

magazin

Lösungen & Praxis

Mehr Flexibilität
für die Filiale

FI-Gruppe

Lösungs-Welten
wachsen deutlich

News

Wechsel an der Spitze
des Aufsichtsrats



Die Zukunft ist jetzt!



Wie Künstliche Intelligenz unser Leben
und Geschäft »revolutioniert«



SAVE 2024 THE DATE

13. und 14. November 2024
Frankfurt a. M.



-  Finanz Informatik
-  finanz_informatik
-  FI_FFM
-  Finanz Informatik

LIEBE LESERINNEN UND LESER,

Künstliche Intelligenz (KI) ist aktuell eines der vorherrschenden Themen in der Finanzbranche und nicht nur deswegen Schwerpunkt dieser Ausgabe. Die FI hat sich schon frühzeitig mit KI beschäftigt und eine KI-Strategie mit ihren Gesellschaftern abgestimmt. Auf dieser Basis wurden in den vergangenen Monaten wichtige Weichen gestellt. Dazu gehört der Erwerb der Web Computing, mit der wir unser KI-Knowhow gezielt erweitern und natürlich der Sparkassen-KIPilot. Mit ihm bringen wir die Fähigkeiten der generativen KI an den Schreibtisch der Sparkassen-Mitarbeitenden und entlasten sie bei Alltagsaufgaben. Die ersten Institute starten demnächst in die Pilotierung und bereits im Herbst können alle Sparkassen den S-KIPilot nutzen.

Das Thema KI zieht viel Aufmerksamkeit auf sich, doch diese Ausgabe bietet darüber hinaus auch reichlich anderen Lesestoff. Allen voran die Neuerungen und Erweiterungen der digitalen Finanzplattform, die mit dem OSPlus-Release 24.0 zum Einsatz gekommen sind und sich an den kunden- und institutsorientierten Bedarfsweldern orientieren.

Digital nah am Kunden ist auch der neue Video-Service auf Basis des Office_neo Videoberatungsterminals. Die Sparkasse Osnabrück geht gemeinsam mit der FI ganz neue Wege und sorgt damit für mehr Flexibilität in der Filiale. Wie die Ergänzung für den Multikanalvertrieb in der Praxis an zwei ganz unterschiedlichen Standorten aussieht, zeigt unser ausführlicher Bericht inklusive Film.

Fazit: In dieser Ausgabe dreht sich einiges um Innovationen und die Umsetzung von Projekten in praxisnahe Lösungen. Innovative und praxisnahe Lösungen tragen dazu bei, den nachhaltigen Erfolg der Sparkassen zu sichern und zahlen auf die langfristige Kundenbindung ein. Im Rahmen der FI-Connect im November geben wir einen Einblick, wie wir mit viel Energie, Kreativität und Mut gemeinsam im Verbund die digitale Zukunft der Sparkassen und deren Kundinnen und Kunden gestalten.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Ihr

Andreas Schelling
*Vorsitzender der Geschäftsführung
der Finanz Informatik*





Titelthema

- 08 Die Sparkassen-Cloud wird zur Sparkassen-KI-Cloud
- 10 KIWI: Innovative Betrugsprävention
- 12 SRPlus: Ein Ticketsystem, das mitdenkt!
- 14 • Trendreport Generative KI
• Masterclass Generative KI des S-Hubs – im Podcast »Alles digital?!« Folge #44
- 15 KI aus Leidenschaft – Gespräch mit Verena Fink
- 16 KI-Glossar

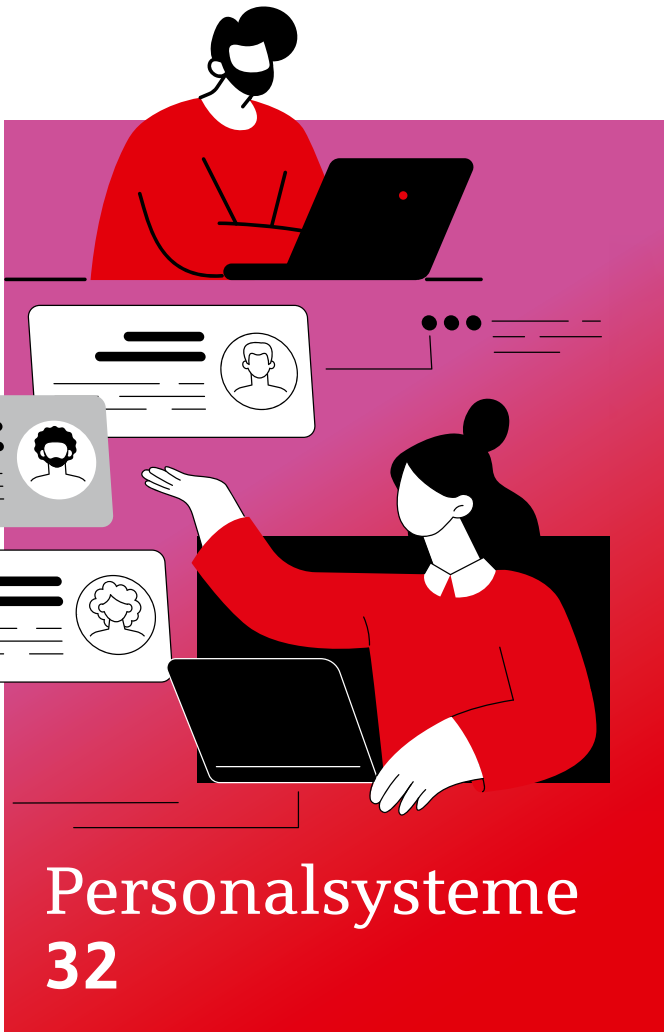
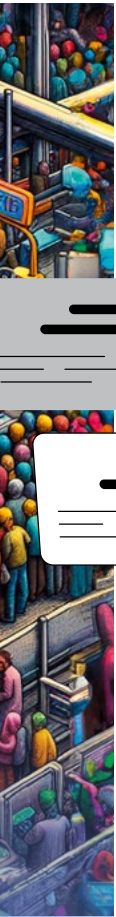
Service

- 03 Editorial
- 54 Termine 2024
- 55 App-Tipps
- 56 Literatur-Tipp
- 56 Impressum

Lösungen & Praxis

- 20 Office_neo Videoberatungsterminal Mehr Flexibilität für die Filiale *Sparkasse Osnabrück*
- 24 Office_neo Webseminar Mehr Qualität in virtuellen Trainings *Stadt- und Kreissparkasse Leipzig*
- 26 OSPlus-Release 24.0 Für mehr Kundenzufriedenheit entwickelt
- 32 Personalsysteme Personal einfach und flexibel managen *Sparkasse Duisburg, Sparkasse Mainfranken Würzburg, Sparkasse Tauberfranken*





Personalsysteme 32



Mehr Komfort, mehr Sicherheit 38

Spektrum

38 FSLAN
Mehr Komfort, mehr Sicherheit
*Kreissparkasse
Grafschaft Diepholz*

50 ReleasePlus
Inhalte einführen, Aufwände
reduzieren und standardisieren
*Sparkasse Dortmund,
Sparkassenverband Bayern*

FI-Gruppe

42 inasys
Die Zukunft der digitalen
Vermögensverwaltung
NORD/LB

45 Star Finanz
Digital Solutions

46 FI-SP
Lösungs-Welten wachsen deutlich

07 FI-Connect 2024
Viel zu tun, fangen wir an!

18 Neue Serie: Im Fokus
Digitale Signaturen

30 Nachhaltigkeit
Nachhaltigkeitsbericht 2023 der FI



News

- 06** • Wechsel an der Spitze des Aufsichtsrats
- Jahresbericht 2023 der FI jetzt online verfügbar
- 19** • Digitale Barrieren: Zugänglichkeit für alle
- Rolloutmanagement: Nah dran an den Sparkassen
- 29** • Podcast-Serie VOICES
- Smartes Informationsmanagement für Sparkassen
- 35** • Online-Banking so beliebt wie noch nie – Bitkom-Studie
- 36** • Ick.brooch.Uhrlauf594 – komplexe Passwörter für mehr Datensicherheit
- 48** • **Rot hören – Podcasts aus der S-Finanzgruppe**
3 Fragen an...
Jeannine Malcherek-Wirtz
Stadtparkasse Düsseldorf

Wechsel an der Spitze des Aufsichtsrats




Thomas Mang gibt symbolisch den Staffelstab des Aufsichtsratsvorsitzes an Prof. Dr. Liane Buchholz weiter.

Die Finanz Informatik (FI), Digitalisierungspartner der Sparkassen-Finanzgruppe, bekommt eine neue Aufsichtsratsvorsitzende: Der Aufsichtsrat der FI wählte am 29. Mai Prof. Dr. Liane Buchholz, Präsidentin und Vorsitzende des Vorstands des Sparkassenverbands Westfalen-Lippe, zu seiner künftigen Vorsitzenden. Sie war bisher stellvertretende Vorsitzende und übernimmt dieses Amt zum 1. Juli 2024 von Thomas Mang, Präsident und Verbandsvorsteher des Sparkassenverbands Niedersachsen, der das Gremium seit 2017 geführt hatte.


»Ich danke Thomas Mang und freue mich auf diese neue Aufgabe. Die Finanz Informatik ist einer der wichtigsten Dienstleister in der Sparkassen-Finanzgruppe. Sie hat sich in den vergangenen Jahren zum herausragenden Partner der Sparkassen in der für uns so wichtigen Digitalisie-

rung entwickelt. Die FI ist Garant für mehr Effizienz und noch stärkere Kundenorientierung. Das Potenzial der Digitalisierung ist riesig und wir werden es weiter ausschöpfen. Dabei werden wir noch viel stärker als bisher auf künstliche Intelligenz setzen. Gemeinsam mit der Geschäftsführung um Andreas Schelling und unseren Partnern will ich dazu meinen Beitrag leisten und danke den Mitgliedern des Aufsichtsrats für ihr Vertrauen«, erklärt Prof. Dr. Liane Buchholz.

Andreas Schelling, Vorsitzender der Geschäftsführung der Finanz Informatik, bekräftigt die gemeinsame Perspektive: »Als stellvertretende Aufsichtsratsvorsitzende hat uns Frau Prof. Dr. Liane Buchholz bereits in den letzten Jahren wertvolle Impulse für die Weiterentwicklung der FI und Stärkung der Kundenorientierung gegeben. Wir schätzen ihre strategische Weitsicht und ihr Know-how in der Digitalisierung sehr. Wir in der Geschäftsführung freuen uns auf die weitere sehr gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Thomas Mang danke ich sehr für die langjährige, vertrauensvolle Zusammenarbeit und sein großes Engagement als Vorsitzender unseres Aufsichtsrats.«

»Die FI hat sich in den vergangenen Jahren erfolgreich vom IT-Dienstleister zum Digitalisierungspartner der Sparkassen entwickelt. Diesen Prozess mitgestalten und kritisch begleiten zu dürfen war ein Privileg, für das ich dankbar bin. Der Geschäftsführung der FI danke ich für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit, mit der wir die FI auch durch herausfordernde Zeiten mit Corona-Pandemie und den Auswirkungen des Kriegs in der Ukraine auf Inflation und Energiemärkte geführt haben. Prof. Dr. Liane Buchholz ist eine sehr gute Wahl für den Vorsitz des Aufsichtsrats – ihr wünsche ich für die kommenden Jahre viel Erfolg«, so Thomas Mang. 

Jahresbericht 2023 der FI jetzt online verfügbar

Unter dem Motto »Begeisternd. Effizient. Sicher.« zeigt der diesjährige Jahresbericht, dass die FI als Digitalisierungspartner der Sparkassen-Finanzgruppe für mehr als technologische und digitale Lösungen steht – wir sind #mehralsTech. Neben dem Jahresabschluss und den vielfältigen Aktivitäten der FI widmet sich der Jahresbericht den wichtigsten Ereignissen des vergangenen Geschäftsjahres. Alle Infos zum Jahresbericht finden Sie auf unserer Website. 



Der Jahresbericht der Finanz Informatik 2023:
Begeisternd. Effizient. Sicher.



Viel zu tun, fangen wir an!

Die Welt verändert sich im hohen Tempo: Was kommt, was geht und vor allem, was bleibt?
Es ist an der Zeit, dass wir darüber miteinander sprechen.

Und zwar persönlich, an einem Ort und im Kreise vieler Entscheidungsträgerinnen und -träger, die vor ganz ähnlichen Herausforderungen stehen. Selten zuvor war der Name »FI-Connect« als Treffpunkt der gesamten Sparkassen-Finanzgruppe so passend wie heute. Denn »miteinander verbinden« ist genau das Programm für 2024: Hier trifft man sich, hier tauscht man sich mit seinem Netzwerk aus und kann in vertrauter Runde Fragen stellen. Es geht in diesem Jahr deshalb nicht vorrangig um fertige Lösungen, sondern vor allem um Ihre Anforderungen und Fragen.



Informationen, Planung, Anmeldung!
www.fi-connect.de



Aktuelle Kernthemen im Fokus

Auf der FI-Connect werden wir uns mit Themen beschäftigen, die uns in der Praxis tagtäglich begegnen. Mit welchen effizienten Maßnahmen können wir den Arbeitsalltag in den Instituten entscheidend vereinfachen? Wie kann ein Kunde einfach und vor allem sicher mit seiner Sparkasse kommunizieren und zusammenarbeiten? Wie können Institute die wachsenden regulatorischen Vorgaben fristgerecht und verbindlich erfüllen? Doch auch weitergehende, strategische Fragen stehen zur gemeinsamen Diskussion: Wie gehen wir mit den hohen Anforderungen bei Regulatorik und Sicherheit um? Und, natürlich, wie sieht die KI-Strategie der FI in den nächsten Jahren für die Sparkassen-Finanzgruppe aus?

»Ärmel hochkrepeln und ausprobieren«

Die neuen Formate der FI-Connect stehen für den hohen praxisnahen Anteil der Management-Veranstaltung für Führungskräfte der Sparkassen-Finanzgruppe. In den neuen Masterclasses & Workshops kann das eigene Wissen vertieft, können neue Ideen gesammelt werden. Im Campus werden Besucherinnen und Besucher zum Beispiel die Möglichkeit haben, den „Arbeitsplatz der Zukunft“ anzuschauen und gleich auszuprobieren. Anfassen, testen, selbst in die Hand nehmen – vom neuesten Headset in der VR-Station bis hin zu anderen technischen Innovationen. Lassen Sie sich überraschen! Unser Anspruch: Jede Besucherin und jeder Besucher wird am Ende des Tages konkrete „Takeaways“ mit nach Hause und in die Sparkasse nehmen können.

Jetzt planen und anmelden!

Jetzt sind Sie am Zug: Seit Ende Juni können sich Führungskräfte bereits anmelden. Der Vorteil: Wer frühzeitig reserviert, erhält garantiert ein Ticket für die begehrte Abendveranstaltung in der FI-Drehscheibe sowie ein Vorbuchungsrecht für die limitierten Plätze in den Workshops und Masterclasses (Anmeldung ab Ende September möglich).

Auf der Website www.fi-connect.de kann ab sofort die individuelle Anreise für die Veranstaltung am 13./14. November 2024 geplant werden. Wir empfehlen, die Kontingente bei unseren Hotel-Partnern rechtzeitig zu reservieren. Weitere Informationen zur Anmeldung, zu Inhalten und Keynote-Speakern werden regelmäßig auf der Veranstaltungsseite aktualisiert und veröffentlicht. Wir sehen uns in Frankfurt!





DIE SPARKASSEN- CLOUD WIRD ZUR SPARKASSEN- KI-CLOUD

Wie auch für viele andere Unternehmen und Branchen stellt sich für die Sparkassen die Frage, wie sie an das Thema KI herangehen: Wo und wie lässt sich KI sinnvoll und regulatorisch konform einsetzen? Wie bleibt man bei so einem komplexen Thema Herr des Geschehens? Die FI setzt auf KI-Lösungen, die in den eigenen Rechenzentren betrieben werden, in denen auch heute schon alle relevanten Daten und Anwendungen der Sparkassen liegen – hochverfügbar, sicher und Regulatorik- und Datenschutz-konform. Aus der Sparkassen-Cloud wird also die Sparkassen-KI-Cloud.

Mittels klassischer KI-Methoden, wie dem maschinellen Lernen, stehen bereits heute KI-basierte Lösungen im OSPlus-Basisangebot zur Verfügung – beispielsweise die automatische Umsatzkategorisierung in der App Sparkasse und Internet-Filiale oder die Betrugsprävention im Zahlungsverkehr (»KIWI«). Neue Möglichkeiten, die Automatisierung und Digitalisierung von Prozessen und Abläufen in Sparkassen deutlich voranzubringen, bietet nun die generative KI. Die FI hat sich in den vergangenen Monaten umfassend für die Nutzung generativer KI aufgestellt – mit einer KI-Strategie, die Herstellerabhängigkeiten reduziert und Datenschutz sowie Informationssicherheit gewährleistet. Und mit dem Erwerb der Web Computing, einer auf KI-Lösungen spezialisierten Firma, die bereits langjähriger Entwicklungspartner der FI ist. Für den Kauf haben die FI-Gesellschafter Ende Mai grünes Licht gegeben. Die Web Computing wird mit ihrem Know-how und ihren Experten die Umsetzung der KI-Strategie für die Sparkassen absichern und beschleunigen.

Sparkassen werden damit unabhängig von Angeboten der großen Anbieter, deren KI-Lösungen cloudbasiert sind. Verschiedene vortrainierte Open-Source-KI-Modelle wie Mixtral von Mistral oder Llama von Meta werden in den FI-Rechenzentren mit Sparkassen-spezifischen Daten weitertrainiert und auf ihren jeweiligen Einsatzzweck hin angepasst – tief integriert in die OSPlus-Finanzplattform. Die notwendigen Hardware-Infrastrukturen skaliert die FI auf die 349 Sparkassen. Das macht die KI-Lösungen für die Sparkassen kostengünstiger und souveräner, weil keine Daten in eine externe Cloud migriert werden müssen.

Die FI geht einen Weg, der den Sparkassen zahlreiche Vorteile bringt. Die Fähigkeiten beispielsweise von ChatGPT bei sehr allgemeinen Aufgabenstellungen sind durchaus beeindruckend. Aber welche Anwendung bringt für Mitarbeiter und Kunden der Sparkassen den größten Nutzen? Wir brauchen maßgeschneiderte KI-Lösungen, die tief aus dem Wissensschatz der Sparkassen-Cloud mit den Daten von 50 Millionen Kundinnen und Kunden schöpfen und mit diesen Daten weitertrainiert werden und das sicher, reproduzierbar und Regulatorik-konform. Die Institute können sich darauf verlassen, dass die FI alle Vorgaben der Aufsicht, des Datenschutzes oder der IT-Sicherheit erfüllt.

Unter diesen Rahmenbedingungen startet derzeit die Pilotierung des S-KIPilot, eines persönlichen Assistenten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sparkassen am Arbeitsplatz. Bis Ende September wird er dann »auf den Schreibtischen« bei 30.000 Nutzerinnen und Nutzern aller Sparkassen verfügbar sein.

Im ersten Release unterstützt der S-KIPilot grundlegende Funktionen der generativen KI: Dokumente zusammenfassen und stichpunktartig aufbereiten, Fragen dazu beantworten, E-Mails verfassen und vieles mehr. Zunehmend wichtig auch: Dokumente können einfach in andere Sprachen übersetzt werden – Englisch, Deutsch, Französisch, Italienisch, Spanisch. Weitere werden folgen.

In den Folge-Releases werden das Intranet/ICM, Share-Point, PPS_neo und OSPlus der Sparkassen angebunden. Damit kann der S-KIPilot auf weitere Daten und Dokumente zugreifen und sparkassenspezifische Fragen beantworten. So entsteht sukzessive ein Sparkassen-KI-Modell, das voll auf die Bedürfnisse der Sparkassen ausgerichtet ist.

Für eine gute Vorbereitung und zügige Einführung in den Häusern wird die FI die Sparkassen in den nächsten Wochen bedarfsgerecht mit passgenauen Maßnahmenpaketen unterstützen.

