




# PPI FORUM

KUNDENSICHT

SPARKASSE ZU LÜBECK

## Klarheit über Geschäftsprozesse entlastet Mitarbeiter



Jedes dritte Projekt zur Optimierung von Geschäftsabläufen scheitert aufgrund fehlender Kennzahlen. PPI sorgte bei der Sparkasse zu Lübeck für die nötige Transparenz. Das Plus an Klarheit lieferte die Basis, die vertriebsaktive Zeit zu erhöhen und Prozesse zu verbessern.

In den letzten Jahren verzeichnete die Sparkasse zu Lübeck einen deutlichen Anstieg der Arbeitsbelastung bei ihren Mitarbeitern im Firmenkundenbereich. Die Gründe: Das Geschäft zog überdurchschnittlich stark an. Zudem fiel die hohe Kundennachfrage zeitlich mit internen Veränderungen zusammen – wie die Umstellung auf die neue Kernbankanwendung OSPlus sowie die Einführung neuer Kredit-Standardprozesse durch den Sparkassendienstleister NRS Norddeutsche Retail-Service AG. Dieser Wandel sorgte für Unruhe im Tagesgeschäft und für mehr Arbeit. Obwohl die Sparkasse zusätzliche Mitarbeiter einstellte, wuchs die Zahl der Überstunden weiter. Wodurch und wo die Mehrbelastung entstand, war für das Management nicht genau auszumachen. Gleichzeitig fehlten belastbare Kennzahlen für eine tiefere Analyse. Ohne diese konkreten Erkenntnisse

war erfolgreiches Gegensteuern jedoch nicht möglich.

**Belastbare Fakten statt Bauchgefühl**  
Um die nötige Transparenz herzustellen, hatte PPI die Aufgabe, messbare Fakten zu ermitteln, die für mehr Klarheit sorgen. Zum Einsatz kam ein spezielles Tool für die Prozessanalyse: die Process Performance Suite (PPS). Durch PPS lassen sich das Aufnehmen und Messen der Abläufe sowie deren Optimierung deutlich beschleunigen. Über das Modul Zeiterfassung können die Mitarbeiter ihre Arbeitsabläufe und Aktivitäten eigenständig erfassen. Ein weiteres Modul stellt aus den Daten den Ist-Prozessablauf visuell dar. Spezielle Reports zur betriebswirtschaftlichen Analyse unterstützen die Nutzer, Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Die IT-gestützte Pro-

[Bitte lesen Sie weiter auf Seite 3](#)

Das Kundenmagazin  
der PPI Aktiengesellschaft

### INHALT



- 4 PPI ZÄHLT AUF DEN SCHULTERSCHLUSS MIT HOCHSCHULEN**  
Fehlende MINT-Fachkräfte
  - 5 ZAHLUNGSVERKEHR ZWISCHEN TRADITION UND INNOVATION**  
E-Banking-Forum Petersberg
  - 6 CITKOMM ERNEUERT ZAHLUNGSVERKEHRSSYSTEME**  
TRAVIC-Link
  - 7 KONTROLLE IST BESSER: AUTOMATISIERTE TESTS BEI UPDATES GESCHÄFTSKRITISCHER SYSTEME**  
Praxisbericht SOVAG
  - 8 DIE ZWEITE RUNDE IM EU-ANLEGERNSCHUTZ BEGINNT**  
MiFID 2 im Überblick
- KUNDENERWARTUNGEN MESSBAR MACHEN**  
Hochschulprojekt

## EDITORIAL

## Liebe Leserin, lieber Leser,



**Thomas Reher, Uwe Prieß, Andreas Achner**  
Vorstand PPI AG

mit 2011 geht ein weiteres Krisenjahr zu Ende, das insbesondere für Banken und Versicherungen von großen Herausforderungen geprägt war. Wirtschaftliche Notwendigkeiten und regulative Anforderungen binden viele Kapazitäten, während gleichzeitig strategische Ausrichtung und Entwicklung des Geschäftes die volle Aufmerksamkeit unserer Kunden fordern. Umfeld und Rahmenbedingungen unterliegen in atemberaubend kurzen Zeiträumen tiefgreifenden Veränderungen mit immer noch unsicherem Ausgang. Gewissheit haben wir nur darüber, eine sehr spannende Zeit gemeinsam zu erleben.

