

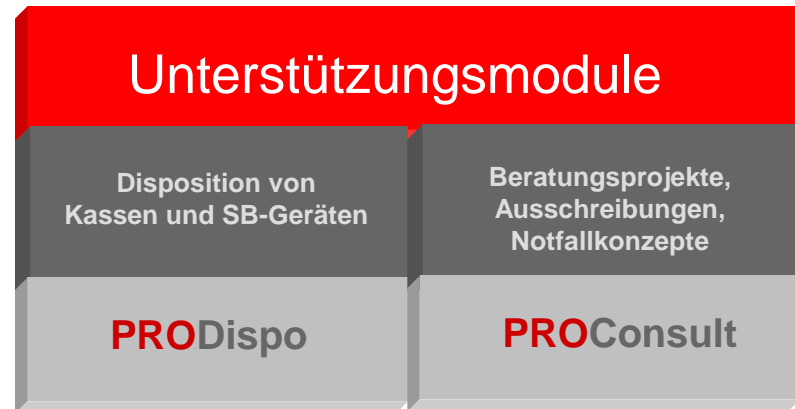


Gut. Für Ihre Sicherheit
Innovative Module der BargeldService-
Gesellschaft nach DSGVO-Standard

Agenda

- » Die Module des S-BargeldService
- » Wie wird der S-BargeldService produziert?
- » Unterschiedliche Ausgangslagen
- » Aus der Praxis:
 - » **PROControl** für die Verbands-Sparkasse Wesel
 - » **PROControl** & **PROMonitor** für die Kreissparkasse Köln
 - » **PROConsult** für die Sparkasse Göttingen
 - » **PROConsult** für die Sparkasse Leverkusen
 - » **PROCheck** für die CashServices-Kooperation
- » Ein Ausblick

Die Module des S-BargeldService



*PRORadar – das BSG-Portal

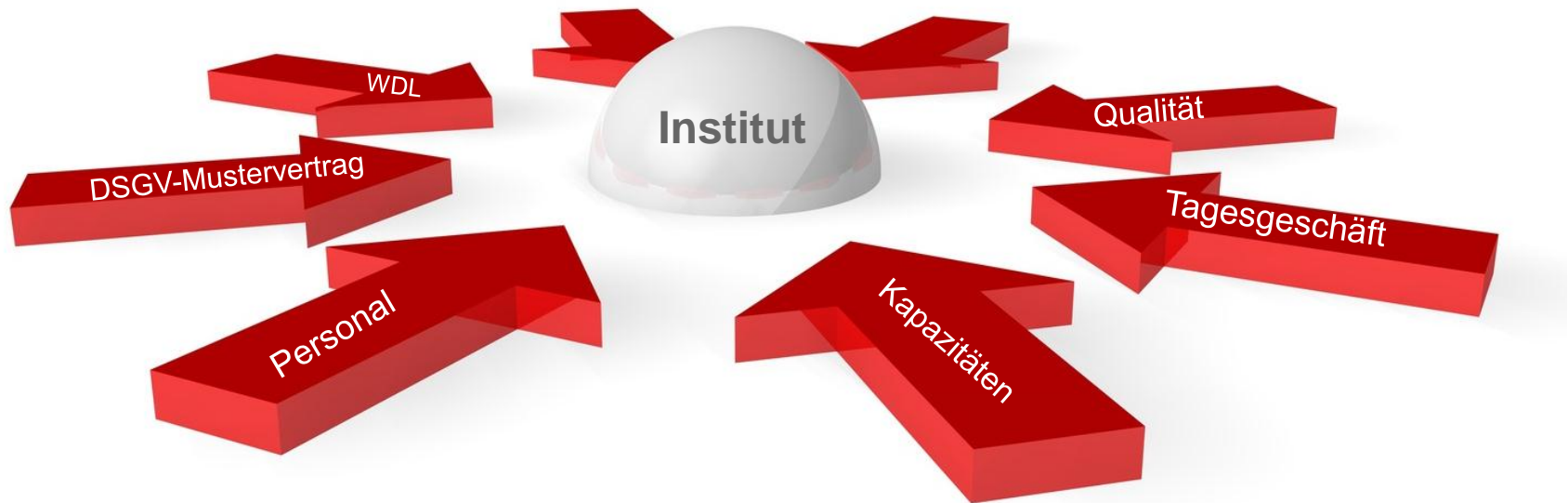
Wie wird der S-BargeldService produziert?

