

Dienstleister verspricht den Sparkassen flexible Unterstützung bei der Belegverarbeitung

# In der Wolke wächst der Service

Der Bedarf an externer Unterstützung beim Scannen von Papier und der folgenden Bearbeitung ist nicht immer gleich. Um möglichst flexibel zu sein, bietet Alpha Com für Sparkassen jetzt einen neuen Service. Damit lassen sich nach Unternehmensangaben Leistungen rund ums Dokument dynamisch dem Bedarf des Kunden anpassen.

THOMAS HELLMIG

Was mit Datenspeichern, Netzwerkkapazität und Software klappt, geht auch mit Posteingang und Sachbearbeitung: Nach diesem Motto entwickelte Alpha Com die Idee, das Prinzip von Cloud-Computing auf klassische Dienstleistungen im Dokumenten-Management zu übertragen. Die neue Form der Cloud Services präsentiert der Dienstleister erstmals auf der Cebit 2012.

Das Angebot umfasst die Bearbeitung von Geschäftsvorgängen, die durch eingehendes Papier angestoßen werden, sowie durch Fax und zunehmend auch E-Mail. In diesem Umfeld agiert der externe Partner bereits seit 35 Jahren im Sparkassen-Umfeld.

Die Cloud Services dürften besonders für die Institute interessant sein, die umstrukturieren, zum Beispiel durch Fusionen von Filialen, oder sich im Prozess interner Optimierung befinden, um etwa den Kundenservice und gleichzeitig die eigene Wirtschaftlichkeit zu verbessern. Da stellt das Dokumenten-Management einen potenziellen Outsourcing-Bereich dar, weil es nicht zum Kerngeschäft gehört.

Für sämtliche Formen des „Wert-was“ bietet der Partner nach eigener Aussage „höchste Sicherheitsstandards“ nach den Vorgaben von BSI und BaFin, um der Sensibilität des Sparkassengeschäfts zu genügen. So erfolgt der Transport von Belegen in verschlossenen Containern, die Übergabe von Daten läuft in SSL-Verschlüsselung und der Zugriff nur mit Benutzer-Authenti-

fizierung. Zudem ist man vom TÜV Süd nach DIN ISO 9001:2008 zertifiziert (Geltungsbereich: Dienstleistungen optischer Dokumenten- und Datenspeicherung; Handel mit Dokumenten-Managementsystemen). Alle Produktionsräume sind als Datenschutz-Bereiche mit Zutrittskontrolle ausgewiesen.

## Datensätze fließen direkt ins elektronische Archiv

Die Kreissparkasse Wesermünde-Haseln gehört zu den langjährigen Kunden und lässt jährlich etwa eine Million Datenseiten an Kreditakten scannen. Als Grund nennt die Kreissparkasse begrenzte Archivflächen; da sei die elektronische Ablage eine gute Alternative.

Aber auch die folgende Konstellation könnte sich für Sparkassen relevant erweisen: Die einzelnen Filialen scannen anfallende Belege aus dem Tagesgeschäft selbst wie Zahlungsbelege, Dokumente für die Vertrags-/Kreditakte oder Eingangsrechnungen.

Die Images gehen beim Dienstleister ein und werden dort über optimierte Workflows weiterbearbeitet. Am selben oder folgenden Tag erhält die Filiale des Sparkasseninstituts die Ergebnisse als indexierte Datensätze, welche direkt in die genutzten Fachanwendungen beziehungsweise ins elektronische Archiv einfließen.

Nach der Verifizierung der Ergebnisse mit Stammdaten-Abgleich zur Steigerung der Datenqualität übernimmt speziell geschultes Personal die Sachbearbeitung.

Diese kann vorbereitende Aufgaben im elektronischen Posteingang bedeuten, wie die inhaltliche Klassifizierung mit Prüfung nach formalen Kriterien oder die vorbereitende Sachbearbeitung von Kreditanträgen mitsamt Kontrolle eingereicherter Bescheinigungen.

Der Autor ist Geschäftsführer bei der Alpha Com Deutschland GmbH.