Auch in diesem schwierigen Jahr konnten wir unsere Kunden bei der Umsetzung einer Vielzahl von Projekten mit Know-how und

Lösungen unterstützen. Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen und die – trotz des turbulenten Umfeldes – immer angenehme partnerschaftliche Zusammenarbeit. Mit dem PPI-Forum stellen wir Ihnen wieder einige dieser Vorhaben vor und informieren Sie über aktuelle Entwicklungen und Ergebnisse. Wir hoffen, Sie haben viel Freude beim Lesen.

Wir wünschen Ihnen schöne, erholsame Feiertage, in denen Sie Energie und Zuversicht schöpfen können, einen guten Jahreswechsel und ein erfolgreiches Jahr 2012.

## IMPRESSUM

Unter [www.ppi.de](http://www.ppi.de) haben wir Ihnen ergänzende Texte zu den Themen dieser Ausgabe bereitgestellt. Sie haben dort auch die Gelegenheit, einen kostenlosen Sammelordner für das PPI FORUM zu bestellen, Leserbriefe zu schreiben oder uns Ihre Meinung mitzuteilen. Wir freuen uns darauf!

## BILDQUELENNACHWEIS

©photocase.com/AndreasF., ©photocase.com/hketch, ©photocase.com/table, ©photocase.com/Susanne Helmert, ©photocase.com/owik2, ©istockphoto.com/jacek\_sacha, ©stockphoto.com/wingmar



HERAUSGEBER  
PPI Aktiengesellschaft, Moorfuhrweg 13,  
22301 Hamburg, Telefon 040 227433-0  
Projektleitung/Fachredaktion: Axel Duncker  
UMSETZUNG  
Textredaktion: Faktenkontor GmbH, Hamburg  
Gestaltung und Produktion: RosenbauerSolbach GmbH,  
Hamburg

## KALENDER

**13. Januar 2012**

**Six-Sigma-Yellow-Belt-Schulung****Hamburg**

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

Die Teilnehmer erwerben anhand eines konkreten Planspiels aus dem Bankenumfeld und unter Anleitung der PPI-Experten Grundlagenwissen zu Six Sigma.

**26. und 27. Januar 2012**

**Tegernseer Fachtage 2012****Tegernsee, Hotel Das Tegernsee**

[www.tegernseer-fachtage.de](http://www.tegernseer-fachtage.de)

Das Symposium befasst sich mit dem Application Lifecycle Management und den Herausforderungen bei der Betrachtung der Einsatzdauer von IT-Anwendungen.

**10. Februar 2012**

**IKS Arbeitskreis für die Assekuranz****Frankfurt, Geschäftsstelle der PPI AG**

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

Das Forum zum Austausch über Interne Kontrollsysteme (IKS) in Versicherungen trifft sich wieder.

**23. und 24. März 2012**

**Informatiktage 2012****Bonn, B-IT Center**

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

PPI engagiert sich auch auf der zwölften Nachwuchsveranstaltung der Gesellschaft für Informatik, an der jedes Jahr rund 100 Studierende teilnehmen.

**17.–20. April und 8.–11. Mai 2012**

**Six-Sigma-Green-Belt-Schulung****Hamburg**

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

Das Qualifizierungsseminar ist speziell auf die Anforderungen von Finanzdienstleistern zugeschnitten, bietet für jedes Haus direkt anwendbare Techniken und ermöglicht eine nachhaltige Optimierung der internen Prozesse. Anmeldungen unter: [Suzana.Kroesche@ppi.de](mailto:Suzana.Kroesche@ppi.de)

>>> Fortsetzung von Seite 1 –  
Sparkasse zu Lübeck

zessanalyse ermöglicht so, gefühlte Prozesszeiten zu bestätigen oder zu widerlegen. Darüber hinaus liefert sie Hinweise, welche Prozesse ineffizient ablaufen und sich als Kostentreiber entpuppen.

So wurden die Treiber der Mehrbelastung in messbaren Größen sichtbar gemacht. „Das Bauchgefühl wich einer transparenten Beurteilung der Situation“, sagt Christian Gensch von PPI. Das Tool lieferte konkrete Daten zur Dauer von Arbeitsabläufen und zur Mehrarbeit. Heraus kam, dass das Arbeitsaufkommen eigentlich für drei weitere Firmenkunden-Mitarbeiter reichte. Die Mehrbelastung fingen die Mitarbeiter durch Überstunden und die Einbindung von Führungskräften in das Tagesgeschäft auf – zu Ungunsten der Vertriebszeit. Gleichzeitig zeigte PPS genau auf, an welchen Schnittstellen und Arbeitsprozessen die Sparkasse Änderungen vornehmen muss.