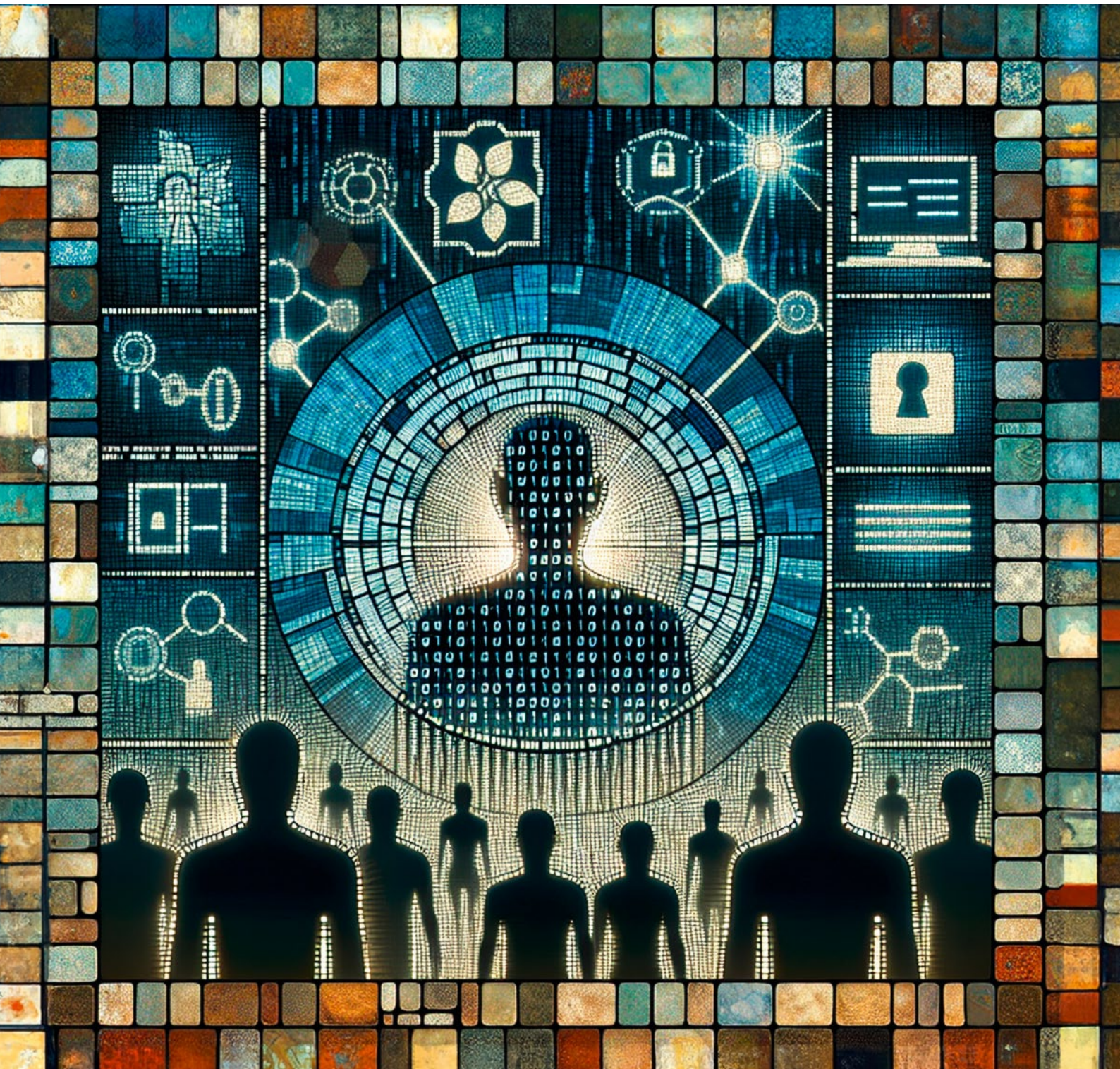
Seien Sie gespannt auf die neue KI-Unterstützung in Ihrem Institut durch den S-KIPilot – wir freuen uns darauf, das Potential gemeinsam mit Ihnen praxisorientiert nutzbar zu machen!



Mehr zum S-KIPilot demnächst in der Online-Ausgabe des FI-Magazins
www.fi-magazin.de



KIWI: Innovative Betrugsprävention



Künstliche Intelligenz ist ein Tool – kein Allheilmittel. Wichtig ist stets ein verantwortungsvoller und regelkonformer Einsatz der KI-Technologie im Banking. Ein gutes Beispiel, wie es heute schon eingesetzt wird, ist die KI-Lösung KIWI der Finanz Informatik, die der »Phishing-Prävention im Zahlungsverkehr« (PPZV) dient.

Laut des aktuellen Spam- und Phishing-Reports von Kaspersky für das Jahr 2023 waren Nutzer hierzulande ein beliebtes Ziel von Phishing-Angriffen. Insgesamt identifizierten die Sicherheitsexperten im vergangenen Jahr mehr als 32 Millionen Phishing-Angriffe allein in Deutschland. Die Kriminellen haben dabei besonders Konten und andere finanzielle Dienstleistungen im Visier.

Die Zahl der Betrugsversuche steigt

Die nackten Phishing-Zahlen sind schon erschreckend genug. Tatsächlich steigt nicht nur die Zahl der Betrugsversuche, sondern neue Betrugswellen und -maschen schwappen Tag für Tag durchs Land. Dies führt zu einer steigenden Komplexität bei der »Phishing-Prävention im Zahlungsverkehr« (PPZV). Seit November 2023 rollt die FI nun KIWI aus und stärkt damit die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in den Instituten im Kampf gegen die Phishing-Täter und ihre Betrugsmaschen. KIWI ist dabei mitnichten eine vitaminhaltige Südfrucht, sondern steht für KI-Wissensintegration.

> Die Vorteile von KIWI im Überblick

KIWI ...

- ... entlastet die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter durch die Kombination von automatischer Freigabe und Risiko-Score.
- ... sorgt für Nachvollziehbarkeit durch die Aggregation von Zahlungen auf Kontoebene.
- ... steigert die Effektivität, denn es priorisiert Transaktionen nach dem Risiko-Score.
- ... schafft Transparenz durch laufende Reportings und der Erklärbarkeit von Entscheidungen.
- ... erhöht die Effizienz, da weniger Sprünge in andere Masken erforderlich sind.
- ... ist eine ganzheitliche Lösung, da es neue Informationen an einem Ort anzeigt.

Blick hinter die Kulissen

Ohne KIWI lief der Prozess wie folgt ab: Eine Überweisung wurde automatisch anhand des Regelsets geprüft. Mittlerweile verwenden die meisten Institute das Universal-Regelset (URS) der FI, das ständig weiterentwickelt wird. Wird eine Überweisung als auffällig klassifiziert, wird sie den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern in den Instituten zur manuellen Prüfung vorgelegt. Dies können bis zu 500 Prüffälle pro Tag sein. Die FI nahm diese Herausforderung an, um neue Möglichkeiten und Ansätze zu schaffen, die die Komplexität für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter reduzieren und ihre Arbeit vereinfachen. Die Lösung: KIWI.


KIWI sorgt für Effizienz und Sicherheit

KIWI sorgt für mehr Prozesseffizienz. KIWI bewertet die als auffällig markierten Überweisungen und vergibt jeder Transaktion einen Score, der aus 460 Aspekten analysiert wird. Somit werden die zu bearbeitenden Fälle priorisiert. So können sich die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter auf besonders kritische Fälle konzentrieren.

Zudem erfolgte im Release 23.1 im Zuge der Einführung von KIWI eine Optimierung der Maske im Prüfdialog der Sparkassen. Die Verdachtsfälle im PPZV-Prüfdialog werden nun kontoaggregiert dargestellt. Dies ermöglicht ein klares und umfassendes Bild der Zahlungsaktivitäten auf diesem Konto.

Außerdem haben die Institute die Möglichkeit, eine automatische Freigabe zu nutzen. Diese hilft den manuellen Aufwand zu reduzieren, da nicht jede Transaktion einzeln geprüft werden muss. Dafür können die Institute Werte, wie Betrag, Score und Alter der Transaktion festlegen. Transaktionen, dessen Werte unter den festgelegten Parametern liegen, werden automatisch, ohne manuelle Prüfung am Tagesende, freigegeben.

Zusätzliche Informationen liefert KIWI durch Fallindikatoren, die aufzeigen, was für und was gegen eine betrügerische Transaktion spricht. Dieser intelligente Ansatz hilft nicht nur bei der schnellen Identifikation von Auffälligkeiten, sondern erleichtert auch die weiteren Ermittlungen, da er die Entscheidungen von KIWI transparent macht. Damit leistet KIWI einen wichtigen Beitrag zur Betrugsprävention und reduziert die Schadenssummen für den Kunden und die Sparkasse.

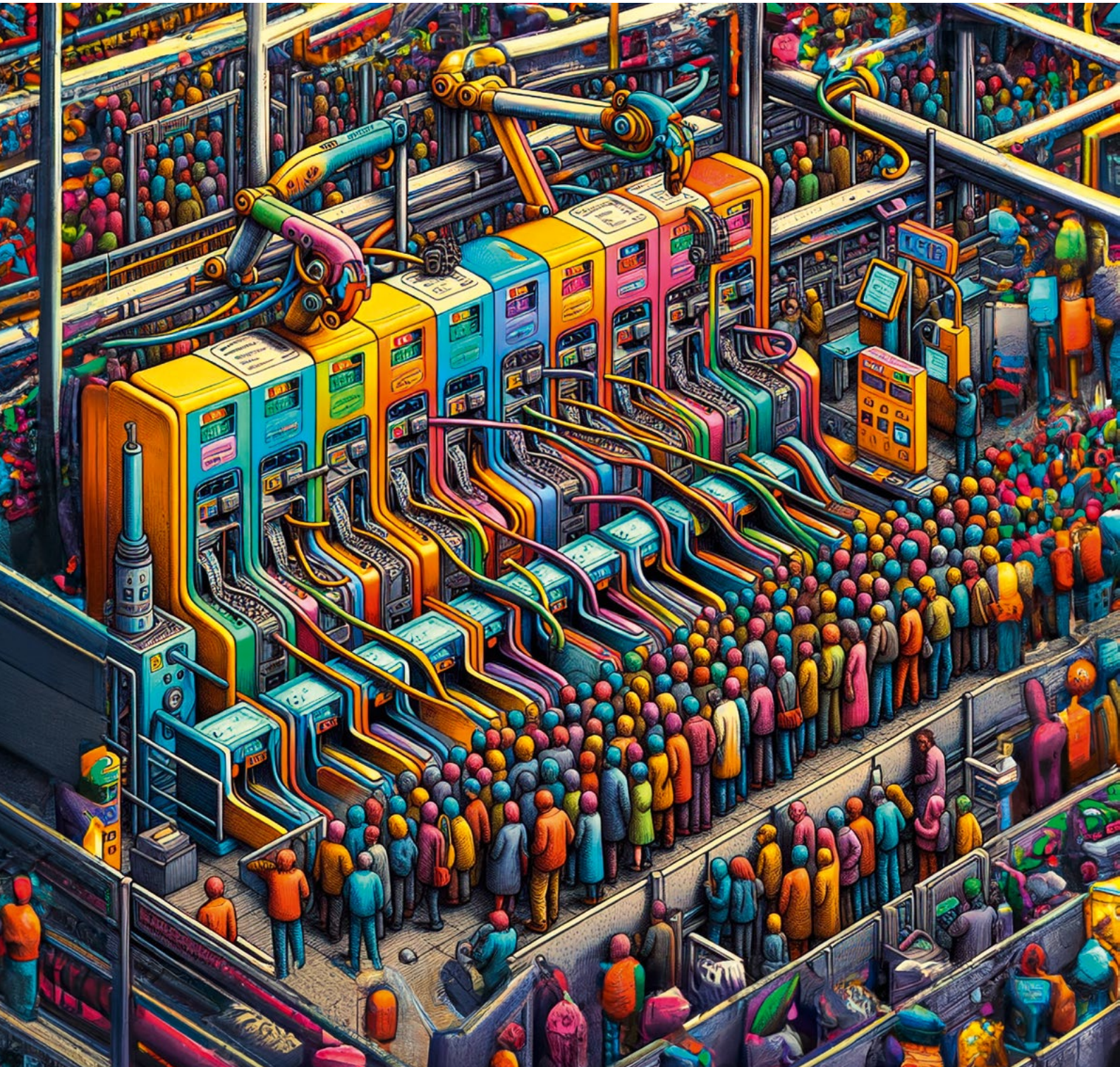
Übrigens: Auch das bereits zuvor eingeführte Universal-Regelset (URS) zeigt mit zunehmender Nutzung durch die Institute ab Mitte 2022 seine Wirkung: Stiegen die Schadenssummen bis dahin auf einen neuen Höchstwert an, ging die Schadenssumme ab diesem Zeitpunkt stetig zurück. 

So visualisiert die KI das Thema KIWI (siehe Bild).

Verwendeter Prompt: Künstliche Intelligente Software überwacht bei Betrug. Darstellung als Mosaik.

Ein Ticketsystem, das mitdenkt!

Ticketsysteme nehmen Kundenanfragen entgegen, leiten sie an die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter und versprechen eine zeitnahe Antwort. KI-Lösungen können dazu beitragen, diese Prozesse grundlegend zu verändern.



Welches Programm ist bei allen Kunden der FI bekannt und auch regelmäßig im Einsatz? Richtig, es handelt sich natürlich um das zentrale Ticketmanagementsystem Service Request Plus (SRPlus). Über das System werden alle Anfragen, Aufträge, aber auch Störungen der Kunden zentral erfasst und in einem definierten Prozess einheitlich, reversionssicher und nachvollziehbar bearbeitet.

Rund 220.000 Personen sind derzeit als Nutzer angelegt, mehr als 190.000 Mitarbeitende nutzen das System aktiv. Zum Vergleich: Die gesamte Sparkassen-Finanzgruppe umfasst aktuell rund 290.000 Mitarbeitende. Damit wird zugleich deutlich, welche Bedeutung SRPlus für die Sparkassen und damit auch die Finanz Informatik hat.

Neben der Möglichkeit zur Kommunikation mit der FI bietet das Ticketsystem noch zwei weitere Nutzungsmöglichkeiten. Der Sparkassen-interne Helpdesk (SiHD) kann von den Instituten für eigene Anfragen, Störungen oder Aufträge genutzt werden. Stand Mai 2024 setzen 177 Institute dieses System hausintern ein.

Darüber hinaus kann das SRPlus auch für die Kommunikation zwischen Instituten und weiteren Dienstleistern genutzt werden – und das alles über nur eine Anmeldung direkt am SRPlus. Dies wird zum Beispiel von inasys, S-Kreditpartner und mainactio zur Kommunikation mit ihren Sparkassen genutzt.

Viele Nutzer, ein hohes Anfrage- und Auftragsvolumen mit standardisierten Prozessen und ein hoher Zeitdruck – all das klingt förmlich nach einem interessanten Anwendungsfall für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI). Die Verwendung von KI-Modellen verspricht viele Vorteile: So lassen sich bereits im Vorfeld bestimmte Tickets vermeiden. Eine schnellere und intuitivere Ticketerstellung wird das System für die Anwender erheblich vereinfachen. Und schließlich kann die Bearbeitung so qualitativ verbessert werden, dass am Ende kürzere Bearbeitungszeiten für Kunden und Endkunden realisiert werden. Konkret heißt das, dass die Anwender zukünftig ganzheitlich im Prozess unterstützt werden, beispielsweise indem aus einem Chat-Dialog direkt Tickets erstellt werden können – inkl. der benötigten Metadaten aus Drittsystemen.

Automatische Kategorisierung

Tatsächlich setzt die FI seit Frühjahr 2022 für alle Kunden ein KI-Modell in SRPlus ein, das dabei hilft, neue Tickets in einer passenden Kategorie einzustellen bzw. einer passenden Kategorie zuzuordnen. Das klingt vielleicht wenig spektakulär, hat aber bereits enorme Auswirkungen im Alltag. Denn bei jedem neuen Vorgang werden automatisch anhand des eingegebenen Ticketthemas und Tickettextes in Verbindung mit dem Mandanten und mit einer Genauigkeit von 90 Prozent bis zu drei passende Kategorien vorgeschlagen. Eine Idee, die offensichtlich gut ankommt: Der Vorschlag des KI-Modells wird von den Kunden bereits in 85,6 Prozent aller Fälle übernommen. Besser noch: Die Kunden haben dazu zahlreiche positives Feedback gegeben.

Weitere Anwendungsfälle

Die beiden strategischen Hauptzielrichtungen von SRPlus beschreiben zwei Aufgabenfelder, die prinzipiell jedes vergleichbare System mit hohen Kundenvolumina hat. Anfragen sollen zum einen durch gezielte Vorab-Informationen oder einfache Self-Service-Prozesse direkt gelöst werden. Dennoch notwendige Tickets sollen dagegen in einer hohen Qualität und effizient zur Zufriedenheit der Nutzer gelöst werden.

»Ähnliche Tickets«

Ein Blick auf das aktuelle Anfrage- und Auftragsvolumen in SRPlus zeigt, dass viele Tickets sich stark ähneln oder inhaltliche Gemeinsamkeiten aufweisen. Es liegt also auf der Hand, nicht nur die Ersteller, sondern auch die Bearbeiter beim Lösen der Tickets zu unterstützen. Anfang 2024 wurde das Projekt »Ähnliche Tickets« pilotiert, das Bearbeitern mit der KI-gestützten Auswertung ähnlicher und auch bereits gelöster Tickets bei der schnelleren Lösung hilft. Der Gesamt-Rollout ist noch für dieses Jahr geplant und soll perspektivisch mit entsprechenden Weiterentwicklungen auch in Teilen für die Ticket-Ersteller sichtbar sein.

Gut zu wissen: Auch die SiHD-Sparkassen profitieren direkt von KI-Lösungen, die die Ticketbearbeitung vereinfachen und beschleunigen

Chatbot Ticky

Seit Frühjahr 2022 erscheint auf dem Monitor der Kopf eines fröhlichen Roboters, der bereits für alle 190.000 User des SRPlus freigeschaltet ist. Dieser FAQ-Bot, der auf die am häufigsten gestellten Fragen vordefinierte Antworten liefert, mag momentan noch ein wenig einfach daherkommen. Zukünftig soll »Ticky« jedoch Teil des S-KI-Piloten werden. Mit der dann dort verwendeten GenAI – siehe dazu auch unser KI-Glossar – würde er sich zeitnah in einen GenAI-Bot verwandeln und mit einer »Trefferquote« von bis zu 95 Prozent in ein sehr mächtiges Werkzeug zur Beantwortung von Fragen rund um die Anwendung SRPlus selbst verwandeln.

Wie geht es weiter?

Schneller, effizienter, intuitiver – jedes Ticketsystem bleibt mit Wartezeiten und Antworten behaftet, die nicht immer für Zufriedenheit bei den Ticketerstellern sorgen. Wie wäre es also, wenn die Nutzer von einer KI unterstützt würden, die direkt zu Lösungen führt und das Erstellen von Tickets überflüssig werden lässt? Diese Idee des »Self Service« befindet sich derzeit noch in der Umsetzungsprüfung. Das Ziel, den zukünftigen S-KI-Piloten der Sparkassen-Finanzgruppe so eng mit SRPlus zu verbinden, sodass dieser auf Tickets und Musterlösungen zugreifen kann und umgekehrt auch bereits vorhandene Tickets KI-gestützt gelöst werden können, bleibt deshalb auf der Agenda für die kommenden Monate.


So stellt sich die KI das Ticketsystem SRPlus vor.
Verwendeter Prompt: Ein System, das Tickets verteilt als Cartoon.



Trendreport Generative KI

Die Sparkassen-Finanzgruppe (SFG) beschäftigt sich seit 2022 intensiv mit den Entwicklungen im Bereich Künstliche Intelligenz (KI), so zum Beispiel mit dem Trendreport »KI im Banking« (2022). Der neue Report »Generative KI« setzt dort an und befasst sich mit den aktuellen Marktentwicklungen und zukünftigen Auswirkungen von KI. Zudem zeigt er in Form konkreter Anwendungsfälle (Cases) und in Form von fünf Innovationsfeldern Wege auf, wie die SFG diese neue Technologie werte- und chancenorientiert nutzen kann.

Der Trendreport zu Generativer Künstlicher Intelligenz (GenKI) wurde federführend durch das Trends und Foresight Team des Sparkassen Innovation Hubs (S-Hub) in Zusammenarbeit mit Sparkassen und Verbundunternehmen erarbeitet.

