

Partner der ersten Stunde

Sascha Girth, Geschäftsführer Proservice

Seit mehr als zwei Jahren agiert die Proservice Dienstleistungsgesellschaft mbH aus Sankt Augustin als BargeldServiceGesellschaft (BSG) innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe. Geboren wurde die Idee einer BSG 2012 im DSGVO-Projekt „Bargeldlogistik im Verbund“ mit dem Ziel, durch Kosten- und Prozess-transparenz mehr Effizienz und Sicherheit im Management der Bargeld-Infrastruktur zu erlangen.

Die Leistungen der BSG Proservice wurden auf Basis der DSGVO-Anforderungen entwickelt. Die Erfolgsstory zeigt: Die BSG trifft den Nerv der Institute. Wir erfahren eine große Wahrnehmung in der Sparkassen-Finanzgruppe“, erklärt Sascha Girth, Geschäftsführer der Proservice. „Seit Bestehen der BSG konnten wir unsere Erstkontakte zu den Sparkassen verdreifachen.

Die komplexen gesetzlichen Rahmenbedingungen in der Dienstleistersteuerung nach den Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk) machen den Sparkassen zunehmend das Leben schwer. Die fundamentalen Aufgaben in der Dienstleistersteuerung sind es, mögliche Risiken kontrolliert zu lenken und die Anforderungen effektiv in die Praxis umzusetzen.

Damit stehen die Sparkassen weiterhin vor einer großen Herausforderung. Mit dem PROCheck, einer detaillierten Wertdienstleister-Analyse, entwickelte die BSG Proservice aus den Erkenntnissen des DSGVO-Projekts und einem Projekt des RSGV und des SVN mit sechs Sparkassen aus unterschiedlichen Regionen, ein zusätzliches Werkzeug zur Unterstützung der Sparkassen im Risikomanagement.

Partner der ersten Stunde war die CashServices-Kooperation, ein Zusammenschluss des RSGV, des RWGV, des SVN, des SVWL und der WGZ BANK. Die aktuell rund 170 angeschlossenen Institute beschreiten mit dem PROCheck im Verbund einen gemeinsamen Lösungsweg. „Für die Institute der CashServices-Kooperation, die viele Kapazitäten aufwenden müssten, um ein vergleichbares Ergebnis zu erzielen, ist das ein großer Vorteil – auch aus betriebswirtschaftlicher Sicht“, bestätigt Mit-Initiator der CashServices-Kooperation Achim Engel vom RSGV.

Der Unterstützungsbedarf wird mit einer konsequenten vertrieblichen Ausrichtung der Institute auch in Zukunft weiter steigen. Die regionalen Sparkassenverbände binden deshalb die Sparkassen-Dienstleister regelmäßig in ihre Fachtagungen als Referenten ein und ermöglichen den Teilnehmern somit neue Impulse durch Praxisberichte zu gewinnen.

Erfahrungsaustausch und mehr Kommunikation im Verbund ist auch der Leitgedanke für das BSG-Portal PRORadar. Die virtuelle Plattform für Auffälligkeiten in der Zusammenarbeit mit dem Wertdienstleister wird über einen geschützten Bereich der Proservice-Homepage erreicht. Hier erfassen die Verantwortlichen aus den Sparkassen Vermerke über Abweichungen und Störungen, um wiederkehrende Diskrepanzen oder Muster für alle Mitglieder der Community im

Blick zu behalten. Generell ist die Sensibilität für die Thematik Bargeldlogistik trotz überschaubarer Ereignisse seitens der Wertdienstleister-Branche gegeben. Der Markt bleibt weiter in Bewegung.

In 2012 stand plötzlich ein Wertdienstleister vor der Insolvenz, mit Auswirkung vor allem auf bayerische Sparkassen. Unter enormen Zeitdruck erfolgte mit Unterstützung der Proservice und des Sparkassenverbands Bayern eine störungsfreie Überleitung auf einen neuen Anbieter. 2013 schließt dann die Prosegur GmbH die Übernahme des deutschen Geld- und Werttransportgeschäfts von Brink's erfolgreich ab. Und die unicorn Geld- und Wertdienstleistungen GmbH findet sich unter dem Dach der Ziemann Gruppe wieder. Zwar sind weitere Fusionen und eine damit verbundene Verdichtung des Marktes aktuell nicht bekannt, aber nicht ausgeschlossen.