- » Know-How-Zentrale mit Fachleuten aus der WDL-Branche und der Sparkassen-Finanzgruppe
- » Mitglied im BDGW
- » Teilnehmer in diversen Fachausschüssen und Arbeitskreisen
- » Einsatz von FI-Produkten
- » Fundiertes Einkaufs-Know-How



Unterschiedliche Ausgangslagen vor Auslagerung

- » Ausscheiden von Mitarbeitern ermöglicht Auslagerung von (Teil-)Prozessen
- » Erkannte Qualitätsprobleme können mangels Branchenkenntnis nicht selbst behoben werden
- » DSGVO-Mustervertrag ist beim WDL nicht durchsetzbar
- » Akutes Kapazitätsproblem: Keine Freiräume für aufwändige Ausschreibung
- » Umsetzung eines logistisch anspruchsvollem Großprojekts neben dem Tagesgeschäft



PROSERVICE

PROControl für die
Verbands-Sparkasse Wesel

PROControl für die VSK Wesel

Die Ausgangslage

- » Projekt zur Neustrukturierung der Bargeldlogistik in 2012
- » Wechsel des WDL (vormals Kötter, nun Unicorn über CashServices-Kooperation)
- » Betrachtung der Aufwände in der Dienstleistersteuerung, steigende Anforderungen an Prüfung, Dokumentation, Monitoring
- » Auswahl der **PROSERVICE** als Dienstleister mit dem Modul **PRO**Control

Die Erwartungen

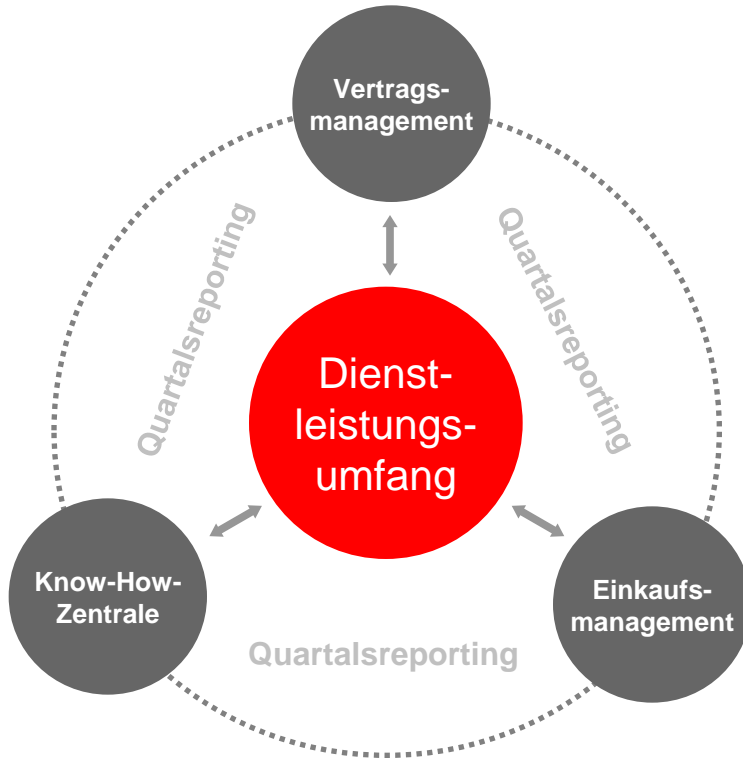
- » Optimierung der Dienstleistersteuerung
- » Aufzeigen von Handlungsbedarf durch umfangreiche Reportings
- » Unterstützung in allen Fragen rund um die Bargeldlogistik



„In der Praxis ist eine Expertise bzw. ein Know-How in Sachen Wertdienstleister in einem kleinen Haus wie unserem kaum vorzuhalten.“

Helmut Zirk, Leiter Markt-Service, VSK Wesel

PROControl für die VSK Wesel



Vertragsmanagement	Vertragsprüfung / Vertragspflege & -aktualisierung
	Überwachung der Einhaltung von Reportingvereinbarungen durch den WDL
	Sichtung eingereicherter Unterlagen auf Vollständigkeit und Plausibilität
Einkaufsmanagement	Laufendes Auftragsmanagement
	Durchführung von Preisverhandlungen bei Leistungsänderungen bzw. avisierten Preiserhöhungen
	Lieferantenmanagement
Know-How-Zentrale	Dokumentation / Auswertung gemeldeter Reklamationen
	Zentraler Ansprechpartner für Sparkassen
	Marktbeobachtung/ Teilnahme an Fachtagungen