In der Online-Ausgabe des FI-Magazins finden Sie einen ausführlichen Bericht zum Trendreport. Für registrierte Nutzer der Innovationsplattform der Sparkassen-Finanzgruppe Innobase steht der gesamte Trendreport Generative KI zur Verfügung, zudem steht eine leicht gekürzte, öffentliche Version bereit. 



Trendreport –
Leicht gekürzte, öffentliche Version




Trendreport –
Gesamtversion für registrierte Nutzer

Folge #44: Masterclass Generative KI des Spar- kassen Innovation Hubs

Generative KI für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparkassen erlebbar machen – das hat sich der Sparkassen Innovation Hub (S-Hub) mit seiner gleichnamigen Masterclass für Beginner zum Ziel gesetzt. Podcast-Host Sally Willkens von »Alles Digital?!« spricht in Folge 44 mit Thorsten Bambey, Innovation Evangelist, über die Vorteile von Generativer KI im Arbeitsalltag, aber auch über mögliche Einstiegshürden und wie die Masterclass dabei hilft, diese zu überwinden.

Richtig prompten lernen

Neben praktischen Tipps zur Erstellung der richtigen Prompts für ChatGPT und MidJourney geht es auch um die Grenzen Generativer KI. Und diesen begegnen die Hörerinnen und Hörer gleich zu Beginn der KI-generierten Sparkassen-Saga im Star-Wars-Stil. Denn hier hat ChatGPT die erste Sparkasse nicht in Hamburg, sondern Oldenburg angesiedelt, also »halluziniert«. Bambey erklärt, wie sich dieses Phänomen vermeiden lässt und warum Methoden aus dem Design Thinking dabei helfen können. Abschließend plädiert er dafür, sich dem Thema spielerisch über kleine Anfragen zu nähern.

»Alles Digital?!« ist ein Gemeinschaftsprojekt der Finanz Informatik (FI) und dem Studio ZX, einem Unternehmen der ZEIT Verlagsgruppe. Er ist überall kostenlos zu hören, wo es Podcasts gibt. 

Der Podcast kann auf vielen Plattformen kostenlos abonniert werden, z. B. bei Apple/iTunes, Deezer, Spotify, Overcast und Amazon Music.





KI aus Leidenschaft



Verena Fink

KI-Expertin und Moderatorin
der FI-Connect 2024

Verena Fink ist Unternehmerin, Strategieberaterin und Expertin rund um Künstliche Intelligenz und Lösungen für Industrie 4.0. Sie veröffentlicht und spricht zu Künstlicher Intelligenz, um Menschen Lust zu machen, ihre humane Arbeitszukunft aktiv mitzugestalten. Am 13. und 14. November moderiert sie die FI-Connect in Frankfurt am Main. Wir stellen ihr drei Fragen zum Thema KI.

FI-Magazin: KI ist DAS Megathema unserer Zeit. Warum sollte sich jeder damit auseinandersetzen – auch außerhalb der klassischen IT-Berufe?

Verena Fink: In Managementverantwortung für eine große Vertriebs- und Serviceorganisation habe ich vor knapp 15 Jahren begonnen, mit künstlich neuronalen Netzen zu experimentieren, um Kundenverhalten besser vorhersagen zu können. Beeindruckt hat mich, wie präzise die KI prognostiziert hat, immer hart am Wind, da sie keine Angst davor hatte, Fehler zu machen. Die Möglichkeit, menschliche Arbeitsweisen durch smarte Technologien zu ergänzen und zu optimieren, hat mich von Anfang an begeistert. Für mich geht es nicht um Mensch oder Maschine, sondern immer darum, die Menschen zu unterstützen und sie von Anfang an eng einzubinden. Daher geht es mir in KI-Projekten immer auch um ethische Fragestellungen und den verantwortungsvollen Umgang mit Daten. Es ist mir wichtig, dass KI transparent und fair eingesetzt wird, um Vertrauen und Akzeptanz zu fördern. Meine Arbeit fokussiert sich daher nicht nur auf technische Innovationen, sondern auch auf die ethische und gesellschaftliche Dimension von KI.

FI-Magazin: Du bezeichnest Dich als »KI-Expertin aus Leidenschaft«. Was war der Grund dafür?

Verena Fink: Künstliche Intelligenz hat das Potenzial, unser Leben grundlegend zu verändern und bietet immense Chancen in nahezu allen Bereichen. Ob im Gesundheitswesen, im Personalmanagement oder im täglichen Leben – KI-Technologien können Prozesse optimieren und die Effizienz steigern.

Für Führungskräfte und Mitarbeiter außerhalb der IT finde ich es enorm wichtig, ein grundlegendes Verständnis für KI zu entwickeln, um ihre Anwendungsmöglichkeiten voll ausschöpfen zu können. Dies fördert nicht nur meine Innovationskraft im eigenen Berufsfeld, sondern ermöglicht es mir auch, aktiv an der Gestaltung unserer Zukunft mitzuwirken. Zudem hilft es in meiner Erfahrung, Ängste abzubauen und Vertrauen in neue Technologien zu schaffen. Wer die Chancen und Herausforderungen von KI kennt, kann ihre Potenziale optimal nutzen und Stolperfallen vermeiden.

FI-Magazin: Du hast es gerade gesagt, KI weckt bei vielen auch Ängste. Welchen Rat würdest Du diesen Menschen geben?

Verena Fink: Es ist ganz natürlich, dass neue Technologien Ängste auslösen, vor allem wenn es um den Arbeitsplatz oder die Kontrolle über Prozesse geht. Mein Rat ist, sich aktiv mit KI auseinanderzusetzen und sich über ihre Funktionsweise und Anwendungsmöglichkeiten zu informieren. Bildung und Transparenz sind nach meiner Erfahrung der Schlüssel, um Vorurteile abzubauen und das Potenzial von KI zu erkennen. Zudem ist es wichtig, den Dialog über die ethischen und gesellschaftlichen Implikationen von KI zu fördern. Indem wir uns aktiv mit den Herausforderungen auseinandersetzen, können wir die Vorteile der KI nutzen und eine verantwortliche und konstruktive Zukunft gestalten.



Das KI-Glossar

Ob prompten, LLMs und ChatGPT – Künstliche Intelligenz (KI) ist eines der Mega-Themen unserer Zeit. Dennoch ist es nicht immer einfach, den Überblick zu behalten. Im KI-Glossar haben wir eine Auswahl der wichtigsten Begriffe zusammengestellt. Und da die Entwicklung in der KI sehr dynamisch verläuft, werden wir die Liste unter www.fi-magazin.de regelmäßig ergänzen.

Deep Learning

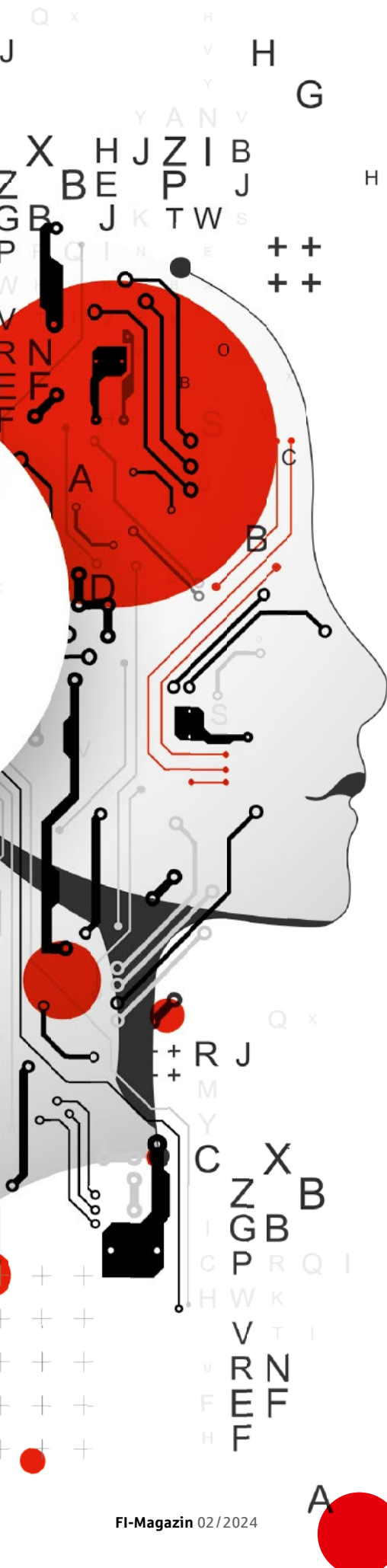
Deep Learning ist eine besondere Form des maschinellen Lernens. Sie basiert auf tiefen neuronalen Netzen. Diese bestehen aus mehreren Schichten, die das Lernen aus großen Datenmengen ermöglichen. Ziel ist es, das Verhalten des menschlichen Gehirns nachzubilden. Deep Learning kann in der Finanzwelt für komplexere Aufgaben wie Sprach- oder Bilderkennung und für die Verarbeitung großer unstrukturierter Datensätze eingesetzt werden.

Foundation Model

Foundation Models sind umfangreiche KI-Modelle, die durch Training mit großen Datensätzen in der Lage sind, Wissen auf verschiedene Domänen zu übertragen. Sie können an eine Vielzahl von Aufgaben angepasst werden, nachdem sie einmal grundlegend trainiert wurden. Im Bankwesen könnten solche Modelle für verschiedene Zwecke, von der Betrugserkennung bis zur Kundeninteraktion, eingesetzt und spezifisch angepasst werden.

GenAI

Generative KI (GenAI) kann selbstständig neue Inhalte erzeugen, die menschlichen Werken ähneln oder diese je nach Anwendung sogar übertreffen. Diese Systeme lernen aus großen Datenmengen, um Muster und Strukturen zu erkennen und daraus neue Ergebnisse wie Texte oder Bilder zu generieren. Generative KI-Lösungen wie ChatGPT oder der CoPilot von Microsoft binden jedoch den Nutzer an einzelne Anbieter und deren Public Cloud. Dies wirft Fragen nach Herstellerabhängigkeiten und möglichen Datenabflüssen auf, da die Nutzung teilweise die weitere Verwendung der Daten legitimiert. Die Eingabe personenbezogener Daten oder die Verarbeitung von Daten, die Bank- oder Geschäftsgeheimnisse der Sparkassen oder ihrer Kunden betreffen, ist in solchen KI-Lösungen datenschutz- und aufsichtsrechtlich nicht möglich. Es bedarf daher einer KI-Strategie, die Herstellerabhängigkeiten reduziert und Datenschutz und Informationssicherheit gewährleistet.



Large Language Model (LLM)

Eine spezielle Form der Generativen KI sind Large Language Models. Sie wurden entwickelt, um Texte zu generieren und zu verstehen. Sie basieren auf der Transformer-Architektur und sind darauf trainiert, Texte in einer Weise zu verarbeiten, die das menschliche Sprachverständnis nachahmt. LLMs wie GPT (Generative Pre-trained Transformer) von OpenAI sind darauf spezialisiert, Text auf der Grundlage von Eingaben zu generieren und Fragen zu beantworten, Zusammenfassungen zu erstellen oder sogar ganze Artikel zu verfassen. LLMs stoßen an ihre Grenzen, wenn ihre Trainingsdaten zur Beantwortung der gestellten Fragen nicht geeignet sind. In solchen Fällen könnte das Modell irrelevante Informationen generieren, oder – insbesondere bei spekulativen oder hypothetischen Fragestellungen – Antworten »halluzinieren«. Also Fakten erfinden, die plausibel erscheinen, aber nicht belegt sind. Dies ist besonders kritisch in Bereichen, in denen Genauigkeit und Zuverlässigkeit von entscheidender Bedeutung sind wie im Bank- und Finanzwesen.

Maschinelles Lernen

Diese Technologie zielt darauf ab, dass Computer Daten lernen, ohne dass sie dafür explizit programmiert werden müssen. Dabei erkennen Algorithmen Muster und Zusammenhänge in den Daten. Dadurch können die Systeme selbstständig Vorhersagen treffen oder Entscheidungen verbessern. Im Bankwesen kann maschinelles Lernen beispielsweise zur Risikobewertung, Betrugserkennung oder Kundenanalyse eingesetzt werden.

Narrow AI (In Abgrenzung zu GenAI)

Narrow KI sind KI-Systeme, die in Abgrenzung zu GenAI speziell für eine bestimmte Aufgabe entwickelt wurden. Diese Systeme können ihre erlernten Fähigkeiten nicht auf andere Bereiche übertragen.

Beispiele sind Bilderkennungssysteme für die Dokumentenverarbeitung oder spezialisierte Algorithmen für die Finanzmodellierung. Diese Form der KI wird häufig eingesetzt, um spezifische, sich wiederholende Aufgaben effizienter zu gestalten.

Natural Language Processing (NLP)

Der Begriff bezeichnet Techniken zur Verarbeitung und Analyse natürlicher Sprache. NLP ermöglicht es Computern, geschriebene oder gesprochene menschliche Sprache zu verstehen und darauf zu reagieren. Im Bankwesen kann NLP eingesetzt werden, um Kundenanfragen automatisiert zu bearbeiten oder Inhalte aus Dokumenten zu extrahieren und zu analysieren – unter Berücksichtigung von Regulatorik und Datenschutz.

Prompting

Heutige KI-Systeme wie ChatGPT benötigen spezifische Anweisungen oder Eingaben, um eine bestimmte Reaktion oder Aktion auszulösen. Anweisungen können in Form von Text, Gesten oder Sprachbefehlen gegeben werden. Bei der Interaktion mit KI-Systemen, wie z. B. Chatbots im Kundendienst, ist ein effektives Prompting entscheidend für die Qualität der KI-Leistung, da es die Relevanz und Genauigkeit der KI-Antworten beeinflusst.

Robotic Process Automation (RPA)

Hierbei handelt es sich um Software-Bots, die routinemäßige, wiederholbare Aufgaben automatisieren. Diese Bots können sich in Systeme einloggen, Daten eingeben, Berechnungen durchführen und Daten übertragen. Im Bankwesen kann RPA in verschiedenen Prozessen eingesetzt werden, um diese zu automatisieren und effizienter zu gestalten, z. B. bei der Datenmigration, der Verwaltung von Kundenkonten oder der Abwicklung von Transaktionen.

IM FOKUS

In dieser Rubrik blicken wir auf Lösungen, Prozesse und Produkte, die aktuell bei den Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe im Fokus stehen.

Digitale Signaturen

Digitale Produktabschlüsse und papierlose Prozesse werden für die Sparkassen immer wichtiger. Die Digitale Signaturplattform (DSP) der Finanz Informatik spielt dabei eine entscheidende Rolle.

Über 200 Sparkassen haben das Produkt »Digitale Signatur« seit dessen Start im Jahr 2019 eingeführt. 2023 wurden fast 300.000 elektronische Signaturen über die DSP abgewickelt – Tendenz steigend! Mit dem OSPlus-Release 24.0 können Sparkassen durch die Anbindung des »Auftrags- und Benachrichtigungssystems (ABS)« digitale Signaturen auch intern nutzen – viele Gründe sprechen also dafür, diesem Thema im Rahmen der Reihe »Im Fokus« besondere Aufmerksamkeit zu schenken.


Einfache oder qualifizierte Signaturen

Mit dem Produkt »Digitale Signatur« ermöglicht die FI die Abwicklung elektronischer Signaturen, wodurch Verträge rechtskräftig von Kundinnen und Kunden unterzeichnet und sparkasseninterne Prozesse digital abgewickelt werden. Über die DSP können dabei – je nach Anwendungsfall – einfache oder qualifizierte elektronische Signaturen erfolgen. Einfache elektronische Signaturen, welche als iPad- oder Mausunterschriften geleistet werden, können für Anwendungsfälle mit geringem Haftungsrisiko verwendet werden, beispielsweise für das Zahlungspartneransprechen über den Kontowechsel-service. Qualifizierte elektronische Signaturen wiederum sind rechtlich einer handschriftlichen Unterschrift gleichgesetzt und können daher auch für Anwendungsfälle mit Schriftformerfordernis verwendet werden, zum Beispiel für Verbraucherdarlehen.

Fallabschließende Produktverkäufe ohne Medienbrüche

Die Vorteile liegen bei beiden Signaturarten zunächst in einer vollständigen digitalen Verarbeitung, mit der im Sparkassen- und Verbundpartnervertrieb fallabschließende Produktverkäufe ohne Medienbrüche realisiert werden können. Die Stapelsignatur, also die Unterzeichnung mehrerer Dokumente in einem Arbeitsgang, erhöht zudem die Effizienz der Prozesse. Insbesondere in Kombination mit der Nutzung des ePostfachs können Kundinnen und Kunden digital Verträge abschließen und im Nachgang jederzeit auf die zugrunde liegenden Unterlagen zugreifen. Neben Signaturen von Einzel- und Gemeinschaftspersonen kann über die DSP zudem eine sogenannte »Beraterunterschrift« eingeholt werden. Hierbei signiert – beispielsweise bei Kreditverträgen im stationären Vertrieb – eine Beraterin oder ein Berater, um die Willenserklärung seitens der Sparkasse abzugeben.

Neues mit OSPlus-Release 24.0

Mit der Anbindung des Auftrags- und Benachrichtigungssystems (ABS) an die DSP zum OSPlus-Release 24.0 können jetzt auch interne Dokumente in den Instituten über die DSP unterzeichnet werden. Praktisch: Die von einem oder mehreren Mitarbeitenden signierten Dokumente aus internen Prozessen werden im weiteren Aktenbereich archiviert – ein Papiausdruck ist künftig nicht mehr notwendig. 




Digitale Barrieren: Zugänglichkeit für alle

Die etablierte Initiative »Inclusive Design Lab« der Star Finanz unterstützt dabei, die größte Banking-App Deutschlands barrierefrei zu gestalten. Für die große Mehrheit der digital-affinen Endkundinnen und Endkunden der Sparkassen ist die App Sparkasse mit derzeit ca. 16,4 Millionen Nutzerinnen und Nutzern die zentrale Anlaufstelle für ihre Bankgeschäfte. In Zusammenarbeit mit dem »Inclusive Design Lab« (IDL) der Star Finanz wird die App Sparkasse zukünftig eine Nutzungsqualität bieten, die auch Menschen mit Einschränkungen oder Behinderungen unterstützt, indem sie eventuell vorhandene digitale Barrieren abbaut. Das IDL hat es sich zur Aufgabe gemacht, digitale Produkte von Anfang an barrierefrei zu entwickeln oder bereits bestehende daraufhin zu optimieren und begleitet nun unterstützend den Prozess.



Aktuell wird die App Sparkasse vom IDL auf Barrierefreiheit geprüft. Zudem wird tieferes Wissen zu dem wichtigen Thema in Workshops oder Schulungen vermittelt, um die App so zu gestalten, dass sie die Bedürfnisse aller Menschen berücksichtigt, unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten oder Einschränkungen. Durch die Integration von barrierefreien Designprinzipien und technologischen Anpassungen wird sichergestellt, dass die App Sparkasse zukünftig für alle zugänglich ist und möglichst niemand ausgeschlossen wird.


Dieser Schritt unterstreicht das Engagement der Finanz Informatik und der Star Finanz für eine inklusivere digitale Zukunft, in der Technologie für alle zugänglich ist. 



Mehr Informationen zum »Inclusive Design Lab« (IDL) der Star Finanz

Rolloutmanagement: Nah dran an den Sparkassen

Was passiert in den Sparkassen, wenn die Finanz Informatik (FI) eine neue Software entwickelt hat? Moderatorin Anja Bolle spricht in der neunten Folge des FI-Tech-Podcasts ON BOARD mit Anika Waltermann, Bereichsleiterin im Vertrieb, über die verschiedenen Phasen der Einführung und die Bedeutung des Rolloutmanagements.

2024 stehen für die Sparkassen sechs große Rollout-Projekte auf der Agenda – vom Kreditgeschäft bis hin zur Digitalisierung im Firmenkundengeschäft. Damit die Einführung und der Live-Betrieb möglichst reibungslos verlaufen, unterstützt die FI die Institute in den verschiedenen Phasen des Rollouts. Gleichzeitig nimmt das Rollout-Team Impulse aus den Sparkassen auf und gibt diese an die internen Entwicklerteams weiter. Wie es dabei gelingt, den »kurzen Draht« zu den Sparkassen zu halten, verrät Anika Waltermann im Podcast. 

Der Podcast kann auf vielen Plattformen kostenlos abonniert werden, z. B. bei Apple/iTunes, Deezer, Spotify, Overcast und Amazon Music.