Da sich die Ursachen für die Überstunden nun klar benennen ließen, konnte die Sparkasse zu Lübeck konkrete Maßnahmen ableiten. So wurden Kernprozesse analysiert und verbessert. Durch die stringente Nutzung einer kreditorientierten Vertriebsassistenz sowie einer Beratungsunterstützung (z. B. für Kontoführungsaufgaben) wurde die interne Arbeitsteilung weiter optimiert. Zudem erhielt diese Einheit mehr Personal, um die Aufgaben abzuarbeiten. Dies führt zur Steigerung der Zeit für den Vertrieb und somit zur Bearbeitung von signifikantem Mehrgeschäft, welches sich wiederum positiv auf den Deckungsbeitrag auswirken wird. Die Umstellung auf die neue Kernbank-IT OSPlus, ein weiterer zentraler Auslöser für Überstunden, wurde stärker an die Anforderungen im Firmenkundengeschäft angepasst. „Wir vereinfachen Abläufe für die Mitarbeiter und beschleunigen so das rein administrative Arbeiten. Dank der Prozessklarheiten fallen Überstunden heute nicht mehr an“, so André Wolters, Leiter Organisation der Sparkasse zu Lübeck. ■



## INTERVIEW

mit **André Wolters**  
Leiter Betriebsorganisation der  
Sparkasse zu Lübeck

### Herr Wolters, was sind die konkreten Mehrwerte durch den Einsatz von PPS?

>> Ganz klar die Wertschöpfung: Die Daten aus PPS zeigen klar auf, welche Prozesse und Arbeitsfelder als erstes verbessert werden müssen. Damit fließen Investitionen dorthin, wo sie den größten Nutzen stiften. Die Mitarbeiter profitieren durch weniger Überstunden, weniger krankheitsbedingte Ausfälle und den Abbau überflüssiger Arbeiten. Gleichzeitig profitiert aber das Wirtschaftsunternehmen Sparkasse Lübeck. Der wirtschaftliche Benefit der Prozessverbesserungen für die nächsten drei Jahre übersteigt die Projektkosten um das Fünffache. Dazu kommt, dass das ganze Projekt sehr schnell ablief. Nach nur acht Wochen hatten wir verlässliche Ergebnisse vorliegen, mit denen sich die Prozessabläufe deutlich verbessern lassen. <<

### Wie lief die Zusammenarbeit mit den betroffenen Mitarbeitern?

>> Die Mitarbeiter waren in alle Phasen der Projektdurchführung einbezogen. Die Zustimmung bei den Beteiligten war von An-

fang an vorhanden. Mögliche Bedenken der Arbeitnehmervertretung konnten wir so frühzeitig entkräften. Die große Akzeptanz und kontinuierliche Information bewirkte zudem, dass ein zusätzliches Change Management nicht erforderlich war. Gleichzeitig war es für uns wichtig, dass ein derartiges Projekt unsere Mitarbeiter nicht noch zusätzlich belastet. Durch die Benutzerfreundlichkeit von PPS konnte das Tool ohne großen Mehraufwand in das Tagesgeschäft integriert werden. Zusätzliche Arbeit im Projekt und die sonst nötig gewordenen Projektdokumentationsmeetings fielen so weg. <<

### Wie nachhaltig ist der Nutzen, den Sie aus dem Projekt ziehen?

>> Wir besitzen nun Erkenntnisse, von denen wir auch in Zukunft profitieren. Wir haben beispielsweise unnötige Schnittstellen zwischen einzelnen Abteilungsbereichen identifiziert. Diese wurden inzwischen beseitigt. Darüber hinaus haben wir die optimierten Prozesse für die Mitarbeiter festgehalten und visualisiert. Das steigert das Verständnis und wird künftig zu weniger Fehlern führen. Gleichzeitig haben wir mit PPI punktuell gemeinsam Kennzahlen für zukünftige Messungen definiert. So bewahren wir uns die nun erzeugte Transparenz auch in den kommenden Jahren. <<

## FEHLENDE MINT-FACHKRÄFTE

## PPI zählt auf den Schulterchluss mit Hochschulen



Hochqualifizierte Mitarbeiter aus den Fachbereichen Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik (MINT) sind für Unternehmen am Hightech-Standort Deutschland überlebenswichtig. Um die bestehende Fachkräftelücke zu schließen, müssen die Personalchefs bis 2030 rund 1,3 Millionen Stellen mit MINT-Fachkräften neu besetzen. Kooperationen mit Hochschulen bieten dafür gute Anknüpfungspunkte.

