baufinanzierung	
1.02.15.020	Private Baufinanzierung - Primärbetreuer Anbahnung bearbeiten_neo
1.02.15.030	Private Baufinanzierung - Kundengespräch vorbereiten
1.02.15.030	Private Baufinanzierung - Kundengespräch vorbereiten_neo
1.02.15.050	Private Baufinanzierung - Neugeschäft abschließen_neo
1.02.15.060	Private Baufinanzierung - Nachfolgebearbeitung durchführen_neo
1.02.15.070	Private Baufinanzierung - Neugeschäft abschließen

Vordrucke / Checklisten / Dateianhänge

Beschreibung
Prozess-übergreifend:

OSPlus_neo-Standard, keine manuelle Auswahl erforderlich

Formular	Beschreibung	DSP	Anmerkungen
900.237.000	Kreditbeschluss	x	nur außerhalb der Aktivlinie

Eine Farblegende wird zum Projektstart definiert.

Allgemeine Ausführungen (ggf. aus der Bankausbildung), keine Übernahme

Ist in den PPS-Dokumentationen bereits enthalten, keine Übernahme

Gesetzliche Regelung, keine Übernahme

Gehört in das Produkthandbuch

Gehört in das Konditionstableau

Gehört in das Kompetenztableau

Gehört in den allgemeinen Teil von PPS_neo

Keine technische Umsetzung mehr möglich (Neo), keine Übernahme

Technisch im OSP_neo Prozess vorhanden, keine Übernahme

Gehört in eine andere Prozessbeschreibung

Beispiel einer „bewerteten" Arbeitsanweisung im klassischen Format

9.1.4 ESIS-Light Förderdarlehen

Das ESIS-Light mit reduzierten Informationsumfang wird zusammen mit dem Darlehensvertrag bereitgestellt. Hier ist also eine nachgelagerte Übergabe möglich.

9.2 Hinweise zum ESIS

9.2.1 Mindestwert der Immobilie bei grundpfandrechtlicher Besicherung

Der Mindestwert der Immobilie wird im Rahmen von OSPlus-Kredit zur Verfügung gestellt und automatisch ins ESIS-Formular übertragen. Der Mindestwert der Immobilie bildet i. d. R. den Finanzierungsbedarf ab. Die Sparkasse sollte ihre Kunden darauf hinweisen, dass der angegebene Mindestwert im ESIS nicht auf einer Bewertung der Immobilie durch die Sparkasse beruht und keine Zusicherung dieser Werthaltigkeit gegenüber dem Kunden darstellt. Übersteigt der Finanzierungsbedarf den Verkehrswert der Immobilie (z.B. Nebenkosten werden mitfinanziert) kann der Mindestwert im ESIS auf den Verkehrswert geändert werden.

9.2.2 Erläuterung Ablösungsentschädigung

Im ESIS muss der Darlehensgeber erläutern, wie die Ablösungsentschädigung berechnet wird und den potenziellen Höchstbetrag der Entschädigung angeben.
Die Berechnung des Höchstbetrages erfolgt mit folgenden Annahmen:

- Vollrückzahlung am ersten Tag nach Vollauszahlung
- unterstellter Wiederanlagezins von 0,00 %
- Berechnung nach Aktiv-Passiv-Methode
- Berücksichtigung der Sondertilgungsrechte

10 Festzinsablauf

Detailregelungen siehe Arbeitsanweisung „Bestandsgeschäft 511001".

10.1 Folgezinssatz bei Verbraucherdarlehen mit unechten Abschnittsfinanzierungen - Festzinsbindungsfrist kleiner Darlehenslaufzeit -

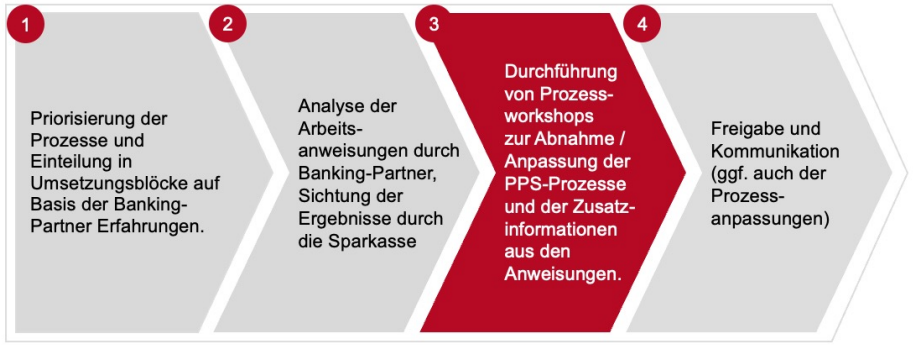
Unabhängig von PangV sind im Vertrag Angaben bzgl. eines variablen Zinssatzes und Referenzzinssatzes enthalten. „Wird bis zum Ablauf der Zinsbindungsfrist keine neue Zinsvereinbarung getroffen, so läuft der Kredit zu veränderlichen Konditionen weiter." Der variable Zinssatz läuft während der Zinsbindungsfrist im Hintergrund des Darlehens mit. Bei entsprechenden Veränderungen des Referenzzinssatzes wird der variable Zinssatz im Hintergrund angepasst. Sofern bei Festzinsablauf ein variabler Zinssatz mit angeboten wird, ist der im Hintergrund mitgelaufene variable Zinssatz zu verwenden.