Mehr Flexibilität für die Filiale

Videoberatung in der Sparkassenfiliale? Macht das Sinn? Was sich zunächst wie ein Widerspruch anhört, ist ohne Frage eine durchaus lohnende Erweiterung des digitalen Beratungsangebotes.




Auch für Fabian Winkler, Vorstandsmitglied der Sparkasse Osnabrück, passt die Videoberatungslösung perfekt in die Vertriebsstrategie der Multikanalberatung.



Die Sparkasse Osnabrück geht neue Wege: Mit seinem Video-Service auf Basis des Office_neo Videoberatungsterminals ist das niedersächsische Institut für seine Kundinnen und Kunden auch dann erreichbar, wenn kein Mitarbeitender in der Filiale persönlich vor Ort ist. Denn: Mit dem Video-Service lassen sich Beratungs- und Service-wünsche auch aus anderen Filialen oder aus dem Home-office beantworten. Der neue Video-Service ist seit kurzem unter anderem in der Filiale Haste und im Beratungs-Center im Stadtteil Schinkel im Einsatz; mit unterschiedlichen Schwerpunkten. So können Kundinnen und Kunden in der Filiale Haste auch außerhalb der Filialöffnungszeiten in einem separaten Beratungszimmer direkt und diskret mit einem Sparkassenmitarbeitenden persönlich per Video Kontakt aufnehmen. Für das Videogespräch sind keine technischen Kenntnisse erforderlich. Per Video lassen sich so leicht Überweisungen, Daueraufträge, Terminvereinbarungen oder Fragen zum Banking erledigen. Im Stadtteil Osnabrück-Schinkel ist das Office_neo Videoberatungsterminal dagegen direkt im Beratungs-Center platziert und damit innerhalb der regulären Öffnungszeiten der Filiale nutzbar. Hier können Kundinnen und Kunden zum Beispiel während der Hauptbesuchszeiten alternativ auf die Videolösung ausweichen. Die Sparkasse baut damit ihr vorhandenes Beratungsangebot um einen weiteren digitalen Schalter aus.

Digital nah an den Kundinnen und Kunden

Dieser flexible Ansatz ist vor dem Hintergrund des akuten Personal- und Fachkräftemangels das Gebot der Stunde. Mit dem Videoberatungsterminal kann die Sparkasse Osnabrück zeitlich flexibel auf den Service- und Beratungsbedarf ihrer Kundinnen und Kunden reagieren. Der Vorteil: Mitarbeitende müssen nicht dauerhaft vor Ort sein, um mit den Kunden persönlich in Kontakt zu bleiben. Die Sparkassenmitarbeitenden können von jeder Filiale aus oder auch von zuhause ihre Kunden digital betreuen. Ein weiterer interessanter Effekt: Über die Videokommunikation können Anfragen auch bei hohem Kundenaufkommen in den Filialen abgefangen werden. Der neue Video-Service kommt auch bei den Sparkassenkundinnen und -kunden gut an. Die Reaktion auf das digitale Beratungsangebot ist durchweg positiv. Mit der Lösung können Sparkassen auch in den Filialen digital flexibel beraten. Kundinnen und Kunden erhalten für ihre Anliegen neben der Internet-Filiale, der App und dem SB-Angebot eine zusätzliche Alternative.

Das neue Videoberatungsterminal trägt somit dazu bei, in puncto Personaleinsatz mehr Flexibilität zu gewinnen und zugleich ein attraktives Service- und Beratungsangebot in den Sparkassen aufrechtzuerhalten. 

> Vorteile und Funktionen auf einen Blick

Das Office_neo Videoberatungsterminal ist eine sinnvolle Ergänzung für den Multikanalvertrieb der Sparkassen. Je nach Bedarf können die Leistungen entweder als Komplettlösung oder einzeln bezogen werden. Das standardisierte Gesamtpaket beinhaltet Hardware, Software, Wartung und einen zentralen Ansprechpartner. Das bietet das neue On-Videoberatungsterminal:

- Videokommunikation inkl. Bild und Ton für bankfachliche Service- und Beratungsanfragen (u.a. Überweisungen, Kontostandabfragen und Daueraufträge)
- Bildschirm für die Übertragung des Videogesprächs, Screensharing und Platzierung von Werbebotschaften
- Ganzheitliche Integration in die Interaktive-Service-Plattform (ISP) und Einbindung in OSPN (OSPlus_Netzwerk)
- Komplettlösung als Ergänzung zur Multikanalstrategie beim digitalen Beratungsangebot
- Unkomplizierte Bedienung ohne großen Schulungsbedarf
- Anwendung durch Sparkassenmitarbeitende direkt vom Beraterarbeitsplatz oder aus dem Homeoffice
- Mehr Flexibilität beim Personaleinsatz



Zugang zum Videoberatungsterminal in der Filiale Haste

Nachgefragt

»Mit den Videoberatungs-
terminals gelingt es uns,
alle Service- und Kurz-
beratungsthemen einfach,
schnell und flächendeckend
zu ermöglichen; digital
und doch menschlich nah.
Ein wichtiger Schritt zu
mehr Kundenzufriedenheit.«



Jetzt ansehen!
*Wie die Sparkasse Osnabrück den Video-
Service nutzt, sehen Sie hier im Film.*

Wir haben uns bei der Sparkasse Osnabrück über die Erfahrungen mit dem Videoberatungsterminal erkundigt. Was sind die Vorteile und wie funktioniert das Videoberatungsterminal in der Praxis? Maren von der Heide, Bereichsleiterin Privat- und Immobilienkunden bei der Sparkasse Osnabrück, hat unsere Fragen beantwortet.

FI-Magazin: Wann wurde das Projekt für die neue Videoberatungslösung gestartet und was waren die Beweggründe dafür?

Maren von der Heide: Mit dem Pilot-Projekt Videoberatungsterminal sind wir 2022 gestartet. Wir hatten auch schon eine eigene Lösung in der Umsetzung, mit der wir jedoch nicht zufrieden waren. Insbesondere die zusätzlichen Features wie z. B. die Dokumentenkamera haben uns dann überzeugt, den Weg der Pilotierung zu gehen. Ziel war es, alle Serviceprozesse analog zum stationären Service oder zum KSC fallabschließend anzubieten: digital und doch persönlich.

FI-Magazin: Welche besonderen Voraussetzungen mussten dafür berücksichtigt werden?

Maren von der Heide: An zwei Standorten war bereits ein Raum für die Beratungsterminals eingerichtet. An den beiden anderen Standorten haben wir mit lokalen Handwerkern die baulichen Voraussetzungen für eine diskrete Beratung geschaffen.

FI-Magazin: Wie hat sich durch die neue Lösung die Arbeit für die Mitarbeitenden im Institut verändert?

Maren von der Heide: Am Anfang braucht es natürlich mehr Zeit, um die Kundinnen und Kunden mit der Videoberatung vertraut zu machen. Dafür entlastet diese später die Mitarbeitenden im Service und die Beratenden, die nun weniger im Service einspringen müssen. Perspektivisch können wir so auch die Tätigkeit »Service« im Homeoffice anbieten. Das ist ein großer Mehrwert!

Videoberatungsterminal im Beratungs-Center Schinkel.



Maren von der Heide
Bereichsleiterin Privat- und Immobilienkunden




Sparkasse Osnabrück
Wittekindstr. 17 – 19 · 49074 Osnabrück
Bilanzsumme: 8,4 Mrd. Euro
www.sparkasse-osnabrueck.de


FI-Magazin: Welche Vorteile bringt die neue Lösung für die Kundinnen und Kunden, die Sparkasse und die Mitarbeitenden?

Maren von der Heide: Im Einsatz als Ergänzung zum personenbedienten Service liegt der größte Vorteil darin, dass die Kundinnen und Kunden zu Stoßzeiten und zum Ultimo weniger lange warten müssen. Das entlastet zum einen die Mitarbeitenden und führt dazu, dass die Kundinnen und Kunden deutlich zufriedener sind. Wir können auch die Personalkapazitäten besser steuern. Das ist ein wichtiger Faktor, insbesondere vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels. An den Teilöffnungsstandorten liegt der Vorteil für unsere Kundinnen und Kunden in der erweiterten persönlichen Erreichbarkeit.

FI-Magazin: Was würden Sie sich in Zukunft wünschen bezogen auf die Videoberatungslösung?

Maren von der Heide: Ein in sich schlüssiges, vernetztes System aus digitalem Empfang, Service-Avatar und Videoberatungsstele könnte Wartezeiten reduzieren und Personalkapazitäten entlasten. Unsere Kundinnen und Kunden sollen jederzeit das Gefühl haben, bei uns im Service willkommen zu sein. 





Ob gemeinsame Trainings oder interaktive Workshops: Die Sparkasse Leipzig ist von den Vorteilen der Webinar-Software vitero inspire überzeugt.

Mehr **QUALITÄT** in virtuellen **TRAININGS**

Mit Spaß fällt das Lernen bekanntlich leichter – das ist nicht nur im Schulunterricht so, sondern gilt auch für berufliche Webinare und Workshops. Umso vorteilhafter ist es, wenn man bei virtuellen Trainings und Schulungen auf eine Webinar-Lösung bauen kann, die durch ihre Vielseitigkeit die verschiedenen Bedürfnisse der Webinar-Teilnehmer unterstützt.

Bei Sparkassenakademien, wie zum Beispiel der NOSA (Nord-Ostdeutsche Sparkassenakademie) sowie bei den Bauparkassen und Versicherungen der Sparkassen-Finanzgruppe ist »vitero inspire« schon seit langer Zeit im Einsatz. Die Stadt- und Kreissparkasse Leipzig setzt seit einiger Zeit ebenfalls auf die vielseitige Online-Kommunikationslösung. »Auf Grund der sehr guten Erfahrungen und Empfehlungen haben wir uns für Online-Workshops zur Personalentwicklung ebenfalls für die Nutzung von vitero inspire entschieden«, begründet Marie-Luise Kämmler, Personalentwicklerin bei der Stadt- und Kreissparkasse Leipzig, die Entscheidung zugunsten der Lösung.

»Für Webinare und Workshops ist vitero inspire das ideale Tool. Es macht außerdem noch Spaß, damit online zu arbeiten«, berichtet Kämmler. Die nutzerfreundliche Oberfläche, die vielfältigen Kommunikations- und Moderationsinstrumente, die individuelle Gestaltung von digitalen Räumen sowie die stetige Weiterentwicklung haben schließlich den Ausschlag gegeben, die Anwendung auch im Finanzinstitut zu nutzen. Gegenüber klassischen Webconferencing-Tools bietet vitero inspire vor allem mehr Interaktions- und Kommunikationsmöglichkeiten, die sich sehr gut im virtuellen Raum umsetzen lassen. So können Trainings hervorragend methodisch und inhaltlich strukturiert durchgeführt werden. Die Aufmerksamkeit und der Beteiligungsgrad der Teilnehmer ist dadurch spürbar höher.

Hybrid-Lösung – das Beste aus zwei Welten

Unter dem Produkt »Office_neo (On) Webseminar« bietet die Finanz Informatik allen Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe die Kommunikationslösung auf der Basis von vitero inspire an. Die Anwendung aus der Office_neo-Produktfamilie punktet vor allem bei Webinaren, Web-Trainings und Online-Workshops. Ein Vorteil der Software ist die schnelle Integration in die Instituts-Umgebung. So konnte die FI während der Pandemie innerhalb eines Jahres den kompletten Präsenzbetrieb für die Aus- und Weiterbildung der Sparkassen-Finanzgruppe auf virtuelle Schulungen und Weiterbildungen umstellen. Für diesen beispiellosen Projekterfolg verlieh die Jury des eLearning-Journals der FI und der Firma vitero seinerzeit den eLearning AWARD 2022 in der Kategorie »SonderAWARD eLearning Innovation«.



Der Stadt- und Kreissparkasse Leipzig war bei der Einführung vor allem eine breite Akzeptanz der neuen Anwendung wichtig. So hilft es den Teilnehmern, dass für den Zugang keine zusätzlichen technischen Anforderungen erforderlich sind. Die Lösung vitero inspire ist einfach und schnell einsetzbar – auch für Nutzer, die bisher keine Erfahrungen mit Online-Kommunikation haben. Alle wichtigen Anwendungsmöglichkeiten sind im Produkt berücksichtigt. Mit der Version 4.2 wurde der »Hybrid-Mode« eingeführt, der eine noch einfachere Zusammenarbeit aller Teilnehmenden ermöglicht – egal, ob sie vom Besprechungsraum in einer Filiale als Präsenzgruppe oder von zu Hause bzw. mobil teilnehmen. Durch die gleichwertige Darstellung von Online-Nutzern und Teilnehmern vor Ort gibt es keine Teilnehmer »zweiter Klasse« mehr. »Damit sind wir als Sparkasse maximal flexibel bei der Durchführung von Schulungen«, erläutert die Personalentwicklerin.

Akzeptanz gewonnen

Das virtuelle Lernen hat sich in der Stadt- und Kreissparkasse Leipzig etabliert und ist fester Bestandteil der Personalentwicklung geworden. »Online-Müdigkeit, von der momentan viele sprechen, kommt gar nicht erst auf, da es Freude macht, mit den vielen verschiedenen Kollaborationsmöglichkeiten gemeinsam Themen zu erarbeiten und sich auszutauschen«, so Marie-Luise Kämmler. Die persönliche Atmosphäre der Anwendungsoberfläche unterstützt außerdem eine nachhaltige und kreative Zusammenarbeit.



Marie-Luise Kämmler
Personalentwicklerin



Stadt- und Kreissparkasse Leipzig
Humboldtstraße 25 · 04105 Leipzig
Geschäftsvolumen: 11,5 Mrd. Euro
www.sparkasse-leipzig.de

»Mit seiner Vielfalt an Moderationswerkzeugen schafft vitero inspire eine einzigartige Lernatmosphäre. Durch die strukturierte und kurzweilige Arbeitsweise sind Lernziele besonders effektiv erreichbar. Wir möchten vitero inspire nicht mehr missen.«

Mit den Beratern und Beraterinnen von vitero findet ein regelmäßiger Austausch statt. Über bevorstehende Neuerungen oder Updates wird die Sparkasse rechtzeitig informiert. So können schon vorab neue Funktionen ausprobiert werden. Für die Stadt- und Kreissparkasse Leipzig ist vitero inspire bei Webinaren und Workshops die erste Wahl und nicht mehr wegzudenken. Mit der Lösung lassen sich Trainings und Schulungen am besten im Institut umsetzen.

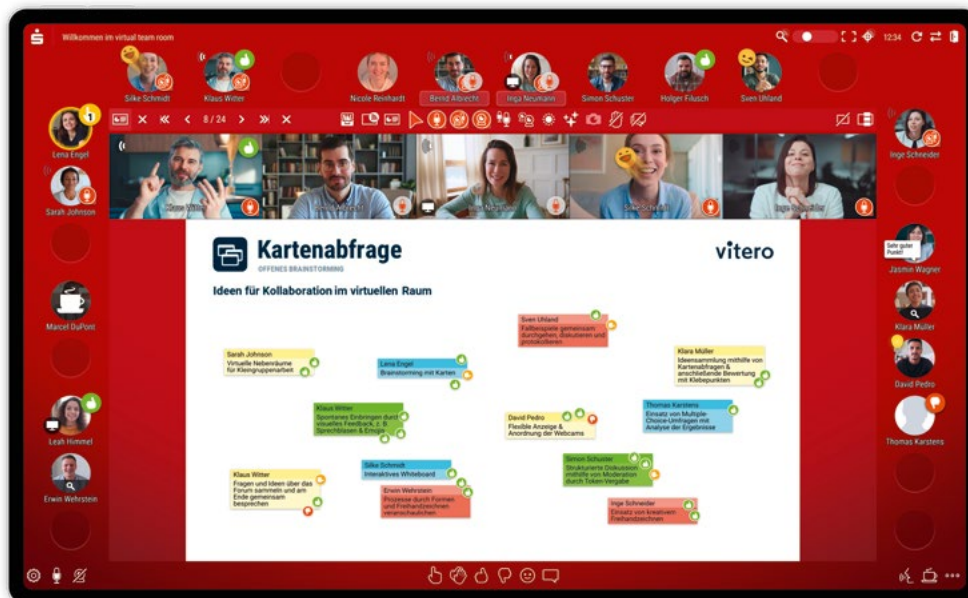


Abbildung eines virtuellen Workshops. Die Software bietet eine Vielzahl an Gestaltungs- und Kommunikationsmöglichkeiten.



OSPlus- RELEASE 24.0

Für mehr Kundenzufriedenheit entwickelt

Die digitale Broschüre zum OSPlus-Release 24.0 stellt die neuesten Entwicklungen des Gesamtbanksystems OSPlus vor und zeigt, wie diese Neuerungen die Effizienz der Sparkassen sowie die Kundenbindung verbessern.

Die technologische Komplexität nimmt ständig zu. Da braucht es einen klaren Blick auf die Dinge. Ein gutes Beispiel wie es gehen kann, bietet die digitale Broschüre zum OSPlus-Release 24.0. Der erste Eindruck: einfach und nutzerfreundlich. Sie präsentiert die Neuerungen und Erweiterungen des Gesamtbanksystems, speziell ausgerichtet auf die kunden- und institutsorientierten Bedarfssfelder.

Bedarfssfelder erleichtern Orientierung

Die kundenorientierten Bedarfssfelder gliedern sich neben dem Digitalen Ökosystem inklusive Beratung & Service in die sechs Lamellen des Fächers des neuen Sparkassen-Finanzkonzeptes. Die institutsorientierten Bedarfssfelder folgen ebenfalls der Fächerlogik und sind in Vertriebsunterstützung, Steuerung & Controlling, Personalmanagement und Organisationsunterstützung unterteilt.

Fokusthemen

Dargestellt werden die umfassenden Verbesserungen bewährter Funktionen wie beim »Giro Expressverkauf«, bei der Risikokreditbearbeitung, bei der »vertrieblichen Startseite« sowie für die Handhabung von Kapitalerträgen. Ein weiterer Fokus liegt auf der Nachhaltigkeit im Firmenkundengeschäft. Hier sind der »Trafofi-Check« und die Erweiterungen der »digitalen Bilanzakte« für das OSPlus-Release besonders hervorzuheben.



Nutzerorientierte Infos

Die Broschüre zum OSPlus-Release enthält wichtige Informationen zum aktuellen Stand der Praxisreife einzelner Anwendungen sowie Angaben zu den Release-Anlagen und zu PPS. Die einzelnen Themenblöcke in der Broschüre sind leserfreundlich gegliedert. Zu finden sind auf einen Blick kompakte Informationen zu den Verbesserungen und Erweiterungen der jeweiligen Lösungen. Neu in dieser Ausgabe ist der Hinweis auf ReleasePlus. Mit ReleasePlus wird die Einführung der Inhalte und Lösungen für die Sparkassen noch einfacher.

Gutes Beispiel: Giro Expressverkauf

Am Beispiel des Giro Expressverkaufs werden die Entwicklungsfortschritte deutlich: Die neue Version reduziert die Abbruchraten bei Neukunden sowie den Nachbearbeitungsaufwand bei Bestandskunden. Zur Steigerung der Attraktivität wird die Integration zusätzlicher »Giro Booster-Prinzipien« geprüft und umgesetzt. Die dabei bereits gewonnenen Erfahrungen im Expressverkauf fließen in die Umsetzung ein.

Vorteile für Sparkassen

Die Sparkassen profitieren u.a. von steigenden Abschlussquoten bei Girokonten. Zudem wird die Customer Journey sowohl in der Internet-Filiale (IF) als auch in der Sparkassen-App deutlich verbessert. Gleichzeitig ermöglicht der optimierte Prozess direkte Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen. Die Sicherheit beim Kontoeröffnungsprozess wird weiter verbessert.

Vorteile für Sparkassenkundinnen und -kunden

Auch für die Sparkassenkunden bringt die Optimierung entscheidende Vorteile: Der Prozess im Online-Kanal ist kundenorientierter, was die Nutzerfreundlichkeit erhöht. Durch den Einsatz der elektronischen Identifikation (eID) ist eine hohe Sicherheit gewährleistet. Zudem ermöglicht der vollständig digitalisierte Prozess in der App Sparkasse den Kundinnen und Kunden, ihr Girokonto sofort und ohne Verzögerung zu nutzen.