Das Ringen um MINT-Akademiker wird aufgrund des demografischen Wandels deutlich zunehmen. Immer weniger Absolventen der geburtenschwachen Jahrgänge verlassen die Hochschulen. Dazu kommt eine überdurchschnittlich hohe Quote von Studienabbrechern. Nach jüngsten Zahlen lag die Lücke zwischen Arbeitsplatzangebot und unbesetzten Stellen bei 166.300 Positionen, darunter fehlten knapp 50.000 Informatiker. Die Wirtschaft engagiert sich entsprechend dringlich für die Nachwuchssicherung und gewährt Studenten schon während der Studienzzeit Zugang zur Praxis. Duale Studiemöglichkeiten, Stipendien und Gastvorlesungen werden zu fruchtbaren Bausteinen der HR-Strategie von Unternehmen, die gezielt daran interessiert sind, topausgebildete High Potentials für sich und ihre Branche zu gewinnen.

**Frühe Talentförderung**

PPI setzt bei der Rekrutierung neuer Fachkräfte ebenfalls auf den intensiven Kontakt mit Lehrstühlen und ermöglicht Interessen-

ten etwa im Rahmen eines dualen Studiums Praxisphasen zu absolvieren, um so erste Berufserfahrungen sammeln zu können. Durch die Präsenz an verschiedenen Hochschulen und auf Unimesen sowie mit Studien und Expertenbeiträgen zu aktuellen Trends bekommen beispielsweise angehende Wirtschaftsinformatiker Orientierung bei der Karriereplanung und zur Vertiefung der eigenen Expertise.

„Berufsanfängern bieten sich bei PPI vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten“, sagt PPI-HR-Managerin Annette Fink. „Sie erleben IT- und Business-Consulting entlang der gesamten Wertschöpfungskette unserer Kunden oder arbeiten in der Software-Entwicklung. Junge Kollegen bekommen im Projektgeschäft außerdem die Möglichkeit, anspruchsvolle Aufgaben zu brandaktuellen Themen zu bewältigen, die sie immer wieder neu fordern.“

Hochschulkooperationen mit Praxisbezug bieten dabei sowohl den Studenten als auch

dem Unternehmen enorme Vorteile: Vorlesungstätigkeiten, beispielsweise durch PPI-Experten, bringen Einsichten über den späteren Berufsalltag in die Hochschule, umgekehrt gewinnen die Studenten einen ersten Einblick in betriebswirtschaftliche Abläufe an konkreten Unternehmensaufgaben. Als Premiumförderer des viersemestrigen Masterstudiengangs „IT-Management und -Consulting“ der Universität Hamburg unterstützt PPI so einen Ausbildungsbereich mit Zukunft.



**Annette Fink**  
HR-Expertin, PPI AG

**Perspektivisch denken**

„Die Studierenden benötigen einen Kontakt zum Unternehmen, der nicht erst nach Erhalt der Abschlussurkunde beginnt“, fasst HR-Expertin Annette Fink zusammen. „Die Zusammenarbeit von Wirtschaft und Wissenschaft wird hier zum Königsweg, um dem Fachkräftemangel zu begegnen und sich als vorbildlicher Arbeitgeber zu profilieren. Es liegt uns daran, die Studenten schon frühzeitig mit den Herausforderungen der späteren Tätigkeit vertraut zu machen und vor allem auch die Begeisterung für derartige Herausforderungen zu wecken.“ ■

E-BANKING-FORUM PETERSBERG

## Zahlungsverkehr zwischen Tradition und Innovation

Am 10. November 2011 trafen sich zum 7. Mal Zahlungsverkehrsexperten beim Electronic-Banking-Forum auf dem Petersberg bei Bonn. Im Fokus stand die Frage, wie die Branche im Spannungsfeld zwischen Tradition und Innovation erfolgreich bleibt.

Alexander von Stülpnagel, Geschäftsführer des Informatikzentrums der Sparkassenorganisation SIZ, begrüßte die rund 90 E-Banking-Experten auf dem nebeligen Petersberg bei Bonn. In seiner Keynote ging er auf den Zeitdruck bei der SEPA-Umsetzung ein. Denn nationale Lastschriften wird es nur noch bis 2014 geben, und für nationale Überweisungen kommt das Ende sogar schon im Februar 2013, so die jüngste Planung der EU.