Thema auf der Cebit 2012: Cloud Services und ihre Einsatzmöglichkeiten werden demnächst in Hannover zu sehen sein. Foto dpa

Scannen statt fahren

## Weg vom Kofferraum

Bislang holten Kurier täglich Überweisungsbelege aus 31 Geschäftsstellen ab und brachten sie nach Bad Tölz. Jetzt übernehmen Lexmark Multifunktionsgeräte den „Transport“. Die Mitarbeiter scannen die Belege vor Ort ein und übertragen sie in einem abgesicherten Verfahren in die Zentrale. Dieser beschleunigte Prozess rüstet die Sparkasse für den Überweisungsverkehr gemäß der Zahlungsdienst-Richtlinie PSD.

THOMAS WINTER  
Lexmark

Beleghafte Überweisungen kosten Zeit. In der Sparkasse Bad Tölz sah die Praxis bislang so aus: In den Geschäftsstellen werden die Überweisungsträger gesammelt, per Kurier über Nacht abgeholt, morgens in der Bad Tölzer Zentrale ausgepackt, durchs Haus transportiert und gesichtet, bis etwa elf Uhr gesandt und an die DSGF übermittelt. Die DSGF interpretiert aus den Scans die Nutzdaten und leitet sie an das Rechenzentrum der Finanz Informatik weiter; dort wird nach erneuter Prüfung der Zahlungsvorgang ausgelöst. Nur durch tägliche Kurierfahrten konnten bislang die gesetzlichen Zeitvorgaben für den Zahlungsverkehr eingehalten werden. Dafür legten Fahrer – Fremdfirmen und eigene Mitarbeiter – jährlich etwa 100 000 Kilometer zurück. Durch die Zahlungsdienst-Richtlinie PSD aber beschleunigt sich ab Anfang dieses Jahres der Überweisungsverkehr in Deutschland. Beleghafte Überweisungen müssen nun spätestens am zweiten Geschäftstag beim Institut des Empfängers ankommen. Ein Lösungsweg ist die Verlagerung vom zentralen zum dezentralen Scannen. Künftig werden alle Zahlungsverkehrsbelege bereits in den Geschäftsstellen auf Lexmark Multifunktionsgeräten eingeleitet.

Vier Pilot-Geschäftsstellen arbeiten schon jetzt mit der neuen Lösung und sind hochzufrieden. In der Geschäftsstelle werden nun Überweisungsbelege und Schecks gesammelt und mehrmals täglich eingescannt. Dazu wählt der Mitarbeiter am Display seines Multifunktionsdruckers ein Icon, legitimiert sich und gibt die Anzahl der Belege ein. Das Gerät scannt alle Belege über den Papiereinzug und kontrolliert die Anzahl der erstellten Scans. Der Mitarbeiter muss dabei nicht einmal am Gerät stehen bleiben. Denn bei einem Fehler würde der LDD automatisch eine E-Mail an seinen Arbeitsplatz senden, dazu ein Image des ersten Belegs seines Scan-Stapels. Das dient nicht nur der visuellen Kontrolle, es ist auch eine Vorgabe der internen Revision.

## Wirtschaftliche und schnelle Lösung

An der neuen Lösung schätzt die Sparkasse, dass sie nur den Weg ändert, aber nicht die Logik und Prozesse. „Weg vom Kofferraum – hin zur Datenleitung“, so Anton Geraci, Organisationsleiter der Sparkasse. Alle Sicherheitsmechanismen wurden übernommen, alle Partner bleiben dabei. Stefanie Scholler, Lexmark-Vertriebsbeauftragte, übernahm dabei die Koordination und beriet die Sparkasse. „Innovativ und offen für Ideen“, lobt Wolfgang Buck, IT-Leiter der Sparkasse Bad Tölz-Wolfratshausen, „Lexmark kennt die Prozesse innerhalb der Banken und unsere Sicherheitsanforderungen.“ Um vergleichen zu können, hatte die Sparkasse zuvor auch andere Druckerhersteller angesprochen. Lexmark war jedoch der einzige Anbieter, dessen Geräte die entsprechende Bedienlogik hatten, um den sicheren Übertragungsprozess aufzubauen. Zwar hatte der Zahlungsverkehr zunächst die höchste Priorität. Aber die Sparkasse will weiterdenken: Kontoeröffnung, Kreditverträge, unterschriebene Dokumente – überall, wo Übergabeprozesse Zeit kosten, kann ein Scan die schnellere und wirtschaftlichere Lösung sein. Anton Geraci hält das Tölzer Modell auch für andere Institute interessant: „In Bayern gibt es viele Sparkassen, die ihre Belege noch per Kurier einsammeln, aber nicht selber scannen. Mit PSD wird das Zeitfenster für alle enger, da werden viele über neue Lösungen nachdenken. Unsere Erfahrung ist durchweg positiv.“