Fazit

Die digitale Broschüre zum OSPlus-Release 24.0 bietet mit ihrer klaren Struktur eine schnelle Orientierung über die wesentlichen Neuerungen und Weiterentwicklungen der Gesamtbanklösung OSPlus. Last but not least enthält sie Administrationshinweise zu ausgewählten Anwendungen und Funktionen.





Release-Highlights für die Sparkassen

Am 23. Juni erfolgte der Gesamteinsatz des OSPlus-Release 24.0 für die Sparkassen-Finanzgruppe.

Im FI-Webinar informierten Julia Koch und Michael Schürmann die Vorstands- und Geschäftsführungsebene aus Sparkassen, Landesbanken und Verbundpartner vorab über die Highlights des OSPlus-Release.

Die wichtigsten Weiterentwicklungen und Produktneuheiten der Gesamtbanklösung OSPlus standen im Vordergrund des FI-Webinars. Die rund 350 angemeldeten Teilnehmenden erhielten wertvolle Impulse für die praktische Umsetzung in ihrem Institut und erfuhren, welchen Nutzen die Release-Inhalte ihren Kundinnen und Kunden bringen, um eine höhere Kundenzufriedenheit zu realisieren. Vorge stellt wurden Funktionen, Prozesse und Anwendungen aus den Bedarfsfeldern:


- Konten & Karten,
- Sparen & Anlegen,
- Wohnen & Immobilie,
- Kredite & Konsum,
- Steuerung & Controlling
- Personalmanagement sowie
- Vertriebsunterstützung
- Organisationsunterstützung

Hans-Peter Merk (FI-Seniorfachberater PPS/Org-IT-Prozesse) stellte zusätzlich einige ausgewählte OSPlus_neo-Prozesse, wie zum Beispiel die vorzeitige Darlehensrückzahlung, die Depoteröffnung für das Neugeschäft oder den Trafofi-Check »live« vor.

ReleasePlus erleichtert die Einführung

Neben den Release-Inhalten gab die FI-Geschäftsführung außerdem einen Einblick in aktuelle Themen für die Sparkassen-Finanzgruppe. Im Fokus standen hier die Unterstützung durch ReleasePlus und die KI-Strategie der Finanz Informatik. Für jedes Institut bringt ReleasePlus individuelle Vorteile. In der Summe vereinfacht sich dadurch die Release-Einführung und führt neben einer besseren Übersicht und einer deutlichen Zeitersparnis zu Ressourcengewinnen für die Sparkassen.

Mit Blick auf die KI in OSPlus und am Arbeitsplatz der Sparkassen werden bereits erste Anwendungsbeispiele mit Hilfe von generativer KI entwickelt. Ziel ist es, die »Customer und Employee-Experience« zu verbessern und dabei die Effizienz bei fallabschließenden Prozessen zu erhöhen.

Vormerken sollte sich die Vorstands- und Managementebene in den Instituten auch schon das nächste FI-Webinar »Highlights OSPlus-Release 24.1« am 30. September 2024 und die FI-Connect am 13. und 14. November. 

> Der Mitschnitt der Live-Präsentation sowie der Vortrag sind im FI-Kundenportal für die Vorständinnen und Vorstände verfügbar.



Stellten die Highlights des OSPlus-Release 24.0 vor:
(v. l.) Michael Schürmann,
Julia Koch und Hans-Peter Merk



Podcast-Serie VOICES: Spannende Insights zu Innovationen und Trends

Die Podcast-Serie VOICES ist das neue Audio-Format des Sparkassen Innovation Hubs (S-Hub). Hier erleben Zuhörende, woran der S-Hub arbeitet und bekommen exklusive Einblicke zu Produktideen, Studien und Arbeitsweisen des S-Hubs sowie spannende Insights rund um Innovationen, Trends und das Banking von morgen.

Host Jean-Philippe Tonyigah, Lead Relations im S-Hub, sprach in der Auftaktfolge mit Sina Mangold, S-Hub Marketing Managerin, über die Innovation Days vom 12. bis 13. Juni 2024 in Hamburg. Unter dem Motto #FutureReady wurde die Zukunft in Keynotes, interaktiven Masterclasses und einem experimentellen Lab greifbar gemacht. Weitere Details und Hintergrundinfos gibt es in der Auftakt-Folge VOICES #01 zum Nachhören.

Zukunft Sparkasse

Das Thema Zukunft steht auch in der zweiten Folge des Podcasts im Zentrum. Kamilla Zak, Leiterin des Talent Hub der Hamburger Sparkasse (Haspa), und ihr Kollege Pietro Ferro, Leiter Recruiting, sprechen mit Jean-Philippe Tonyigah über die Strategie der Haspa im »War for Talents« und wie die Haspa es schafft, junge Menschen für eine Ausbildung oder einen Karrierestart zu gewinnen.

Ideenfindung und Innovation mit Sketch Notes

Wie entstehen Ideen und warum ist das Sketching – also das Skizzieren der Ideen von Hand – dabei so wichtig und wie kann diese Ideation-Methode aus dem Bereich Design Thinking Potenziale freisetzen? Die Antwort verraten Johanna Aust und Vanessa Kränicke, beide Innovation Designerinnen im Sparkassen Innovation Hub, in Folge drei des S-Hub Podcasts VOICES.

Der Podcast VOICES des Sparkassen Innovation Hubs steht auf vielen Plattform, z. B. Spotify oder Apple Podcasts kostenlos zur Verfügung.

Smartes Informationsmanagement für Sparkassen

Automatische Verteilung von Rundschreiben und anderen Meldungen

Jeden Tag erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sparkassen viele verschiedene Mitteilungen von der Finanz Informatik (FI). Die Informationen liegen dabei in verschiedenen Systemen. Nicht alle davon bieten persönliche Benachrichtigungen bei Neuveröffentlichungen. Seit Ende November können die Sparkassen diese Lücke mit der Abozentrale schließen. Sie leistet durch einen regelbasierten, automatischen Versand der Informationen wertvolle Unterstützung für die Informationsmanager in den Sparkassen.

Abozentrale sorgt für Entlastung

Seit Ende November steht den Instituten im FI-Kundenportal die neue Berechtigung zur Verfügung. Der Einstieg erfolgt über ein Dashboard. Hier werden die unterschiedlichen Teilbereiche SSC-Aktuell-Meldungen, Orgarundschreiben, Vorstandsinformationen und Empfängergruppen administriert. Nach der Einrichtung der verschiedenen Empfängergruppen erfolgt die Definition der konkreten Regeln in den drei Teilbereichen und die Zuordnung von Regeln und Empfängergruppen. Als Filter für die Regeln dienen beispielsweise SRPlus-Kategorien, PPS-Prozesse oder Adressaten. Bei neu veröffentlichten Dokumenten prüft die Regel, ob die gewählten Kriterien zutreffen. Die hinterlegten Empfänger erhalten dann eine E-Mail mit dem Link zur entsprechenden Information. Einmal eingerichtet, verteilt die Abozentrale die Informationen automatisch, generiert damit einen aktiven Mehrwert und sorgt zudem für Entlastung bei der Informationsverteilung in den Sparkassen.



NACHHALTIGKEITS BERICHT 2023



Der neue Nachhaltigkeitsbericht 2023 zeigt, wie die Finanz Informatik (FI) als Digitalisierungspartner und IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe die nachhaltige Veränderung in den drei ESG-Dimensionen Ökologie, Gesellschaft und Wirtschaft vorantreibt.

1. Ökologie

Die FI strebt eine kontinuierliche Reduzierung des sogenannten CO₂-Fußabdrucks an. Dafür erfolgen regelmäßige und transparente Messungen. Die größten Optimierungsmöglichkeiten liegen hierfür in den Bereichen Rechenzentrumsbetrieb und nachhaltiger Betrieb der Bürostandorte. Im Bereich Energieeinsatz setzt die FI auf erneuerbare Energien. Die FI-Rechenzentren laufen bereits vollständig mit Grünem Strom. Zusätzlich wird künftig ein Teil des benötigten Stroms mit firmeneigenen Fotovoltaikanlagen erzeugt. 2023 betragen die Treibhausgasemissionen durch den Betrieb der Standorte und Rechenzentren 36,18 Prozent des gesamten CO₂-Fußabdrucks. 2022 waren es noch 44,5 Prozent. Gleichzeitig setzt die FI Technologien zur Steigerung der Energieeffizienz ein. Bei der Anschaffung neuer IT-Hardware und Anlagen setzt die FI auf ressourcenschonende Merkmale.

• Klimaneutral mobil

Im Bereich Mobilität fördert die FI im Rahmen ihrer nachhaltigen Reiserichtlinie klimaneutrale Zugfahrten. Flugreisen sind nur noch außerhalb Deutschlands erlaubt. Eine neue Car Policy für die Nutzung von Dienstwagen setzt auf den verstärkten Einsatz von Hybrid- und Elektrofahrzeugen. Auch im Bereich der Kurierfahrten konnten durch die Umstellung auf einen wöchentlichen Paketversand 2,3 Millionen Kilometer eingespart werden.

• Einführung europäisches Umweltmanagementsystem EMAS

Bis Mitte 2025 soll ein Umweltmanagementsystem gemäß der europäischen Verordnung des Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) eingeführt und etabliert werden.

2. Gesellschaft

Mit mehr als 5.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zählt die FI an den drei Standorten Frankfurt, Hannover und Münster zu den größten Arbeitgebern in der jeweiligen Region. Die FI fördert ihre Mitarbeiter besonders in den Nachhaltigkeitszielen »Gesundheit«, »Lebenslanges Lernen« und »Diversität und Inklusion«.

• Förderung von Aus- und Weiterbildung

Im Bereich Ausbildung setzt die FI auf das 2023 prämierte Ausbildungsportal AUBI-plus. Alle Mitarbeitenden haben zudem Zugang zu digitalen Lernwelten, um sich zeit- und ortsunabhängig weiterzubilden. Seit 2023 wurden die dort verfügbaren Inhalte um die Themen Diversität und Zusammenarbeit in interkulturellen Teams erweitert. Um den Führungskräftebedarf aus den eigenen Reihen zu fördern, wurde in der Vergangenheit das Führungskräfte-Nachwuchsentwicklungsprogramm ins Leben gerufen. Der erste Jahrgang konnte das Programm im vergangenen Jahr erfolgreich abschließen.

• Diversität und Inklusion in der Finanz Informatik

Die FI fördert aktiv Diversität und Vielfalt innerhalb der Gesamtbelegschaft und in Führungspositionen. Zur Förderung der Chancengleichheit von Frauen im IT- und Tech-Bereich hat die FI das zwölfmonatige Mentoring-Programm *SHE@FI* ins Leben gerufen. Auch im Netzwerk Sparkassen-Frauen in Führung (S-FiF) engagiert sich das Unternehmen. Als Plattform und zur Förderung von Austausch, Sichtbarkeit und Verständnis für alle LGBTQIA+-Mitarbeitenden wurde 2023 das queere Netzwerk *Queer@FI* gegründet. Die Einstellung vom Menschen mit Behinderung und die damit verbundene Förderung ihrer gleichberechtigten Teilhabe in Beruf und Gesellschaft sind ein weiterer Schwerpunkt des gesellschaftlichen Nachhaltigkeitsengagements der FI.

3. Wirtschaft

Die Finanz Informatik stellt als Digitalisierungspartner der Sparkassen-Finanzgruppe einen flächendeckenden und bedarfsgerechten Zugang zu Finanzdienstleistungen sicher. Viele dieser Dienstleistungen werden mittlerweile digital in Anspruch genommen. Mit den neuen ESG-Scores stehen zunehmend nachhaltige Produkte zur Verfügung. Das mit dem IT-Dienstleister der Genossenschaftlichen FinanzGruppe initiierte Projekt »SB Dual Mode« stellt zudem die flächendeckende Bereitstellung von SB-Geräten sicher und bündelt Ressourcen.



Die FI nutzt die Abwärme der Rechenzentren zum Heizen ihrer Bürogebäude.



Der vollständige Nachhaltigkeitsbericht 2023 steht unter [f-i.de](https://www.f-i.de) zur Verfügung.

Digital denken.
Nachhaltig handeln.



PERSONAL

EINFACH UND FLEXIBEL MANAGEN

Mit der neuen App »Personalveränderungen«
werden interne Aufwände minimiert und Abläufe
effizienter.

Im Arbeitsalltag sind Effizienz und Flexibilität gefragt – das gilt auch für die Arbeit in den Personalabteilungen. Die dortigen Mitarbeitenden – Fach- und Führungskräfte – wissen, wie viele Ressourcen in Form von Zeit und Arbeitskraft allein durch administrative Prozesse gebunden werden. Zeitgleich sollen die Belange der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sparkassen nicht vernachlässigt werden. Hierzu gibt es heute bereits eine Vielzahl von Anwendungen und Lösungen, die die Institute dabei unterstützen, die Sachverhalte innerhalb des Personalmanagements einfach und flexibel zu managen. Dennoch gibt es auch hier noch »Luft nach oben«.

Personalprozesse neu entwickelt

Nun bietet die Finanz Informatik (FI) im Rahmen des Projekts zur Neuentwicklung der Personalprozesse die neue App »Personalveränderungen« an.

Als Baustein des Personalsystems bündelt die neue browserbasierte App gezielt mehrere Aspekte: Über die intuitive Oberfläche können die Benutzer Prozesse wie organisatorische Wechsel, Elternzeit oder Vergütungsänderungen bereits seit dem OSPlus-Release 23.1 durchführen. Dabei bietet die neue Lösung ein wesentliches Alleinstellungsmerkmal, das Produkte von Drittanbietern nicht vorweisen können: Die Personalprozesse können End-to-End durchgeführt werden, auf Basis der Daten in PARISplus, auf die in Echtzeit zugegriffen wird. Die in der App geänderten Daten werden so wie bei den Personalservices weitgehend automatisiert in PARISplus gepflegt.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, die sogenannte SoD-Prüfung, das steht für segregation of duties oder separation of duties bzw. die Prüfung auf Funktionstrennung der IT-Rechte, im IT-Berechtigungsmanagement einzubinden und die Pflege der KURS-Rechte zum Versetzungsstichtag automatisiert anzustoßen. Ein weiterer Handlungsbedarf an dieser Stelle entfällt; der Prozess wird ökonomischer und schlanker gestaltet.



Alle Neuerungen des OSPlus-Release 24.0 sehen Sie hier im Video.



Rainer Esperschild
Personal und Organisation



Sparkasse Duisburg
Königstraße 23 – 25 · 47051 Duisburg
Bilanzsumme: 6,7 Mrd. Euro
www.sparkasse-duisburg.de

Gute Erfahrungen im Alltag

Das können die Sparkassen bestätigen, die die App »Personalveränderungen« bereits einsetzen. So nutzt die Sparkasse Duisburg bereits die Verknüpfung zum IT-Berechtigungsmanagement. »Die Nutzung der PARISplus-KURS-Schnittstelle steigert die Prozesssicherheit und bringt erhebliche Effizienzvorteile durch die automatische Rechtevergabe ... [und] die Nutzungsmöglichkeit der automatischen SoD-Prüfung«, so Rainer Esperschild, zuständig für Personal und Organisation von der Sparkasse Duisburg.

Weitere eindeutige Vorteile sehen auch andere Sparkassen. So beschreibt Burkard Peterle, Bereichsleiter Unternehmensentwicklung bei der Sparkasse Tauberfranken, die Anwendung als gelungene Reaktion auf aktuelle Veränderungen und Anforderungen der modernen Arbeitswelt: »Die Optimierung von Prozessen ist eine Antwort auf die demografische Entwicklung. Der Einsatz von »Personalveränderungen« ist somit ein Schritt in die exakt richtige Richtung.« Treffend fasst Benedikt Schwab, Bereichsdirektor Personalmanagement der Sparkasse Mainfranken Würzburg, die Funktionsweisen und Vorteile der App zusammen: »Mit der App Personalveränderungen der FI wird ein durchgängiger Prozess dargestellt.«

Noch mehr Funktionsumfang

Schon die ersten im April begonnenen Rollout-Serien berücksichtigen die weiteren im OSPlus-Release 24.0 bereitgestellten Funktionen: Personalveränderungen für Arbeitszeitänderungen, Austritte und die Einstellungen, die mit einer Schnittstelle zu Recruiting-Drittssystemen punkten. Damit wird der gesamte Recruiting- und Onboarding-Prozess bis zur ersten Gehaltsabrechnung der neuen Mitarbeitenden zu einer runden Sache. Das neue mehrstufige Freigabeverfahren vermeidet Medienbrüche und beschleunigt das Beschlussverfahren durch einen schlanken voll digitalen Workflow. Digital ist auch das Dokumentenmanagement: Arbeitsverträge auf Knopfdruck erstellen – schneller geht es nicht!





Benedikt Schwab
Bereichsdirektor
Personalmanagement



Sparkasse Mainfranken Würzburg
Hofstraße 7 – 9 · 97070 Würzburg
Bilanzsumme: 10,79 Mrd. Euro
www.sparkasse-mainfranken.de



Burkard Peterle
Bereichsleiter
Unternehmensentwicklung




Sparkasse Tauberfranken
Hauptstrasse 68 · 97941 Tauberbischofsheim
Bilanzsumme: 3,39 Mrd. Euro
www.sparkasse-tauberfranken.de

Trotz der vielen positiven Rückmeldungen ist noch längst nicht alle Arbeit getan: Die FI arbeitet an der Weiterentwicklung der App. Zum OSPlus-Release 24.1 Ende dieses Jahres wird das Leistungsspektrum um Prozesse rund um Sonderurlaub und zur Pflegezeit sowie die Umstellung des Arbeitsverhältnisses erweitert. Im Rahmen des DSGVO-Projekts »Zentrale Rollout-Begleitung Personalprozesse« arbeitet die FI weiter an neuen Ideen zum Ausbau der App.

Volle Kraft voraus

Anfang April startete der Serien-Rollout für etwa 80 Sparkassen. Das Rolloutmanagement der FI unterstützt dabei mit seiner routinierten Erfahrung: Dabei ist es das Ziel, gemeinsam mit den Regionalverbänden, die Institute eng zu unterstützen und mithilfe von Webinaren, Jour fixes und Open-Door-Sessions bei sämtlichen Fragen tatkräftig zur Seite zu stehen. Ebenfalls sind Einzel-Workshops für jede Sparkasse geplant. Das Ergebnis dabei ist klar – ein flächendeckender Einsatz in allen Instituten. An der voraussichtlichen Fortsetzung des Rollouts 2025 und 2026 ist das Interesse seitens der Institute bereits heute sehr groß.

Für eine möglichst wirkungsvolle und zweckmäßige Nutzung der App »Personalveränderungen« empfiehlt die FI den Instituten ebenfalls, die zusätzlichen Bausteine des Personalsystems einzusetzen. Ein weiterer Baustein ist die Anwendung »Personalservices«. Mit ihr können die Mitarbeitenden selbstständig und fallabschließend ihre Anliegen in acht Themengebieten und insgesamt 28 Prozessen mitteilen. Sie erhalten so die Möglichkeit, Themen wie eine Krankmeldung, die Änderung von Kontaktdaten, den Antrag auf Elternzeit bzw. Arbeitszeitänderung und weitere Anliegen intuitiv zu erfassen und komfortabel zu übermitteln – durch die Einbindung in die Internet-Filiale geht das auch aus dem Homeoffice. Die Verknüpfung zwischen »Personalservices« und »Personalveränderungen« spart zudem viel Zeit; Anträge müssen nicht neu erfasst werden, sondern gehen direkt in eine Personalveränderung über.

Mit den beiden Anwendungen sind noch nicht alle Potenziale ausgeschöpft, die das umfangreiche Personalsystem bietet. Weitere Bestandteile wie »Personalinformation«, die »Zeitwirtschaft« oder »Mitarbeitergespräche« sind hilfreiche Anwendungen, um die Prozesse in den Personalabteilungen schlanker und ökonomischer zu gestalten. Alle weiteren wichtigen Informationen zu den Anwendungen des Personalsystems finden Sie im FI-Kundenportal. 



**Die neuen Personalservices
der Finanz Informatik im Video.**



APP

Online-Banking so beliebt wie noch nie

Online-Banking erfreut sich großer Beliebtheit in Deutschland. Bundesweit nutzen 81 Prozent aller Deutschen den digitalen Zugang zu ihrer Bank oder Sparkasse. Das zeigt eine Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. Besonders in der Altersgruppe ab 65 erhöhte sich der Anteil der Nutzerinnen und Nutzer von 45 im vergangenen Jahr auf aktuell 54 Prozent. Bei den 16- bis 64-Jährigen liegt der Nutzungsgrad zwischen 92 und 94 Prozent. Die meisten Befragten nutzen zum Online-Banking ihren Laptop, 76 Prozent zumindest hin und wieder das Smartphone. Desktop-PCs werden von 43 Prozent genutzt und 42 Prozent verwenden Tablets.