Auch wenn für Unternehmen ein späteres Enddatum verabschiedet wird, sollten sich Unternehmen 2012 und 2013 SEPA-fit machen, postulierte Ralf Lomberg von der ERGO Versicherungsgruppe. Der Leiter Zahlungsverkehr und Cashmanagement berichtete über Erfahrungen aus der Praxis und stellte Anforderungen an Politik und Kreditwirtschaft zur Diskussion. Bei der ERGO wurde schon 2008 ein SEPA-Team gebildet und die Umstellung als strategisches Projekt aufgesetzt, um über einfachere Prozesse die Wettbewerbsfähigkeit in Europa zu verbessern.

Ein Erfolgsfaktor für mehr Akzeptanz im europäischen Zahlungsverkehr sind länderübergreifende Übertragungsstandards. EBICS ist hier ein Paradebeispiel. Nach Deutschland und Frankreich ist die Schweiz als dritter Finanzplatz dabei, EBICS als einheitliche, institutsübergreifende Schnittstelle einzuführen. Zwei große Finanzinstitute nutzen bereits eine produktive EBICS-Schnittstelle, zwei

weitere befinden sich in der Planungsphase. Ziel ist eine in der Schweiz einheitliche Anwendung des EBICS-Standards, führte Christian Schwinghammer, Geschäftsführer der Schweizer SIX Interbank Clearing, aus. Aufgrund der großen Zahl deutscher Firmenkunden bei Schweizer Banken wird man sich daher eng an den in Deutschland üblichen Verfahren orientieren.

Michael Grabow, Bereichsleiter bei der Finanz Informatik (FI), betrachtete die Chancen durch EBICS aus dem Blickwinkel des IT-Dienstleisters. Die FI sieht besonders im Datenaustausch mit anderen Banken deutliche Effizienzpotenziale. Ein Vorteil ist beispielsweise die Abschaffung der Datenbegleitzettel. Der elektronische Massenzahlungsverkehr mit der Bundesbank findet bereits jetzt über EBICS statt. Die Ablösung des Alt-Standards FTAM ist für alle Sparkassen erfolgt.

### Mit Traditionen brechen

Wie hartnäckig sich Traditionen im Zahlungsverkehr halten, zeigt die Umstellung auf die neuen Kontokennnummern IBAN und BIC. Axel Weiß vom Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV) betonte die Bedeutung, Unternehmen und Verbraucher bestmöglich zu unterstützen. Im Onlinebanking sollen Sparkassenkunden auch künftig die gewohnte Bankleitzahl und Kontonummer eingeben. Die Übersetzung in IBAN und BIC läuft idealerweise automatisiert ab. Bei Über-

weisungen per Papierbeleg werden neue Vordrucke den Übergang erleichtern. Für die Übermittlung umfangreicher Zahlungsverkehrsdateien bei Firmenkunden und Behörden werden IBAN und BIC jedoch gefordert. Firmenkunden könnten allerdings ihre Datenbestände mittels Konvertierungssoftware bequem umstellen.

Ein wiederkehrendes Thema des E-Banking-Forums ist der Einsatz von Zertifikaten im einheitlichen Zahlungsverkehrsraum. Kurt Haubner vom SIZ stellte den aktuellen Stand der zuständigen Arbeitsgruppe der Deutschen Kreditwirtschaft vor. Da die eCard-Strategie des Bundes nicht greift, sollte die deutsche Kreditwirtschaft selbst aktiv werden, um das bestehende Anwendungsvakuum aufzulösen. Eine Lösung sind einheitliche Infrastrukturen für Public-Key-Identitätszertifikate (PKI). Sie sind die Basis für den vertrauenswürdigen Gebrauch von Verschlüsselung, Authentisierung und elektronischer Signatur.