Naspa kooperiert mit NCR

## Verbesserte Betreuung

Die Nassauische Sparkasse (Naspa) mit Sitz in Wiesbaden hat sich zur Modernisierung ihrer SB-Infrastruktur für Technologie und Managed Services von NCR entschieden. Der Austausch von über 530 Systemen sowie die Betreuung durch NCR soll die Sparkasse in die Lage versetzen, ihre Kundenbetreuung weiter zu verbessern und die Verfügbarkeit ihres SB-Netzwerks zu erhöhen.

Die Nassauische Sparkasse bedient mit 147 Finanz- und Service-Centern knapp 430 000 Kunden. Mit einer Bilanzsumme von 11,8 Milliarden Euro rangiert sie als siebtgrößte Sparkasse in Deutschland. NCR soll das Filial- und SB-Netzwerk neu ausstatten. Aktuell werden 160 NCR Self-Serv Geldautomaten und Recyclingsysteme sowie knapp 100 automatische Kassentresore (AKTs) installiert. In einem zweiten Schritt werden dann rund 280 Service-Terminals ersetzt. Neben der Hardware-Erneuerung nimmt die Naspa Managed Services von NCR in Anspruch. Dies umfasst die komplette Wartung inklusive einer proaktiven Überwachung und Analyse des SB-Netzwerks bis hin zum Cash Management und Geldver- und -entsorgung von SB-Systemen und Filialen.

„Die umfassende Modernisierung unserer SB-Landschaft bildet die Basis für einen verbesserten Kundenservice“, so Heiko Raisch, Leiter Dienstleistersteuerung bei der Nassauischen Sparkasse und verantwortlich für die Vorstudie. „Neben neuer Hardware setzen wir mit dem Outsourcing von Managed Services an NCR künftig auf einen erfahrenen Partner, um alle Leistungen aus einer Hand zu erhalten.“ Über die Anwender-Funktionen hinaus bieten die NCR Self-Serv Systeme Hochverfügbarkeit und eine Vielzahl an Management- und Sicherheitsfunktionen. Über das integrierte Grafikbedienfeld lassen sich Routinewartungsaufgaben schnell und effektiv vornehmen. DSZ

Consultingleistung des DSV für den sicheren IT-Betrieb

## Erfahrungswissen sorgt für erprobte Lösungsansätze

Mit jeder neuen Version des SIZ „Sicheren IT-Betriebs“ (SITB) stellen sich den Instituten aktuelle Fragen zu Inhalt und Technik. Die DSV-Gruppe (Deutscher Sparkassenverlag) unterstützt mit Workshops und Audits bei der Umsetzung der Konzepte des SITB. In den Blickpunkt rücken dabei erfolgreich erprobte Lösungsansätze, so dass die Sparkassen Zeit und Kosten sparen können.

ROBERT KALTENBÖCK  
Deutscher Sparkassenverlag

Welche Fragen stellen Sparkassen zum SITB? Häufig geht es um Hilfsmittel und Checklisten etwa für Business Continuity Management (BCM), Auditplanung, Protokollierungskonzept, Vertragsgestaltung oder für die Informationsklassifizierung – um nur einige Beispiele zu nennen.

Doch so nützlich diese Medien auch sein mögen – ein Vorgehen nach Schema F, das für alle Institute gleichermaßen passt, unterstützen sie nicht. Zu sehr variieren Rahmenbedingungen und Unternehmenskulturen in den Sparkassen. So erklärt sich, dass die Prozesse im Informationssicherheits-Management unterschiedlich gelebt werden und Institute individuelle Schwerpunkte im IT-Sicherheitsmanagement setzen.