Digitale Angebote immer wichtiger

42 Prozent der Befragten gaben sogar an, ausschließlich Online-Banking zu nutzen und nie eine Filiale aufzusuchen. 40 Prozent tätigen ihre Bankgeschäfte überwiegend online, pflegen jedoch ab und zu den persönlichen Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Filialen. Lediglich 16 Prozent nutzen überwiegend die Services in den Filialen und Online-Banking nur hin und wieder.

Bei der Wahl ihrer Bank legen Dreiviertel der Befragten Wert auf eine benutzerfreundliche App. Für 67 Prozent ist eine breite Angebotspalette im Online-Banking wichtig und für 60 Prozent spielen Mobile-Payment-Anwendungen eine wichtige Rolle. Dieser Trend zeichnet sich innerhalb der Gruppe der 16- bis 29-Jährigen noch deutlicher ab. Hier liegen alle Zustimmungswerte zu den digitalen Angeboten im oberen Bereich: 78 Prozent finden Mobile-Pay-

ment-Angebote, 79 Prozent das Online-Banking-Angebot und 87 Prozent benutzerfreundliche Apps wichtig. Markenbekanntheit (53 Prozent), persönliche Beratung (51 Prozent) und ein gut erreichbares Filialnetz (43 Prozent) werden von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Umfrage hingegen als weniger wichtig eingestuft.

Sicherheit und Kosten im Blick

Altersunabhängig spielen für fast alle Befragten (96 Prozent) die Höhe der Einlagensicherung und die der Bankgebühren eine wichtige Rolle bei der Wahl ihres Kreditinstituts. Eine gebührenfreie Bargeldversorgung im Ausland so wie viele kostenlos nutzbare Geldautomaten sind für 88 Prozent von Bedeutung. Auch das Herkunftsland der Bank (73 Prozent) und das Angebot von Tagesgeld-Zinsen (ebenefalls 73 Prozent) wurden als wichtige Kriterien angegeben. Ein nachhaltiges Engagement ihrer Bank ist für 86 Prozent wichtig. Kundenbindungsprogramme über Punkte oder Prämien halten dagegen knapp weniger als die Hälfte, nämlich 49 Prozent, für entscheidend. Lediglich für 14 Prozent der Teilnehmerinnen und Teilnehmer ist ein Angebot von Kryptowährungen wichtig.

Bindung zur Hausbank sinkt

Mehr als die Hälfte der Befragten (58 Prozent) hat bereits einmal das hauptsächlich genutzte Girokonto gewechselt. 2018 lag dieser Wert noch bei 35 Prozent. Wechselwillige Kundinnen und Kunden belassen es nicht bei einem Wechsel: 15 Prozent haben schon zwei, 34 Prozent 3 und 28 Prozent 4 Kontenwechsel hinter sich. Jeder Zwölfte (8 Prozent) hat sogar bereits 5 oder mehrmals das Konto gewechselt. Durchschnittlich unterhalten 70 Prozent der Befragten Geschäftsverbindungen zu mehr als einer Bank. Meistens sind es rund zwei Institute. Die Verwaltung der verschiedenen Konten über Multibanking-Apps nutzt bisher rund ein Drittel. Ein weiteres Drittel kann sich die Nutzung einer solchen App vorstellen und das letzte Drittel nutzt diese nicht und will es auch künftig nicht tun.

Offenheit für KI-Anwendungen im Finanzbereich

Offen für eine Altersvorsorgeberatung durch eine KI zeigen sich 37 Prozent. Rund ein Viertel (26 Prozent) gibt an, dass eine KI bessere Empfehlungen für Finanzprodukte erteilen könne als ein Mensch. Für die individuelle Finanzplanung, also beispielsweise für Empfehlungen zu möglichen Ausgaben oder Sparhinweisen, wünschen sich 20 Prozent eine KI-gesteuerte Finanzplanung.



»Ick.brooch. Uhrlauf594«

Tipps und Tricks zur Erstellung komplexer Passwörter für mehr Datensicherheit



Das beliebteste Passwort in Deutschland war im vergangenen Jahr »123456789«. Das geht aus einer Untersuchung des Hasso-Plattner-Instituts hervor. Die Forschenden haben dafür Datensätze aus dem Darknet ausgewertet. Dort veröffentlichen Kriminelle Passwortlisten.

Profile auf sozialen Netzwerken können Kriminellen dabei viele persönliche Informationen und damit auch Hinweise auf mögliche Passwörter liefern. Daher sollte ein sicheres Passwort weder private Informationen wie Geburtsdaten oder Kindernamen enthalten noch Wörter, die (weltweit) in Wörterbüchern zu finden sind. Auch eine angehängte Ziffernfolge wie beispielsweise 123 oder der Austausch von Buchstaben gegen Zahlen erhöht die Sicherheit nicht im erforderlichen Maße. Passwörter sollten eine gewisse Komplexität aufweisen, um eine angemessene Sicherheit zu gewährleisten.

Bestandteile komplexer Passwörter

Ein komplexes Passwort zeichnet sich durch eine längere Abfolge von Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen aus wie zum Beispiel »E2Dah1-v3|z^«. Es ist in keinem Wörterbuch zu finden und ergibt auch kein sinnvolles Wort. Um ein komplexes Passwort wie »IfmdL650vHnF!« zu erstellen, kann man dafür einen Satz zur Hilfe nehmen: »Ich fahre mit der Linie 650 von Hamburg nach Frankfurt!«

Oder man schreibt ein Passwort bewusst falsch, also »Ick.brooch.Uhrlaup594!« statt »Ich.brauche.Urlaub594!«. Durch die Verwendung komplexer Passwörter erhöht sich die Komplexität der Passwörter und das Knacken wird erschwert. Das ist besonders wichtig, kann doch ein Programm zum Knacken von Passwörtern pro Sekunde 15 Millionen Passwortkombinationen ausprobieren. Ein zehnstelliges Passwort, das die oben erwähnten Bestandteile enthält, ergibt sieben Trilliarden Kombinationsmöglichkeiten.

Häufig werden Passwörter auf einem Computer gespeichert, aber nicht im Klartext, sondern nach Berechnungsalgorithmus in einem besonderen Format (genannt »Hashwert«). Programme zum Knacken von Passwörtern vergleichen diese Hashwerte für ein Passwort auf dem Computer mit den bekannten Hashwerten. Sind die Hashwerte identisch, ist das Passwort geknackt. Wenn dann das Passwort auch noch besonders kurz ist und nur aus Kleinbuchstaben besteht, sind es bloß noch 309 Millionen Kombinationsmöglichkeiten. Somit dauert das Knacken und das Herausfinden des Passwortes nur wenige Sekunden. Das oben genannte Beispielpasswort »E2Dah1-v3|z^« mit seinen sieben Trilliarden Kombinationsmöglichkeiten zu knacken, dauert dagegen mehrere Jahre.



Gefahr durch Bot-Netzwerke

Sollten die Kriminellen jedoch Server-Farmen oder Bot-Netze nutzen, können sie die Zeit für das Knacken drastisch verkürzen. Ein Bot-Netz besteht in der Regel aus tausenden miteinander vernetzter Bots. Der Name »Bot« leitet sich aus dem Englischen »Robot« ab und deutet damit auch auf die primäre Funktion hin. Bots erledigen selbstständig vordefinierte Aufgaben. Als Schadsoftware operieren Bots meist ohne Kenntnis der Anwenderinnen und Anwender auf gekaperten PCs und anderen vernetzten Geräten, die zusammengeschaltet das Botnetz ergeben. Im Zusammenschluss bilden die Bots als kollektives Bot-Netz eine mächtige Waffe, um schädliche Aktionen gegen Unternehmen oder Organisationen durchzuführen. Daher ist es besonders wichtig, unterschiedliche Passwörter für die jeweiligen Accounts zu nutzen. Denn Kriminelle nutzen ein geknacktes Passwort, um damit Zugang zu anderen Konten der User zu erlangen.

Richtiger Umgang mit Passwörtern

- 1) Passwörter niemals aufschreiben.
- 2) Keine Weitergabe an andere Personen.
- 3) Passwörter im beruflichen Umfeld weder auf Shares noch im Intranet oder über SharePoint für andere Personen zugreifbar machen.

Wer sich die Passwörter nicht merken kann, nutzt einen Passwort-Safe. iPhone- und iPad-Nutzerinnen und -Nutzer steht der eingebaute Passwortmanager von iOS beziehungsweise iPadOS zur Verfügung.

Am Ende macht sich die Mühe bezahlt: Denn durch die richtige Verwendung komplexer Passwörter erhöht sich die Datensicherheit sowohl im beruflichen als auch im privaten Umfeld.



Mehr Komfort mehr Sicherheit

Anfang 2024 begrüßte die FI den 300. Netzprodukt-Kunden. Der Ausbau des Netzes kommt damit planmäßig dem Ziel »Institutsnetz2025+« immer näher.

Die Wege eines Kunden zu seiner Sparkasse sind vielfältig: von unterwegs über die App, zuhause am Schreibtisch über die Internet-Filiale, per Telefon und Chat mit dem Kunden-Service-Center. Und natürlich ab und an auch »zu Fuß« zu seiner nächsten Filiale oder zum nächsten Geldautomaten. Damit das jederzeit, bequem und sicher funktionieren kann, sind umfangreiche technische Voraussetzungen notwendig.

Das Netz für die Sparkassen-Finanzgruppe

Mit dem OSPlus-Netzwerk (OSPN) verbindet die Finanz Informatik (FI) heute alle Sparkassen mit rund 13.000 Standorten bundesweit über ein Weitverkehrsnetz (WAN) sicher mit dem Rechenzentrum und der OSPlus-Finanzplattform. Dazu kommen noch rund 8.500 WLAN Access Points, mit denen Mitarbeitende mobil arbeiten und Kunden in den Filialen auf einen HotSpot zugreifen können. Eine besondere Rolle spielt dabei das Full Service LAN (FSLAN), mit dem die FI ihren Kunden ein maßgeschneidertes Institutsnetz für den sicheren Endgerätezugriff auf derzeit 22.000 Router und Switches bereitstellt. Im Februar 2024 kam der 300. Kunde für dieses Produkt hinzu: die Sparkasse Oder-Spree mit Sitz im brandenburgischen Frankfurt/Oder.



Was spricht für FSLAN?

Mit dem Produkt FSLAN übernimmt die FI den Netzwerkbetrieb, den Lifecycle sowie die Unterstützung in der Netzwerkplanung der lokalen Institutsnetzwerke (LAN). Das FSLAN-Leistungsportfolio umfasst unterschiedliche Router und Switches, die auf Basis von Referenzarchitekturen und Design-Richtlinien zum Einsatz kommen. Dieser Prozess wird in enger Abstimmung von der Infrastrukturberatung begleitet.

Der Vorteil: Es gibt bedarfsbezogene Leistungen mit standardisierten Architekturbausteinen. Die FI übernimmt im Rahmen des Lebenszyklus (Lifecycle) der lokalen Institutsnetzwerke den Netzbetrieb, die Überwachung, die Planung und die Umsetzung von Veränderungen sowie den Aufbau, Austausch und Abbau von Infrastrukturen.

Der Mehrwert: Die Betriebsverantwortung des lokalen Netzes wird an die FI übertragen. Beim Bereitstellen und Verändern von Leistungen, der Analyse von Fehlern sowie dem Lifecycle-Management unterstützt eine Reihe von Field Services optimal bei der fachgerechten Installation.

Vorteil Kunde: Fach- und bedarfsgerechte Unterstützung für Installationen vor Ort.

Bedarfsgerechter Schutz wichtiger denn je

Für ein großes und weiter wachsendes Netzwerk ist dabei ein Thema unerlässlich: Sicherheit. FSLAN berücksichtigt kontinuierlich die regulatorischen Vorgaben des Aufsichtsrechts (BAIT, MaRisk, SITB, etc.) und bietet integrale Leistungen für die Absicherung des Netzzugangs (Netzzugangskontrolle) mittels des Standards IEEE 802.1X. Dabei wird die Netzzugangskontrolle mittels Gerätezertifikate ermöglicht. Für Endgeräte, die keine Zertifikate unterstützen, wird als Ausnahme eine Authentisierung über die MAC-Adresse angeboten.





Optional kann die Netzwerksegmentierung weiter ausgebaut werden. Die Leistung der »erweiterten Sicherheitszonen« ermöglicht die Beschränkung der Kommunikation zwischen einzelnen Sicherheitszonen bzw. Netzsegmenten auf Basis einer festen Kommunikationsmatrix. Die Steuerung der Zuordnung von Endgeräten zu Sicherheitszonen wird dem Kunden als Self-Service zur Verfügung gestellt. Die Umsetzung erfolgt automatisiert mittels einer dynamischen VLAN-Zuordnung.

Der Vorteil: So wie man in großen Gebäuden einzelne Brandschutzmauern einziehen kann, um im Fall der Fälle den Schaden so gering wie möglich zu halten, wird mit den erweiterten Sicherheitszonen die Cyber Resilienz durch eine Reduzierung der Angriffsfläche erreicht. Das Angebot der FI unterscheidet bei den Sicherheitszonen zwischen einer Basisleistung sowie einer optionalen Leistung, die die Kommunikationsbeziehungen zwischen den einzelnen Sicherheitszonen zusätzlich reglementiert. Der Einsatz der »erweiterten Sicherheitszonen« schränkt dabei eine direkte Kommunikation auf Systeme unterschiedlichen Schutzbedarfs ein, sodass z.B. der Zugriff auf den Video-Server nur noch von Arbeitsplätzen der Sicherheitszone »Administration & Server« möglich ist.

Der Ausbau geht weiter: »Institutsnetz 2025+«

Jeder kennt es aus eigener Erfahrung: In den vergangenen Jahren haben sich Arbeitsstrukturen und -modelle rasant verändert. Ortsunabhängige, hybride Arbeitsplatz- und Netzwerklösungen und der Remote Access über das Produkt SEVA (Sichere Einwahl von außen) sind heute das »new normal«.

Sich mit seinem mobilen Endgerät jederzeit ortsunabhängig in ein Netz einzuwählen – das ist eine vielfach gelernte Erwartungshaltung an einen IT-Dienstleister. Das »Institutsnetz 2025+« stellt dies ebenso sicher wie den Zugriff auf das qualitativ beste lokale Netzwerk (LAN/WLAN), ohne dabei den Komfort durch Unterbrechungen zu beeinträchtigen. Der Fokus auf mobiles Arbeiten – ob in der Firma oder daheim – hat den Anspruch an »Shared Desk«-Modelle und entsprechende Docking-Lösungen erhöht. Auch das berücksichtigt das Konzept.


> **Router** sind Netzwerkgeräte, die IP-Datenpakete zwischen mehreren Netzwerken vermitteln können. Sie werden zur Kopplung mehrerer Standorte oder mehrerer lokaler Netzwerksegmente eingesetzt.

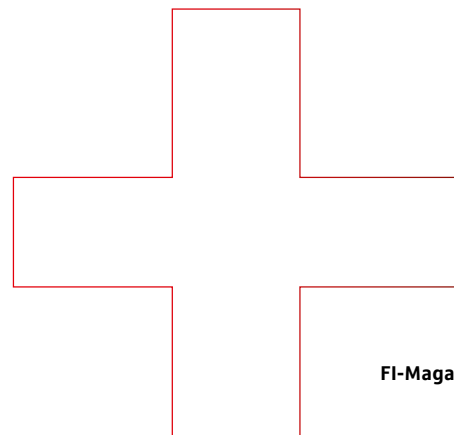
Ein **Switch** dient der Anbindung von Endgeräten an ein Netzwerk. Der Switch leitet Datenpakete in Richtung ihres Zieles weiter.

Das Ziel ist, mobile Arbeit optimal zu unterstützen und die Compliance zu regulatorischen Anforderungen zu gewährleisten.

Das Institutsnetz 2025+ beschreibt die strategische Fortschreibung der Netzprodukte OSPN, FSLAN und SEVA, die in ihrer Gesamtheit eine Reihe essentieller Vorteile umsetzen: komfortabler und konvergenter Netzzugang (WLAN/LAN) und Remote Access inkl. Gastzugang:

- Umsetzung der WLAN-Standards WPA3 Enterprise und WiFi 6
- Identitätsbasierter Netzzugang zur dynamischen Zuordnung der Sicherheitszonen
- Erhöhung der Flexibilität im Spektrum der OSPN-Leistungen, z. B. bei Redundanz-Optionen
- Optimierung der Echtzeitkommunikation

Ein weiteres Ziel ist die Transformation des OSPlus-Netzwerkes zu einer Drehscheibe zwischen den Institutsnetzen, den Rechenzentren der FI und dem Internet. 



Nachgefragt



FI-Magazin: Die Kreissparkasse in der Grafschaft Diepholz setzt seit kurzem auf FSLAN. Was waren die Gründe, auf das neue Produkt umzustellen?

Sven Kirchner: Aus der Regulatorik ergibt sich seit einigen Jahren die Anforderung, Zugriffe von VLANs untereinander zu verhindern bzw. zu begrenzen. Durch das neue FI-Produkt FSLAN – erweiterte Sicherheitszonen – konnten wir als Pilotinstitut diese Lücke schließen.

FI-Magazin: Was sind die ersten Erfahrungen seit der Umstellung und gibt es noch Anpassungsbedarf?

Sven Kirchner: Wir waren positiv überrascht, dass sich – selbst für uns als Pilotinstitut – die aufgetretenen Probleme in einem sehr überschaubaren Rahmen gehalten haben. Optimierungsbedarf gibt es bei jeder Anwendung. Zum Teil wurden unsere Hinweise bereits umgesetzt.



Sven Kirchner
Gruppenleiter IT-Organisation



Kreissparkasse Grafschaft Diepholz
Sparkassenstraße 1 · 49356 Diepholz
Bilanzsumme: 2,39 Mrd. Euro
www.kreissparkasse-diepholz.de

FI-Magazin: Wie wurden Sie seitens der FI unterstützt?

Sven Kirchner: Seitens der FI wurden wir hervorragend durch unsere Netzbetreuer Thomas Mahler, Chris Birnstiel und viele weitere Mitarbeiter eng begleitet. Bei Fragen konnten wir direkt auf unsere zuvor benannten Ansprechpartner zugreifen. Meist konnten diese auch direkt beantwortet werden, obwohl alle an dieser Stelle Neuland betreten haben.

FI-Magazin: Worauf sollten Sparkassen Ihrer Meinung nach achten, die ebenfalls auf FSLAN umsteigen bzw. umsteigen wollen?

Sven Kirchner: Entscheidend sind im Wesentlichen zwei Punkte:

1. Jedes Institut sollte einen vollständigen Überblick über seine eingebundene Hardware haben.
2. Bei Hardwareanschaffungen sollte auf eine FI-Zertifikatsunterstützung geachtet werden.

FI-Magazin: Wie lautet Ihr Gesamtfazit und wie geht es in Ihrem Institut beim Thema Netze weiter?

Sven Kirchner: Netze sind eine wesentliche Grundlage in Bezug auf Sicherheit in der Sparkasse. Aus diesem Grunde sollte hier auch immer ein besonderes Augenmerk liegen. Wir stehen daher Anpassungen – auch vor dem Hintergrund unserer hier erlebten positiven Erfahrung – aufgeschlossen gegenüber. Dieses gilt ebenso für weitere Pilotierungen.

FI-Magazin: Vielen Dank für das Gespräch.



Die Zukunft der digitalen Vermögensverwaltung



Das Vermögen von rund 24.000 Sparkassenkundinnen und -kunden wird aktuell mithilfe der Lösung inasys Digitale Vermögensverwaltung betreut. Derzeit wird die Lösung weiterentwickelt und in einem zweiten Schritt die fallabschließende digitale Abbildung des Vertragsabschlusses weiter optimiert. Am Rande eines Stakeholder-Workshops erfuhr das FI-Magazin Details zu dem Projekt.

Mit einem Kick-off-Workshop im Frühjahr 2024 in Frankfurt startete inasys mit fünf Stakeholdern in die zweite Phase der Entwicklung der inasys Digitale Vermögensverwaltung. Mit dabei waren u. a. die NORD/LB, die Hamburger Sparkasse (Haspa), die Kreissparkasse Köln sowie die Kreissparkasse Ludwigsburg.