Dr. Clemens Engelke, Mitglied der PPI-Geschäftsleitung, stellte in einem Mix aus Bilanz und Ausblick Erreichtes und Geplantes zur TRAVIC-Produktfamilie vor. Die Unterstützung der neusten Version EBICS V2.5 stand in diesem Jahr im Vordergrund. Unter den vielen Innovationen, an denen SIZ und PPI arbeiten, hob Dr. Engelke den mobilen Zahlungsverkehr, speziell die verteilte elektronische Unterschrift über mobile Endgeräte, hervor. ■



## MELDUNGEN

**BRANCHENPROFI VERSTÄRKT ZAHLUNGSVERKEHR-UNIT**

Dr. Hubertus von Poser steigt bei PPI ein und verantwortet ab sofort das Consulting im Zahlungsverkehr. Die neue Unit unter Leitung des Branchenprofis ist eine passgenaue Ergänzung zum bestehenden Angebot in der Management-, Business- und IT-Beratung sowie zu den Software-Produkten im Zahlungsverkehr und E-Banking.

**NEUES FORSCHUNGSPROJEKT**

Die Zufriedenheit mit dem Beratungsprozess ist sowohl ein Schlüsselfaktor in der Bank-Kunde-Beziehung als auch eine fortwährende Baustelle in den Instituten. ibi research hat daher ein Projekt aufgesetzt, um systemgestützte Beratungsprozesse zu analysieren, zu implementieren und weiterzuentwickeln. PPI ist einer von elf Praxispartnern.

**GESUNDHEITSMANAGEMENT BEI PPI**

Neben der Vereinbarkeit von Beruf und Familie kümmert sich PPI nun auch intensiv um das betriebliche Gesundheitsmanagement. Startpunkt der Kampagne bildete der erste unternehmensweite Gesundheitstag im Herbst 2011 mit Themen wie intelligente Ernährung, gesunde Bewegung und effektive Entspannung.

**BASEL-III-COUNTDOWN LÄUFT**

Zwei von drei deutschen Banken sehen eine der größten Herausforderungen darin, ihr Haus Basel-III-konform zu machen. Doch vielerorts herrscht Unsicherheit. Unklar ist, wie die neuen Regeln umzusetzen sind. PPI bietet daher mit dem „Basel-III-Countdown“ einen kostenlosen Newsletter, der die wichtigsten Neuigkeiten zusammenträgt. Der Leser bleibt so auf dem neuesten Stand, behält den Überblick und weiß, welche Schritte anstehen. Abomöglichkeit: [www.ppi.de/publikationen](http://www.ppi.de/publikationen).

**TRAVIC-LINK****Citkomm erneuert Zahlungsverkehrssysteme**

Der kommunale IT-Dienstleister Citkomm hat 2011 seine Zahlungsverkehrsdienste modernisiert. Um Zahlungsanweisungen und Kontoumsatzinformationen automatisch und sicher zu übertragen, etablierte das Unternehmen die EBICS-fähige PPI-Lösung TRAVIC-Link.

Der Dateitransfer in großen Organisationen ist oft komplex; nicht zuletzt aufgrund des Versands unterschiedlichster Dateitypen in einem Haus. Dabei werden beispielsweise Bankanweisungen anders übertragen als Textdokumente. Oft ist zudem ein Impuls vom Anwender notwendig, um den Zahlungsvorgang auszulösen.

Mit TRAVIC-Link standardisiert die Citkomm diese Prozesse: Eine einheitliche Plattform sendet Daten egal welchen Formats automatisch von der Quelle ans Ziel. Auch Zahlungsanweisungen lassen sich so sicher und nach dem aktuellen Stand der Technik übertragen. So nutzt die Citkomm Software, um für ihre kommunalen Kunden Überweisungen in großem Umfang zu veranlassen: 900.000 Buchungen mit einem Gesamtvolumen von 880 Millionen Euro werden so pro Quartal übermittelt.

„TRAVIC-Link überträgt Zahlungsdaten standardgetreu per EBICS, dem Electronic Banking Internet Communication Standard, und folgt dem EBICS-Sicherheitskonzept“, erläutert Dirk Schürholz, Rechnungsprüfer bei der



**Michael Baumeister** (links)  
**Dirk Schürholz** (rechts)

Citkomm. „Zudem erfüllt es alle datenschutzrechtlichen Anforderungen.“ Systemadministrator Michael Baumeister ergänzt: „Das Produkt berücksichtigt die Belange eines Service-Rechenzentrums. Es können Automatismen sowohl für den Versand als auch für den regelmäßigen Abruf der Kontoumsatzinformationen eingerichtet werden.“

In Zukunft soll die Nutzung der Software ausgebaut werden, beispielsweise zur Verwaltung von SEPA-Gut- und -Lastschriften, sobald diese Zahlungsverfahren einen relevanten Nutzungsgrad erreichen. ■

## SOVAG

## Kontrolle ist besser: automatisierte Tests bei Updates geschäftskritischer Systeme

Update des zentralen Bestands- und Schadenssystems der SOVAG. PPI unterstützte das Projekt mit einem Testverfahren, das die Fehlerquote minimiert und Fachabteilungen entlastet.