Allgemeine Information: Keine Übernahme

Ist in den OSPlus_neo- bzw. PPS_neo-Prozessen bereits enthalten.

Gesetzliche Regelung → Keine Übernahme

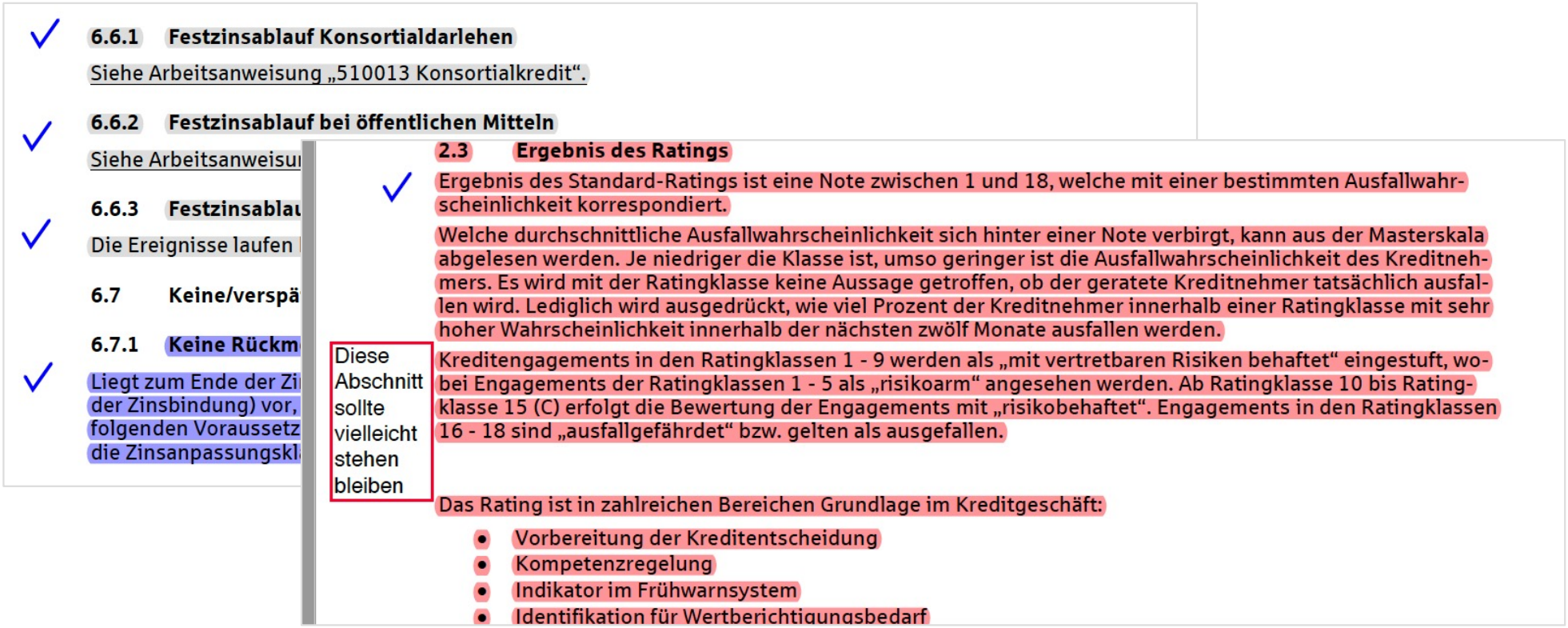
3. Abnahme und Optimierung in Rahmen von Prozessworkshops



Gemeinsam mit Prozessmanagement, Prozess-/Produktverantwortlichen, den betroffenen Fachbereichen und Praktikern werden die Vorarbeiten abgenommen bzw. Anpassungen vorgenommen.

Identifizierte Prozesspotenziale werden dabei aufgezeigt und ggf. in die Prozesse eingearbeitet.

In den Workshops werden die Banking-Partner-Vorschläge einzeln besprochen, dabei variiert bzw. abgenommen.



4. Freigabe und Veröffentlichung der Prozesse

Innerhalb der jeweiligen Umsetzungsphasen (gem. Priorisierung) erfolgt die Veröffentlichung von Prozessblöcken.

Kommunikations- und Schulungsbedarf (bei wesentlichen) ist identifiziert und wird in diesem Rahmen umgesetzt.

Bestehende Anweisungen werden deaktiviert.

Neue Arbeitsanweisung beachten!

Thomas John
Leiter Vertrieb

Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Fon +49 (0) 55 23 / 99 880 – 37
Fax +49 (0) 55 23 / 99 880 – 88
Mail t.john@banking-partner.de

Poststraße 6
37441 Bad Sachsa
www.banking-partner.de

Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH
Poststr. 6
37441 Bad Sachsa

Telefon (05523) 99880 - 0
Telefax (05523) 99880 - 88

E-Mail info@banking-partner.de
Internet www.banking-partner.de