Kunden-Frontend überzeugte von Anfang an

Im Anschluss an einen Vertiefungsworkshop, wenige Wochen später an gleicher Stelle, gab Marcel Leist aus dem Portfolio- und Generationenmanagement der NORD/LB und Teilnehmer der ersten Stunde gerne Auskunft über Teilnehmegründe, Erfolge und die nächsten Schritte des Projekts. »Bei dem Thema Digitalisierung der Vermögensverwaltung war für uns als NORD/LB sofort klar: Da sind wir dabei. Besonders gut hat uns das neue Kundenfrontend gefallen, aber auch das Vertragstool, mit dem wir eine für uns eigens gebaute Lösung abgelöst haben. Dadurch konnten wir viele manuelle Prozesse digitalisieren und damit enorm vereinfachen sowie beschleunigen. Das Kundenfrontend kam auch bei unseren Kunden sehr gut an, weshalb für uns nach der erfolgreichen ersten Phase klar war, dass wir auch in der zweiten Phase dabei sind.«

Fallabschließende Prozesse als Ziel

Die Phase 2 der digitalen Vermögensverwaltung beschäftigt sich mit der schrittweisen Weiterentwicklung der fallabschließenden digitalen Abbildung des Vertragsabschlusses. Zunächst wird mit dem OSPlus-Release 24.0 die bestehende Anwendung abgelöst und durch die auf Basis des Styleguides des Neuen Banking-Frontends entwickelte Anwendung ersetzt.



Ohne Prozesswechsel zum Ziel

Für Marcel Leist stehen in dieser zweiten Phase weitere Digitalisierungspunkte rund um die Vermögensverwaltung im Fokus, die sowohl die Beraterinnen und Berater als auch das Backoffice unterstützen. Dabei seien die Erfahrungen aus Phase 1 sehr hilfreich, die die NORD/LB in die aktuelle Phase einbringen wolle. Ziel der neuen Lösung sei eine fallabschließende Gesamtprozesskette für den Vertragsabschluss, die für die Beraterinnen und Berater am Ende keinen Prozesswechsel mehr bedeute. Dies soll sowohl die Konto- und Depotöffnung als auch die Bearbeitung von Bestandsänderungen wie Ein- und Auszahlungen direkt durch die Beraterinnen und Berater umfassen.

Deutlich effizienteres Arbeiten möglich


Die Vorteile für die Institute liegen für Marcel Leist auf der Hand: »Die Anwendung ermöglicht ein deutlich effizienteres Arbeiten. Insbesondere die Prozesse zwischen Backoffice und Beraterinnen und Beratern werden deutlich verschlankt. Zudem sind die Prozesse weniger fehleranfällig, regulatorisch nachvollziehbar und die Dokumentation revisionssicher. Ein Controlling-Instrument ermöglicht zudem beispielsweise elektronische Freigabeprozesse durch das Backoffice oder auch eine Management-Sicht auf die abgeschlossenen Verträge in Echtzeit.« Last but not least wird durch die Anbindung der elektronischen Signatur, die mit dem OSPlus-Release 24.1 geplant ist, der Remote-Abschluss eines Vermögensverwaltungsmandates möglich.





Zusätzliche Möglichkeiten

Durch die effiziente Abwicklung erhält das Institut neuen Handlungsspielraum. Marcel Leist sieht hier vor allem den Vorteil, neue Strategien in der Vermögensverwaltung rasch mit dem Tool umzusetzen. Andere Stakeholder gehen hier einen etwas anderen Weg. Denn die standardisierten Leistungen der Vermögensverwaltung könnten auch über die Retail-Beraterinnen und -Berater angeboten werden und über geringere Anlage-/Mandatsbeträge eine deutlich breitere Zielgruppe adressieren.

Mit den in Aussicht stehenden Optimierungen ist Marcel Leist mehr als zufrieden: »Wir sind mit dem Ziel in das Projekt eingestiegen, das Tool in der Entstehung mitgestalten zu können. Wir sind überzeugt, dass dies gelingt, denn wir setzen bereits viele Tools von inasy ein. Durch die tiefe Integration in OSPlus hat die Lösung ein Alleinstellungsmerkmal am Markt und ermöglicht die hohe Effizienzsteigerung, die wir uns von ihr erwarten. Ich kann jedem Institut mit einer Vermögensverwaltung nur empfehlen, sich die Digitale Vermögensverwaltung von inasy genau anzuschauen und zu nutzen. Und auch wenn der »Vertragsabschluss« zunächst eine Investition ist: Der Service, der in der zweiten Phase noch ausgebaut wird, ist sehr vorteilhaft und bringt viel Einsparung beziehungsweise Sicherheit in die Prozesse. Im Rahmen einer Kooperation bieten wir unsere Vermögensverwaltung übrigens auch für alle Sparkassen an, dabei ermöglichen wir den Zugang zu unseren preisgekrönten Anlagestrategien sowie der digitalen Abwicklung. Ich bin davon überzeugt, dass die Digitale Vermögensverwaltung sehr mehrwertig für die Sparkassen ist«, so sein Fazit. 



Marcel Leist
Portfolio- und Generationen-
management

NORD/LB

NORD/LB
Beratungszentrum
Friedrichswall 10 · 30159 Hannover
www.nordlb.de

»Was uns in der Digitalisierung noch weiter voranbringen wird, ist folgender Punkt: In der Anwendung soll zukünftig direkt ein Anlagevorschlag erstellt werden. Momentan werden diese noch auf Basis von Mustervorschlägen individuell für den Kunden erstellt. In Zukunft soll das alles digital ablaufen, so dass die Beraterin beziehungsweise der Berater auf Knopfdruck Anpassungen vornehmen kann. Das wird nicht für alle Mandate möglich sein, aber unser Ziel ist es, in Zukunft den Großteil der Anlagevorschläge ohne manuelle Anpassungen digital zu erstellen.«



Neues Angebot der Star Finanz

DIGITAL SOLUTIONS

Wie begegnen wir dem Fachkräftemangel, Kostendruck und zunehmendem Wettbewerb? Ein Baustein zum Erfolg der Sparkassen-Finanzgruppe ist die Effizienzsteigerung durch Standardisierung und Prozessautomatisierung.


Von Timo Schwalm, Leiter Digital Solutions

Gleichzeitig sind unsere rund 500 Organisationen im Verbund so individuell, dass es immer wieder spezieller Softwarelösungen für besondere Anwendungsfälle bedarf. Genau hier unterstützt die Star Finanz in Zukunft mit ihrem neuen Leistungsangebot: Digital Solutions.

Gemeinsam mit einzelnen Sparkassen oder Verbundpartnern identifizieren wir Herausforderungen, konzipieren digitale Lösungen und lassen diese Wirklichkeit werden. Wir begleiten unsere Kundinnen und Kunden von der Ideenfindung über die Verprobung des ersten Prototypen mit echten Nutzenden bis hin zur Skalierung und dem Betrieb der fertigen Anwendung. Wir setzen auf eine schlanke Entwicklung, um schnell erste Erfahrungen in der Liveumgebung zu sammeln, Ideen mit Nutzerinnen und Nutzern zu testen und weiter zu optimieren. Von der Idee bis zum fertigen Klickdummy vergehen in der Regel nur wenige Tage oder Wochen – daher haben wir unsere Methode *RUSH* genannt. So werden Kosten und Aufwand in der Entwicklung gespart und wir wissen sofort, wie gut unsere Idee funktioniert.

Immer wieder stellen wir bei unserer Arbeit fest, dass sich individuelle Lösungen einzelner Institute für die ganze Gruppe eignen. Darum unterstützen wir unsere Kundinnen und Kunden dabei, ihre Ideen auch anderen zugänglich zu machen: mit unserem Netzwerk oder durch die Begleitung einer Bewerbung um Innovationsbudget des DSGVO. Als Umsetzungspartner der Plattform Innobase begleiten wir Ideen durch alle Phasen des Innovationsprozesses – von der Einreichung der Rohidee bis zur Umsetzung des sogenannten »Minimum Viable Products (MVP)«, der ersten minimal funktionsfähigen Version.

Barrierefrei für alle

Ein Thema, das Sparkassen und Verbundpartner aktuell umtreibt, ist die Einhaltung des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG). Ab dem 28. Juni 2025 müssen alle Anwendungen mit Endkundenbezug barrierefrei gestaltet werden. Wir unterstützen diese Entwicklung aus Überzeugung. Zum einen darf niemand von der Nutzung guter Software ausgeschlossen werden. Zum anderen bieten barrierefreie Anwendungen allen Nutzenden eine bessere User Experience (UX). Daher haben wir das *IDL – Inclusive Design Lab* gegründet. Hier versammeln wir UX- und UI-Experten, Softwareentwickler und Berater, um Anwendungen auf Barrierefreiheit zu prüfen und zu optimieren. 

> Für Sparkassen und Verbundpartner entwickeln wir individuelle Softwarelösungen. Unsere Leistungen im Überblick:

- Konzeption, Prototyping & MVP-Development
- Entwicklung, Skalierung und Betrieb von Web- und Desktop-Apps
- IT-Architecture, Schnittstellen und Infrastruktur
- Server-Einrichtung und -Betrieb
- Produkt- & Projektmanagement

LÖSUNGS-WELTEN WACHSEN WACHSEN DEUTLICH

Der IT-Blog der Finanz Informatik Solutions Plus (FI-SP), »Solutions-World«, bietet Einblicke in die Welt der Lösungsfinder der FI-Tochter. Er präsentiert spannende Projektgeschichten, neueste Technologietrends und Erlebnisse, um den Spirit im Team der Lösungsfinder lebendig und IT-Wissen praxisnah zu vermitteln.



Mit mehr als einem Vierteljahrhundert Erfahrung im Bereich IT-Dienstleistungen kann die FI-SP auf einen reichen Erfahrungsschatz bei der Entwicklung innovativer Lösungen zurückblicken. Auf diesen Wissensschatz aufbauend, haben die Verantwortlichen der FI-SP vor fast vier Jahren den IT-Blog »Solutions-World« ins Leben gerufen, um Interessierten einen Blick hinter die Kulissen des Unternehmens zu ermöglichen. Dieser ist nicht nur eine Plattform für die Darstellung von Fachwissen und Teamgeist, sondern dient auch als wertvolle Informationsquelle für potenzielle neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aber auch für Kunden, die wissen möchten, wie die FI-SP arbeitet.

Die vier Rubriken des Blogs

Der IT-Blog »Solutions-World« ist in vier Hauptkategorien unterteilt, die jeweils unterschiedliche Aspekte der IT-Welt beleuchten:

1. Welt der Lösungsfinder:

Hier berichten FI-SP-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter über ihre täglichen Erfahrungen und Herausforderungen im Team. Es geht um die Kultur bei der FI-SP, um Teamevents und die kleinen, oft humorvollen Begebenheiten, die den Arbeitsalltag prägen.

2. Welt der Softwareentwicklung:

Diese Rubrik bietet einen Einblick in die technischen Kompetenzen und das Know-how des Unternehmens. Von der agilen Entwicklung bis zum Umgang mit komplexen Softwarearchitekturen wird hier Fachwissen greifbar gemacht.

WACHSEN WACHSEN

3. Welt der Projekte:

In dieser Kategorie wird aus der Projektarbeit berichtet. Interessierte erfahren aus erster Hand mehr über angewandte Methoden, Vorgehensmodelle und Praxiserfahrungen, die zeigen, wie Projekte von der Idee bis zur Umsetzung erfolgreich durchgeführt werden.

4. Welt der Trends und Technologien:


Hier werden neue Technologien und Trends wie Künstliche Intelligenz, Blockchain oder Cloud-Lösungen diskutiert. Die Beiträge zeigen, wie diese innovativen Technologien in realen Projekten eingesetzt werden.

Beispiel: Gastvorlesung an der THWS

Ein prägnantes Beispiel für die Art von Inhalten, die im Blog geteilt werden, ist der aktuelle Bericht über eine Gastvorlesung von Manuel K. und Markus W., zwei erfahrenen Software-Ingenieuren der FI-SP, an der Technischen Hochschule Würzburg-Schweinfurt (THWS). Ihre Aufgabe war es, den Studierenden nicht nur theoretisches Wissen zu vermitteln, sondern auch praktische Einblicke in die neuesten Technologien ihrer Branche zu geben, insbesondere in DevOps. DevOps steht für eine agile Arbeitsweise, die die Prozesse zwischen Softwareentwicklung und IT-Betrieb optimiert und so die Effizienz und Qualität der Softwarebereitstellung steigert. Höhepunkt war eine Live-Demonstration von DevOps der FI-SP, die dynamische Umgebungen auf ihrer eigenen Private Cloud DevOps-Plattform zeigte.

Die positive Resonanz der Studierenden, sowohl der anwesenden als auch der digital teilnehmenden sowie das ermutigende Feedback im Nachhinein, verdeutlichen den Erfolg dieser Initiative. Dieser Blogbeitrag verdeutlicht nicht nur die Rolle der FI-SP als Lösungsfinder für seine Kunden, sondern zeigt auch, wie das Unternehmen aktiv zur Ausbildung zukünftiger Generationen von Technologieexperten beiträgt.

Ausblick des Blogs

In dieser Art gibt das Team der Lösungsfinder einen abwechslungsreichen Blick hinter die Kulissen. In loser Reihenfolge wechseln sich Blogbeiträge und ein Podcast – der »Solutions Talk« – ab. Und das mit großem Erfolg: Im Jahr 2023 gehörte der Blog zu den Top 5 der meistbesuchten Seiten der FI-SP mit einer Steigerung der Seitenaufrufe um 11,8 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Doch auf Lorbeeren ruht es sich schlecht. Deshalb plant die FI-SP in Zukunft, auch Bewegtbildinhalte verstärkt einzusetzen. Dranbleiben, Reinhören, zuschauen lohnt sich also. 



**Solutions World –
Der Blog der Lösungsfinder**

f-i-solutions-plus.de/unser-it-blog/



ROT HÖREN.

Podcasts aus der Sparkassen-Finanzgruppe

Hörerinnen und Hörer können heute laut der Podcast-Agentur Podstars zwischen 70.000 deutschsprachigen Podcasts wählen – Tendenz steigend. In dieser beeindruckenden Zahl sind nur die öffentlich zugänglichen Podcasts enthalten. Denn längst setzen viele Unternehmen auch auf interne Podcasts. Das Audioformat hat sich erfolgreich in der Sparkassen-Finanzgruppe etabliert. Das FI-Magazin stellt hörenswerte Podcasts aus Sparkassen und Verbundunternehmen vor und lässt auch die Macherinnen und Macher hinter dem Mikro zu Wort kommen.

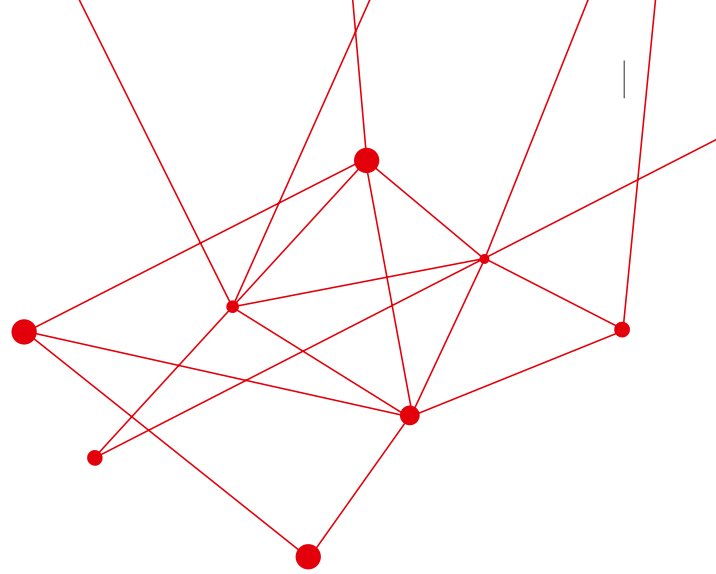
Den Podcast »#Digidus« können sie hier hören:



Digitalisierung ist DER Treiber für Innovationen. Das gilt nicht nur für Sparkassen, sondern insbesondere auch für deren Firmenkunden. Der Podcast #DigiDUS der Stadtparkasse Düsseldorf beleuchtet in jeder Folge Digitalisierungsvorhaben von mittelständischen Unternehmen in Düsseldorf und Umgebung und stellt deren Best Practices vor. Mit ausgewählten Gästen aus der Region diskutiert Podcast-Host Jeannine Malcherek-Wirtz sowohl über die Chancen der Digitalisierung für den Mittelstand als auch über die damit verbundenen Herausforderungen.

Digitalen Wandel im Mittelstand begleiten und unterstützen

Der Podcast #DigiDUS richtet sich gleichermaßen an bestehende und potenzielle Unternehmenskunden, die Unterstützung bei der digitalen Transformation benötigen oder bereits erste Digitalisierungsvorhaben gestartet haben. Die erste Folge von #DigiDUS erschien im Juni 2020. Seitdem ist der Podcast auf 23 Folgen angewachsen. Dabei standen bisher sowohl klassische Digitalisierungsthemen wie beispielsweise Cyber Security, Künstliche Intelligenz (KI), aber auch digitale Strategien zur Gewinnung von Fachkräften für Mittelständler oder die Chancen digitaler Prozesse in der Pflege auf der Agenda. Alle Episoden stehen zur Förderung der Barrierefreiheit auch als Transkript über die Website der Stadtparkasse Düsseldorf zur Verfügung. Der Podcast ist zudem kostenlos auf allen gängigen Plattformen, wie Apple Podcasts oder Podigee verfügbar.



FI-Magazin: Welches Thema rund um die Digitalisierung im Mittelstand fehlt bisher noch?

Jeannine Malcherek-Wirtz: Die Palette der Themen, die wir schon behandelt haben, ist sehr vielfältig. Ich habe nicht das Gefühl, dass ein großes Thema fehlt. Das eine Thema gibt es auch nicht. Es geht vor allem darum, immer wieder neue Themen, Trends oder spannende Umsetzungsbeispiele zu suchen und darüber zu informieren. Wir haben auch schon »Wiederholungstäter«, denn die technologische Entwicklung ist so rasant, dass wir Gäste auch zweimal einladen. Ein Beispiel ist die Folge 22 von #DigiDUS, die Ende März erschienen ist. In dieser Folge habe ich mit Vladimir Puhac, Geschäftsführer und Gründer von XRHuman, über personalisierte Avatare und deren Einsatz in virtuellen Welten gesprochen. Hier planen wir bald eine weitere Folge. Das wird eine Premiere, die erste Podcastfolge mit Avataren in der virtuellen Welt.

FI-Magazin: Welche drei Podcasts würden Sie auf einer einsamen Insel hören wollen und warum?

Jeannine Malcherek-Wirtz:

- 1. Gemischtes Hack:** Felix Lobrecht und Tommi Schmitt reden über Alltägliches und das Zeitgeschehen. Der Podcast der beiden zählt nicht umsonst zu den meist gehörten Podcasts in Deutschland. Ich finde ihn oft unfassbar lustig, damit ist er super für die einsame Insel geeignet.
- 2. Zwei Seiten – der Podcast über Bücher:** Christine Westermann und Mona Ameziane betrachten ausgewählte Bücher – auch aufgrund ihres Altersunterschiedes – aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Der Podcast ist unterhaltsam, lustig und ganz und gar nicht snobby.
- 3. Beats and Bones:** Der Podcast aus dem Museum für Naturkunde Berlin: In diesem Podcast sprechen Fachleute über alles aus dem Reich der Natur: von der Biene bis zum Tyrannosaurus Rex. Sie berichten, was hinter den Kulissen passiert und bieten damit eine unterhaltsame Art der Wissenschaftsvermittlung. Für Kinder gibt es einen eigenen Ableger namens »Süßes oder Saurier«.

FI-Magazin: Vielen Dank für das Gespräch.

3 FRAGEN AN

Jeannine Malcherek-Wirtz
Brand Managerin
Stadtparkasse Düsseldorf



FI-Magazin: Wie oft kommt es vor, dass einer Ihrer mittelständischen Kunden eine digitale Lösung im Podcast präsentieren möchte?