Das Bestands- und Schadenssystem enthält alle wesentlichen Kunden-, Vertrags- und Schadendaten einer Versicherung. Die SCHWARZMEER UND OSTSEE Versicherungs-Aktiengesellschaft SOVAG mit Hauptsitz in Hamburg arbeitete mit einem System aus dem Jahr 2002. Um hier die Wartung und Weiterentwicklung gewährleisten zu können, wurde ein umfassendes Update auf die aktuelle Version notwendig. Bei vergleichbaren früheren Projekten hatte sich die Testphase als kritischer Punkt erwiesen: Trotz großen Aufwands konnte die volle Funktionsfähigkeit nicht immer garantiert werden.

Mit einem individuell für die SOVAG entwickelten Testverfahren gelang die Umstellung. „Die Mitarbeiter der Fachbereiche beschrieben die benötigten Testfälle in einer normalsprachlichen, aber stark standardisierten Form. Zugleich wurde ein Testautomat implementiert, der diese interpretieren und ausführen kann, und das ohne zusätzlichen Programmieraufwand pro Testfall“, erläutert PPI-Projektleiter Jörg Paelke.

Doch nicht nur die IT, auch die Fachbereiche werden entlastet: Rund die Hälfte aller notwendigen Tests läuft eigenständig und ressourcenschonend ab. Die Beteiligten können sich auf komplexere Konstellationen und – besonders wichtig – das operationelle Tagesgeschäft konzentrieren. ■

## INTERVIEW



**Wolfgang Pittermann**  
Projektmanagement,  
SOVAG

### Was ist neu am System und Projekt?

>> Die neue Oberfläche kommt ohne Software-Installation aus, sie läuft im Internet Explorer. Das System integriert sich dadurch gut in die weiteren webbasierten Anwendungen der SOVAG. Zudem werden Dokumente nicht mehr vom Sachbearbeiter, sondern durch einen Dienstleister gedruckt. Weiterhin können verschiedene komplexe Geschäftsfälle schneller bearbeitet werden.

Vergleichbare IT-Projekte wurden in der Vergangenheit nicht systematisch getestet. Einzelne Mitarbeiter der Fachbereiche hatten die Aufgabe, die Systeme zu überprüfen, folgten dabei aber keiner übergeordneten Systematik. Dadurch war der Projektfortschritt während der Testphase nie sicher zu ermitteln. Immer wieder wurden schwere, produktionsverhindernde Hindernisse entdeckt, sodass die Vorhaben am Ende eingestellt wurden.<<

### Wie sehen die Verbesserungen aus?

>> PPI hat ein Testkonzept erstellt, das mit der systematischen Ermittlung der Testfälle beginnt. Damit wurde die Durchführung geplant, überwacht und dokumentiert. Der Projektfortschritt ist damit messbar. Gleichzeitig wurde Sicherheit für die Wochen nach dem Go-live geschaffen, da alle für den Betrieb wesentlichen Funktionen systematisch getestet wurden. Zudem verbessert die Dokumentation die Position gegenüber dem Lieferanten, da die Testfälle bereits im Vorfeld abgestimmt und qualitätsgesichert wurden.<<

### Welche Rolle spielte PPI bei dem Projekt?

>> Die Zusammenarbeit war ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Neben den von PPI eingebrachten Verfahren und Werkzeugen war die personelle Verstärkung um bis zu vier PPI-Mitarbeiter erfolgsentscheidend.<<

### Können Sie das Testverfahren auch für weitere Projekte nutzen?

>> Ja! Verfahren, Werkzeuge und Testfälle können – und sollen – bei weiteren Projekten verwendet werden. Das passiert bereits jetzt. Die erste Überarbeitung des Bestands- und Schadenssystems nach der Einführung wurde bereits erfolgreich in Betrieb genommen. Zwei weitere Aktualisierungen stehen für 2012 an.<< ■



## HOCHSCHULPROJEKT Kunden- erwartungen messbar machen

Aus Befragungen ist bekannt: Bankkunden wünschen sich kurze Wartezeiten, eine persönliche Bindung und eine richtige Beratung. Die Ergebnisse eignen sich allerdings nicht für eine Prozessoptimierung, da sie nicht quantifizierbar sind. PPI hat deshalb im Rahmen eines studentischen Projekts mit der Universität Kiel eine Befragung durchgeführt, bei der die Kundenwünsche über Zahlen abgefragt wurden.