Die Auslagerung operativer Aufgaben rund um die Bargeldlogistik nimmt immer mehr zu. In den letzten zwei Jahren hat die BSG Proservice eine Vielzahl an Projekten für Sparkassen im Bereich Bargeldlogistik realisiert: Ausschreibungen, die Umsetzung neuer Verträge auf Basis des DSGVO-Mustervertrags, Notfallkonzepte oder die umfassenden PROCheck-Analysen. Ein Indiz, dass der PROCheck sich mittlerweile am Markt etabliert hat, ist sicherlich, dass bereits die drei größten Wertdienstleister auf dem deutschen Markt analysiert werden. Die kürzlich erfolgte Überleitung der Hauptkasse der Stadtparkasse Wuppertal an die Proservice war zudem ein großer Erfolg für die Bargeldexperten.

Notfallkonzept nach Maß

Sascha Girth, Geschäftsführer Proservie

Für den Fall der Fälle ist eine gute Vorbereitung immer noch die beste Lösung. Denn jedes Institut erleidet einen spürbaren Imageschaden, wenn die Bargeldversorgung nicht sichergestellt ist.



Mit einer Notfallplanung sind Sparkassen dagegen abgesichert, im Ernstfall eventuell baden zu gehen.

(Fotolia/Portokalis)

Business continuity management (BCM) ist mittlerweile in aller Munde. Strategien zur Sicherstellung von existentiellen Geschäftsprozessen finden sich unter anderem in Notfallkonzepten wieder. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass Sparkassen oft aufgrund von Kapazitäts- und Know-how-Engpässen eine vollumfängliche Notfallvorsorge und -planung gemäß den Mindestanforderungen an das Risikomanagement nur mit hohem Aufwand leisten können. Benötigt wird eine strukturierte Vorgehensweise und das entsprechende Fachwissen, um alle anfälligen Bereiche zu identifizieren und mit Maßnahmen abzusichern.

Die Sparkasse Celle stand vor einer ähnlichen Problematik und beauftragte kürzlich die BargeldServiceGesellschaft Proservice mit der Erstellung eines Notfallplans zur Sicherstellung der Bargeldver- und -entsorgung ihrer Geschäftsstellen. Da die Sparkasse Celle die Bargeldlogistik an einen externen Wertdienstleister ausgelagert hat, zielt die Notfallplanung darauf ab, die Bargeldversorgung der Geschäftsstellen bei einem drohenden Teil- oder Komplettausfall des Wertdienstleisters weiterhin zu gewährleisten.

Die Ausgangslage bildete eine detaillierte Aufnahme bestehender Prozesse und Verträge. Dazu gehörten unter anderem der WDL-Rahmenvertrag mit sämtlichen Anlagen, Arbeitsplatzbeschreibungen, Dienstanweisungen, Kompetenzregelungen und Kommunikationswegen.

Diese Basisarbeit, abgestimmt mit der Sparkasse und zusammengefasst in einer Gesamtübersicht, schafft ein hohes Maß an Transparenz über die internen Abläufe als auch die

tatsächlichen Leistungen des Wertdienstleisters. Verschiedene Szenarien wie Brand, Insolvenz oder Streik wurden in Notfallstufen kategorisiert und mit definierten Aufgaben und Zuständigkeiten belegt. Mit der Auswahl und vertraglichen Bindung eines Backup-Dienstleisters erfolgte die Finalisierung.

„Unter Berücksichtigung unserer Ziele, Prioritäten, Restriktionen und Abgrenzungen entstand ein maßgeschneidertes Notfallkonzept, das dem faktischen Bedarf und dem Anspruch der Sparkasse Celle zu hundert Prozent entspricht“, erklärt Manfred Stiller, Bereichsleiter Organisation und Marktservice. „Und bei einem Streik des Wertdienstleisters konnte der Notfallplan schon erfolgreich getestet werden“, lobte Stiller.