Jeannine Malcherek-Wirtz: Das passiert sehr häufig. Wir vermitteln den Anfragenden dann aber erst einmal unser Konzept. Unser Podcast ist kein Werbepodcast. Vielmehr setzen wir auf den Netzwerkeffekt. Wir verbinden dabei digitale Themen, Trends und Innovationen mit Expertinnen und Experten aus unserem Netzwerk und auch aus unserem Kundenstamm. Zuhörerinnen und Zuhörer, die sich für eine bestimmte, im Podcast vorgestellte Lösung interessieren, können dann direkt auf unsere Firmenkundenbetreuer zukommen. Wir sind gerne auch bei der Vermittlung weiterer Ansprechpartner behilflich.

MIT **ReleasePlus**
EFFIZIENT OSPlus-
RELEASE-INHALTE EIN-
FÜHREN, AUFWÄNDE
REDUZIEREN UND
STANDARDISIERUNG
IN DEN **SPARKASSEN**
UNTERSTÜTZEN





Den Takt der OSPlus-Entwicklung in der Finanz Informatik (FI) bestimmen die beiden großen OSPlus-Releases im Frühling und Herbst. Die FI stellt den Instituten dafür Rolloutmaßnahmen und ausführliche Informationen wie beispielsweise die Release-Broschüre, die Release-Anlagen oder die Vorstands- und Fachwebinare zur Verfügung. In den vergangenen Jahren sind durch umfangreiche regulatorische und technisch-digitale Entwicklungen der Umfang und die Komplexität der Release-Inhalte stetig gestiegen. Diese Neuerungen werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Sparkassen implementiert und administriert. Dabei führen Fachkräftemangel und Herausforderungen beim Wissenstransfer in vielen Sparkassen dazu, dass immer mehr technische Innovationen von immer weniger Menschen in immer kürzerer Zeit bewältigt werden müssen. Mit ReleasePlus liefert die FI somit einen Beitrag, dass Neuentwicklungen aufwandsarm, kundengerecht und zügig eingeführt werden können.

Release-Einführungsaufwände spürbar reduzieren

Als Antwort auf die gestiegenen Anforderungen bei der Einführung von OSPlus-Releases hat die FI bereits 2023 ein Vorhaben zur »Releaseunterstützung« mit 13 Sparkassen pilotiert. Dabei handelt es sich um den Vorgänger von ReleasePlus. Bereits in der Pilotierung spürten die teilnehmenden Sparkassen deutliche Entlastungen durch die anwenderorientierte Aufbereitung der Release-Anlagen auf Basis des PPS-Standards. Da die Erkenntnisse und Feedbacks der Sparkassen aus der Pilotierungsphase überwiegend positiv waren, wird ReleasePlus im Geiste eines Minimum-Viable-Product-Verfahrens mit iterativen Verbesserungsschleifen entwickelt. Das heißt, dass die FI beauftragt wurde, keine umfangreiche Konzeptionsphase vor einen Rollout zu bringen, sondern unmittelbar flächendeckenden Mehrwert für die Sparkassen ausliefert. Somit steht 2024 ReleasePlus erstmals als Leistung im Basisangebot für alle Sparkassen zur Verfügung. Der Fokus liegt dabei auf ergänzenden Informationen und Intensivworkshops. ReleasePlus kommt somit den Sparkassen zugute, da ihre Mitarbeitenden bei der Umsetzung dieser Releases entlastet werden. Sie gewinnen Zeit, sich verstärkt den Bedürfnissen ihrer Kunden zu widmen.

Gerade kleine bis mittelgroße Institute können somit an den technisch-digitalen Fortschritten partizipieren und zugleich den zunehmenden regulatorischen Anforderungen gerecht werden.



Stefan Proßer
Vizepräsident



Sparkassenverband Bayern
Karolinenplatz 5
80333 München
www.sparkassenverband-bayern.de

»Mit Blick auf den demografischen Wandel und dem damit verbundenen Fachkräftemangel leistet ReleasePlus einen wichtigen Beitrag für die Sparkassen zur Erfüllung des strategischen Themenfeldes »Effizienz und Standardisierung« der DSGVO-Geschäftsstrategie. ReleasePlus hilft den Sparkassen beim Heben von Wertschöpfungspotenzialen durch effiziente, gemeinsame Lösungen in der S-Finanzgruppe.«

Die größte Herausforderung des Projektes ist naturgemäß die enorme Skalierungshürde, die genommen wurde. Von 13 »Piloten« auf alle 353 Sparkasseninstitute und von 35 Prozent des Gesamt-releases auf nunmehr knapp 60 Prozent im Release 24.0. Punktgenaue Informationen, zielgruppen-gerechte Leistungen und eine übergreifende Erfolgsmessung sind bei dieser Breitenwirkung etwas, mit dem ReleasePlus punktet. Mit dem FI-Kundenportal als Drehscheibe und einer Verknüpfung mit der Workflow-Unterstützung (»WfU«) konnte die FI es den Sparkassen einfach machen, die Leistungen direkt in Wirkung zu bringen. Um die Neuerungen einfach und unkompliziert verstehen zu können, wurden stets Erklärvideos, Klick-für-Klick-Anleitungen und Kommunikationsfoliensätze zur Verfügung gestellt. Dabei hat die FI aber auch die Menge an Informationen im Blick und kommuniziert getreu dem Motto: »So viel wie nötig, so wenig wie möglich!«

Die Skalierung bei der Erstellung der ReleasePlus-Informationen gelang in Zusammenarbeit mit dem S-Servicepartner und der Deutschen Servicegesellschaft für Finanzdienstleister (DSGF). Zum OSPlus-Release 24.1 wird sich der Umfang auf rund 75 Prozent erhöhen.



2



Verbesserungen zum OSPlus-Release 24.0

Erstmals kam im Vorfeld die sogenannte ReleasePlus-Basisliste zum Einsatz. Mit ihrer Hilfe bekommen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aber auch die Führungskräfte in den Sparkassen einen strukturierten Überblick über die Inhalte des jeweiligen OSPlus-Release. Durch den strukturierten Aufbau der Liste können die Release-Anlagen intern effizienter und schneller verteilt werden. Die Liste beinhaltet Verlinkungen auf alle ReleasePlus-Inhalte im FI-Kundenportal und ist auch über das zentrale Instrument in der Release-Bearbeitung der Sparkassen, der Workflow-Unterstützung (WfU), ansteuerbar.

Vorteile der ReleasePlus-Basisliste

- **Planungssicherheit:** Release-Anlagen können einfacher den entsprechenden Prozessverantwortlichen zugeordnet werden und zeigen zugleich die zugehörigen PPS-Prozesse auf.
- **Übersichtlichkeit:** Die Liste verfügt über eine praktische Sortierfunktion nach PPS-Prozess und auch nach Release-Anlagennummer.
- **Schneller Überblick:** Dank einer Kurzbeschreibung können sich insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Betriebsorganisation in den Sparkassen einen Überblick über das anstehende Release verschaffen.

Somit kann die ReleasePlus-Basisliste als zentrale Drehscheibe für alle ReleasePlus-Informationen dienen und helfen, den zeitlichen Aufwand für die Release-Bearbeitung in den Sparkassen zu reduzieren.

Weitere ReleasePlus-Inhalte

Neben der ReleasePlus-Basisliste stellt die FI den Sparkassen eine ganze Reihe von neuen Arbeitshilfen für die Bearbeitung der OSPlus-Releases bereit:

Im FI-Kundenportal stehen den Instituten im Bereich Release > ReleasePlus alle ReleasePlus-Inhalte, inklusive Erklärvideos, zur weiteren Unterstützung zur Verfügung.

ReleasePlus Intensiv-Workshops

Für besonders komplexe Release-Inhalte werden in 2024 75 Sparkassen durch Intensiv-Workshops bei der Release-Umsetzung begleitet und erhalten eine direkte Unterstützung und Beratung. Die Empfehlungen zur bankfachlichen Umsetzung der Release-Inhalte orientieren sich dabei ebenfalls an den PPS-Standards.



Dirk Schaufelberger
Vorsitzender des Vorstands




Sparkasse Dortmund
Freistuhl 2 · 44137 Dortmund
Bilanzsumme: 12,23 Mrd. Euro
www.sparkasse-dortmund.de

»Durch den steigenden Umfang und der vermehrten Komplexität müssen bei der Release-Einführung Effizienzen geschaffen werden. Mit ReleasePlus bietet die Finanz Informatik eine Lösung dafür an. Wir als Sparkasse Dortmund nehmen bei der Einführung neuer Release-Inhalte erste Aufwandsreduktionen sowie Ressourcenschonungen wahr, die wir weiter ausbauen werden. Dies werden wir durch eine weitere Standardisierung der Produkte sukzessive erreichen.«

Vorteile und Mehrwert von ReleasePlus für Sparkassen

Die FI will mit ReleasePlus die Release-Umsetzung erleichtern und eine ressourcen- und einführungseffiziente Releasekommunikation anbieten, damit alle Sparkassen befähigt werden, neue und optimierte Prozesse zügig in den Einsatz zu bringen.

Das Feedback der Sparkassen zählt

Wie anfangs genannt, läuft dazu ein iteratives Feedbackverfahren. Da es sich bei ReleasePlus um ein noch junges Angebot der Finanz Informatik handelt, ist die FI auf das Feedback aus den Sparkassen angewiesen, um weiteren kundenzentrierten Mehrwert zu schaffen. Aus diesem Grund wurde eine strukturierte Befragung zu den Erfahrungen mit ReleasePlus initiiert und an die Sparkassen verteilt. Darüber hinaus können Fragen zu ReleasePlus, unter der SRPlus-Ticketkategorie »Dienstleistungen > ReleasePlus > Sonstiges > Allgemein« adressiert werden. 



ALLES
DIGITAL?!

Der Podcast der Finanz Informatik zu Innovationen in der Finanzwelt

Was ist, was wird wichtig?
Was ändert sich durch die Digitalisierung?
Warum bleibt manches besser analog?

Diese und viele weitere Fragen stellen wir unseren Gesprächspartnern aus der Wissenschaft, der Finanzbranche und der Sparkassen-Finanzgruppe. Es geht dabei um Themen wie New Work und Künstliche Intelligenz, aber auch um Datennutzung und -sicherheit.

Der Podcast »Alles digital?!« ist ein Gemeinschaftsprojekt der Finanz Informatik und dem Studio ZX, einem Unternehmen der ZEIT Verlagsgruppe, Hamburg.

Jetzt Reinhören unter:
www.f-i.de/News/Mediathek und überall, wo es Podcasts gibt!



STUDIO ZX
Ein Unternehmen der ZEIT Verlagsgruppe

Heute schon vormerken

Geplante FI-Veranstaltungen 2024 für Vorstände sowie Fach- und Führungskräfte der Sparkassen, Verbundpartner und Landesbanken.

FI-COMPACT #S-KIPilot

Termin: 14.08.

FI-COMPACT #r u d i

Termin: 10.09.

FI-COMPACT #Kundenzentrierte Transformation

Termin: 19.09.

FI-COMPACT #PPS 24.1

Termin: 24.09.

Weitere Informationen zu den Online-Veranstaltungen erhalten Sie per Rundschreiben sowie im FI-Kundenportal.

FI-Webinar »Highlights aus dem OSPlus-Release«

Termin: **30.09. (Montag)** »OSPlus-Release 24.1«

Zielgruppe: Vorstands- und Geschäftsführungsebene der Sparkassen-Finanzgruppe (exklusiv mit persönlicher Einladung)

FI-Tagung »Revision«

Termin: **13.11. (Mittwoch)**
(zeitlich vor der FI-Connect 2024)
in der Messe Frankfurt a. M.

Zielgruppe: Revisionsleitung bzw. IT-Revision

Weitere Veranstaltungshinweise unter: www.f-i.de

Stand: 15. Juli 2024

fi connect

FI-Connect 2024

Die Management-Veranstaltung für die Führungsebene der Sparkassen, Landesbanken und Verbundpartner sowie von weiteren Unternehmen der S-Finanzgruppe.

Termin: **13. und 14. November (Mittwoch / Donnerstag)**
Messe Frankfurt a. M.

Zielgruppe: Vorstands- und Führungsebene der Sparkassen-Finanzgruppe (exklusiv mit persönlicher Einladung)

#Flunterwegs

Auf diesen Veranstaltungen ist die FI als Aussteller vertreten:

Jahrestagung für Sparkassenvorstände

Termin: 19. und 20. August, Potsdam

Vertriebscamp 2024

Termin: 29. und 30. August, Potsdam

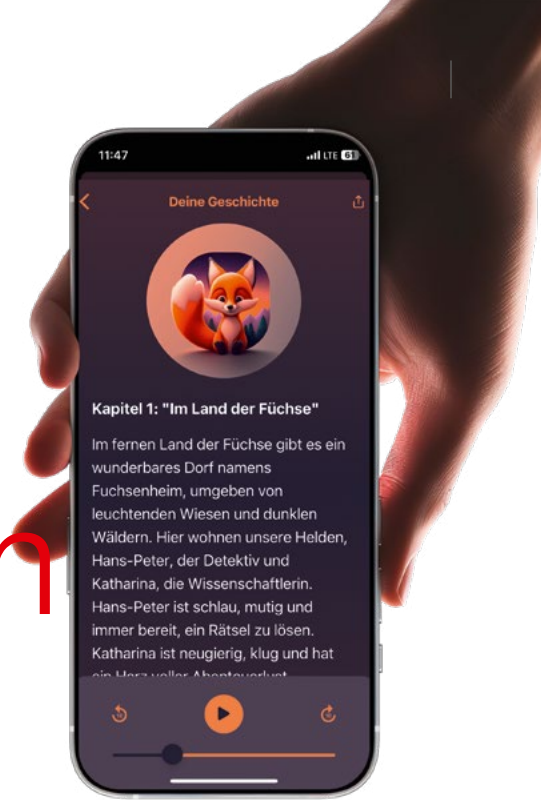
Scope 2024

Termin: 8. – 10. Oktober, Köln

Rheinland-Pfälzischer Sparkassentag

Termin: 15. November, Mainz

KI für den Hausgebrauch



Finden statt suchen: Mit diesen Apps basierend auf KI-Technologie finden Nutzer auf fast alles eine Antwort – von KI-generierten Gute-Nacht-Geschichten bis hin zu erstklassigen Übersetzungen auf Knopfdruck.



Arc Search
Recherche mit KI

Recherchiert man zu einem bestimmten Stichwort oder Thema, ist die Fülle der Suchergebnisse oft ziemlich ausufernd. Das Durchklicken und Lesen der Ergebnisse benötigt außerdem viel Zeit. Die App »Arc Search« dagegen bereitet die Suchanfragen mithilfe künstlicher Intelligenz auf und erstellt eine Art Zusammenfassung – zurzeit allerdings nur in englischer Sprache. Arc Search präsentiert die Ergebnisse der Anfrage wie eine neue Website und gliedert diese auch übersichtlich in verschiedene Unterthemen. Unter »Dive Deeper« listet das Tool dann zudem noch weitere Quellen auf. 



DeepL
Übersetzungen mit KI

Für qualitativ hochwertige und kostenlose Übersetzungen greifen Millionen Menschen auf die App »DeepL« zurück. Die App unterstützt über 30 Sprachen und kann neben Texten und Dateien auch Bilder und Sprachnachrichten übersetzen sowie über das Mikrofon eingesprochenen Text. Daneben gibt es noch viele zusätzliche Funktionen wie ein Wörterbuch zum Nachschlagen, eine Speicherfunktion, eine Umschrift von Sprachen mit nicht-lateinischem Alphabet, wie z. B. Japanisch oder Russisch oder auch für die Pro-Abonnenten die Auswahl der Anredeform, um die Übersetzung automatisch an einen formellen oder informellen Kontext anzupassen. 



Oscar
KI-Einschlafgeschichten

Manche Eltern müssen liefern: jeden Abend eine neue Einschlafgeschichte für die Kinder ausdenken. Da können einem schon mal die Ideen ausgehen. Abhilfe schaffen die KI-generierten Geschichten der App »Oscar«: Hierin können die Kinder sogar die Hauptrolle spielen. Die App erstellt nämlich individuell zugeschnittene Geschichten. Vorab werden die Namen der Hauptpersonen bestimmt sowie Charaktere, Berufe, Themen und Stil der Geschichte – so kann es auf die Vorlieben der Kinder abgestimmt werden. Und das Ergebnis gibt es seit Kurzem zusätzlich zum Vorlese-Text auch als Hörspiel. 



App Store –
kostenfreier Download



Play Store –
nicht verfügbar



App Store –
kostenfreier Download



Play Store –
kostenfreier Download




App Store –
kostenfreier Download



Play Store –
kostenfreier Download

Generation arbeitsunfähig

Eigentlich müsste man den Titel des neuen Buches von Generationenforscher Rüdiger Maas mit einem Fragezeichen versehen. Natürlich geht es ihm nicht darum, eine bestimmte Generation zu verunglimpfen, sondern Erwartungen, Verhaltensweisen und Ideen der Generation Z besser zu verstehen. Denn die Altersgruppe, die zwischen 1995 und 2010 geboren wurde, hat eine andere Einstellung zur Arbeit entwickelt. Sie wünscht sich weniger Überstunden, mehr Gestaltungsmöglichkeiten und vor allem Freizeit. Doch weil das in der Praxis nicht immer möglich ist, muss eine Balance zwischen Vorstellungen dieser Alterskohorte und der beruflichen Realität geschaffen werden. Bestseller-Autor und Psychologe Rüdiger Maas beschreibt, wie Generationen von unterschiedlichen Denkmustern geprägt werden und welchen Einschnitt die digitalen Medien gebracht haben. Er tritt für mehr Verständnis füreinander ein und macht deutlich: Wir können am Ende alle profitieren, wenn wir für einen Wandel des Arbeitsmarkts bereit sind. Übrigens: In Folge #38 »Sparkasse für alle Generationen« des Podcasts »Alles digital?!« kann man mehr dazu von Rüdiger Maas hören. 



Generation arbeitsunfähig
Wie uns die Jungen zwingen,
Arbeit und Gesellschaft jetzt
neu zu denken

Rüdiger Maas
Goldmann Verlag
320 Seiten
ISBN: 978-3-442-31739-4
22,00 Euro

Impressum

FI-Magazin

Das Kundenmagazin der Finanz Informatik

Herausgeber:

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



Redaktion:

Oskar Schwittay (Leitung),
Anna-Maria Mark, Stefan Lüttgens

Mitarbeit an dieser Ausgabe:

Laura Dertmann, Andreas Honsel, Michelle Klatt,
Philipp Kortemeyer, Pascal Krieg, Markus Nehring,
Frederike Laufenberg, Karsten Quednau, Christoph Rutter,
Florian Schleicher, Martin Schulze, Hendrik Schulze Hillert, Sebastian Zuber

Kontakt:

Finanz Informatik
Redaktion FI-Magazin
Nevinghoff 25
48147 Münster
E-Mail: fimagazin@f-i.de
Telefon: +49 251 288-33924
Abonnements und Leserservice: bestellservice@f-i.de

Bildnachweise:

André Dalla Valle, Tatjana Jentsch, Matthias Schruppf, shutterstock

Grafik-Design:

www.beierarbeit.de

Produktion:

www.thdrei.de

Redaktioneller Hinweis:

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

Hier finden Sie die Finanz Informatik:

 www.f-i.de  Finanz Informatik  FI_FFM  finanz_informatik



Cyber-Resilienz entsteht nicht von allein - aber gemeinsam

_Wer durchblickt, hat den Kopf frei.

Profitieren Sie von einer den Markt übertreffenden DORA-GAP-Analyse und bekommen Sie Struktur in die hochkomplexen Anforderungen.

_Wer strukturiert, gewinnt Zeit.

Profitieren Sie von konkreten Arbeitspaketen, übersetzt aus den Vorgaben des DSGVO, zugeschnitten für Ihre Sparkasse.

_Wer Expertise und Technologie nutzt, spart Ressourcen.

Profitieren Sie von unserem Analyse-Tool, unterstützt von einem trainierten KI-Grundmodell (GPT).

**Lassen Sie uns über Ihr
DORA-Projekt sprechen!**



Ihr Ansprechpartner
Thomas Otto

T +49 151 406 278 76

E thomas.otto@soprasteria.com

**Wir begleiten
Sie auf dem
Weg zur
DORA-Readiness**

Finanz Informatik

Theodor-Heuss-Allee 90
60486 Frankfurt a. M.
Telefon +49 69 74329-0
E-Mail: kontakt@f-i.de
www.f-i.de