Viele Häuser wollen dennoch oder gerade deshalb wissen, wie andere Sparkassen damit verfahren, um das eigene Informationssicherheits-Management ganz im Sinne eines institutsübergreifenden Benchmarkings einzuordnen.

Nach über 3000 Beratertagen in mehr als 200 Sparkassen in den letzten fünf Jahren wissen die Consultants des Deutschen Sparkassenverlags (DSV), dass es keinen Königsweg gibt. Sie neh-

men vielmehr die Vogelperspektive ein, um im konkreten Fall die Parallelen zu vergleichbaren Instituten herzustellen. Der DSV unterstützte mittlerweile in 160 Instituten die Einführung des Informationssicherheits-Management-Systems (ISMS).

Von dem gewonnenen Erfahrungswissen sollen die Institute profitieren – ganz gleich, ob es nun um das Protokollierungskonzept (K110/K111), das Auditkonzept (K034) oder um das vom DSV praktizierte kooperative Audit geht. Hierbei bringt die Sparkasse ihr Wissen und die Institutsspezifika ein. Mit Blick auf die Risikobehandlung berücksichtigen die IT-Audit-Spezialisten die Angemessenheit und letztlich auch die Wirtschaftlichkeit der Maßnahmen.

## Feedback aus den Instituten bestätigt den Nutzwert

Das spiegeln auch die Feedbacks der Institute wider. Die Einschätzung der Sparkasse Haslach-Zell über die DSV-Beratungsleistungen deckt sich mit der vieler Institute: Sie profitierte von den Lösungsansätzen und den umfangreichen Erfahrungen aus anderen Sparkassen und konnte durch die externe Beratung ihr Projekt im Vergleich zur alleinigen Durchführung in besserer Qualität und kürzerer Zeit abschließen.

Neben inhaltlichen Fragen rund um das Audit geht es in den themenspezifischen Workshops und Seminaren auch immer wieder um technische Umsetzungshinweise zum Update des SITB. Insbesondere in der aktuellen Version ist die neue Datenbank für das Notfallhandbuch und den SITB eine große Erleichterung. Seit der Version 9.1 des SIZ „Sicheren IT-Betriebs“ in der Variante der Finanz Informatik

(FI) wird die bereits aus dem BCM-Tool der FI bekannte Datenbank zur Erfassung der Ressourcen (unter anderem Gebäude, Räume, Geräte) mitgeliefert. Bisher musste der SITB ohne Datenbank, nur mit Excel-Tabellen auskommen.

Im neuen SITB nutzen nun SITB und BCM-Tool dieselbe Datenbank, in der die Elemente für die IT-Strukturanalyse und die Schutzbedarfsfeststellung dokumentiert sind. Auf Knopfdruck werden diese Informationen für das Notfallhandbuch und den SITB nutzbar. Dabei hat die FI die Elemente und Anwendungen aus OSPlus bereits vorerfasst.

## Zentrale Veranstaltungen in den Akademien

Um sich den täglichen Umgang mit dem SITB zu erarbeiten, bieten mehrere Sparkassenakademien (SVN, OSV, SGVHT, SVB, SVBW) Seminare zum praxisnahen Einsatz an. Die Seminare leiten DSV-Experten. Zielgruppe sind Informationssicherheitsbeauftragte, IT-Sicherheitskoordinatoren, Innenrevisoren, IT-Revisoren, IT-Administratoren und DV-Organisatoren der Sparkassen, die das Produkt „Sicherer IT-Betrieb“ (SITB) einsetzen.

Auch die diesjährigen Symposien Informationssicherheits-Management rücken die aktuelle Version 10 des SITB in den Fokus. Praktische Beispiele und Lösungen zur Funktionsfähigkeit des Informationssicherheits-Prozesses und für die Umsetzung wichtiger Konzepte sind ebenso Thema wie die Krisenkommunikation in Notfallsituationen.

Weitere Informationen finden sich unter [www.sparkassenverlag.de/Veranstaltungen](http://www.sparkassenverlag.de/Veranstaltungen).