Heraus kam, dass die Mehrheit der Bankkunden nicht länger als fünf Minuten warten will – egal ob am Telefon, auf das Gespräch in der Filiale oder am SB-Automaten. Banken können diese Wartetoleranz allerdings um weitere fünf Minuten verlängern, wenn sie am Telefon die ausstehende Wartezeit bekannt geben und in der Filiale für Sitzgelegenheiten und Getränke sorgen.

Als persönliches Bindeglied zu ihrer Bank wünscht sich mehr als jeder zweite Kunde einen regelmäßigen Kontakt – am liebsten einmal im Monat per Post und per E-Mail, auf keinen Fall per Telefon. Die persönliche Bindung zu ihrer Bank bewerten nur 23 Prozent der Befragten mit der Schulnote 1 oder 2. Dagegen vergeben 77 Prozent innerhalb des Schulnotenspektrums eine 3 bis 6.

Das Projekt basiert auf einer Onlinebefragung mit 296 Teilnehmern. 80 Prozent gehörten der Altersgruppe 20 bis 40 Jahre an. Weitere Informationen dazu unter: [Suzana.Kroesche@ppi.de](mailto:Suzana.Kroesche@ppi.de) ■

## MIFID 2 Die zweite Runde im EU-Anlegerschutz beginnt

Die MiFID-Richtlinie bringt Bankkunden viele Vorteile. Alle Erwartungen hat sie allerdings nicht erfüllt. Nun justiert die EU nach – mit massiven Auswirkungen für Wertpapierhandel und Kundenberatung.

Die EU-Regulierung des Wertpapierhandels setzt sich fort: Mehrere Finanzinstrumente wie Fonds und Wandelanleihen sollen künftig – sofern in diese ein Derivat eingebettet ist – als „komplex“ eingestuft werden. Damit ist eine Orderausführung im Execution-only-Modus untersagt. Will ein Kreditinstitut diese Produkte weiter anbieten, sollte diese Option dafür automatisch gesperrt und die Einhaltung der Prüfungs- und Dokumentationspflichten fest im System verankert werden.

Gleichzeitig müssen Finanzinstitute zukünftig darüber aufklären, ob ihre Empfehlungen auf unabhängigen und fairen Analysen basieren. „Das Etikett ‚abhängig‘ wird sich kaum eine Bank gerne in der Anlageberatung anheften. Deshalb sollten die Anbieter nach intelligenten Ansätzen suchen, um diesem Malus im Kundenverhältnis zu begegnen“, sagt Christian Appel, Compliance-Experte von PPI. Darüber hinaus sind die Kunden darüber zu informieren, ob die Produkte einmalig oder regelmäßig auf Eignung für den Kunden überprüft werden. Bei vielen Instituten werden damit ein Ausbau der Research-Kapazitäten sowie Anpassungen in der Prozess- und Systemlandschaft notwendig.

Als unabhängig darf sich zudem nur bezeichnen, wer keinerlei Gebühren, Provisionen oder andere monetäre Vorteile von Dritten erhält. In der bezahlten Vermögensverwaltung sind Zuwendungen von Dritten sogar ganz untersagt. Wer die Ertragsausfälle nicht schultern möchte, sollte daher höhere Gebühren und die Entwicklung von Honorarberatungsmodellen prüfen.

Weitere Änderungen betreffen die Transparenz beim Cross-Selling sowie Aufzeichnungspflichten. Diese können so weit gehen, dass sämtliche telefonischen Orderaufträge mitgeschnitten werden müssen – eine kostenträchtige Anforderung an die IT. Eine Einstellung dieses Angebots oder die Beschränkung auf lukrative Kundensegmente wäre eine logische Folge.

„Der genaue Katalog der notwendigen Anpassungen steht noch nicht fest“, so Appel. „Allerdings können die Banken sich jetzt schon vorbereiten, um später Zeitdruck zu vermeiden. Empfehlenswert wäre es, bereits jetzt den Ist-Zustand zu analysieren, betroffene Produkte und Prozesse zu identifizieren und das Kompetenzteam für die spätere Projektumsetzung zu bilden.“ ■