PROControl & PROMonitor für die Kreissparkasse Köln

PROControl & **PRO**Monitor für die KSK Köln

Vertriebsoffensive: „Nah dran. Mehr drin.“

Hintergrund

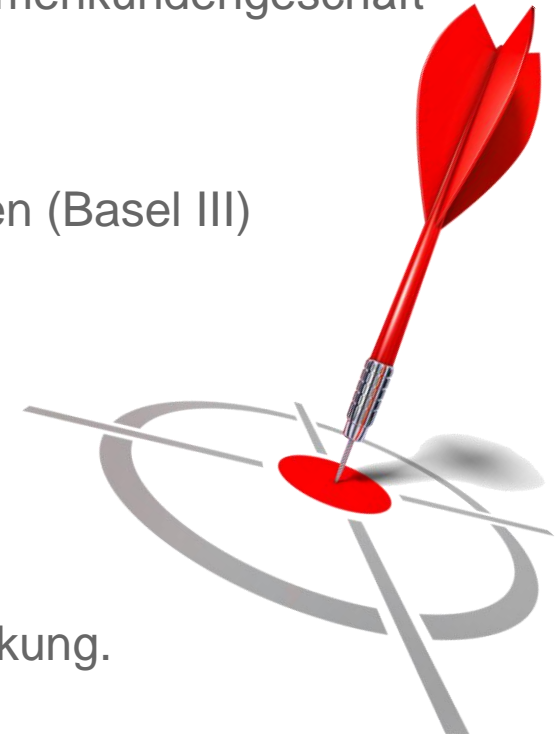
- » Sich verändernde Kundenerwartungen im Privat- und Firmenkundengeschäft
- » Zunehmender Wettbewerb
- » Schnelle technologische Entwicklungen
- » Nachhaltige Erfüllung der aufsichtsrechtlichen Vorschriften (Basel III)

Das Ziel

Mehr Kompetenz näher am Kunden.

Die Herausforderung

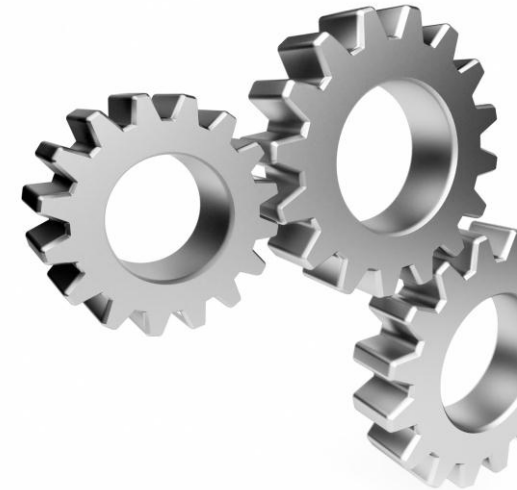
Alle Umsetzungsschritte erzeugen unmittelbare Kundenwirkung.



PROControl & **PRO**Monitor für die KSK Köln

Die Anforderungen an die **PROSERV!CE**

- » Identifizierung der Logistikprozesse
- » Information / Kommunikation zum WDL
- » Enge Abstimmung der Maßnahmen mit der KSK Köln
- » Umsetzung / Anpassung der Prozesse zu den Umstellungsterminen
- » Nachschau / Reporting der umgesetzten Maßnahmen



PROControl & **PRO**Monitor für die KSK Köln

Die Umsetzung

- » Vollumfängliche Beratung, Erstellung von Handlungsempfehlungen
- » Vollumfängliche Abstimmung / Absprache mit dem WDL
- » Umsetzungscontrolling
- » Vertragspflege



„Die Zusammenarbeit war und ist für uns sehr zufriedenstellend, da alles reibungslos funktioniert hat.“

Astrid Müller, Organisationsberatung, KSK Köln

PROSERVICE

PROConsult für die
Sparkasse Göttingen

PROConsult für die SK Göttingen

Ausschreibung von Wert- und Kurierdienstleistungen sowie Vertragserstellung

Hintergrund

- » Erreichung Regelüberprüfungszyklus des Preis-Leistungsverhältnisses von maximal 5 Jahren
- » Wirtschaftliche Bedeutung durch Auftragsvolumen von fast 500 T€ pro Jahr
- » Festschreibung von Planungssicherheit im wirtschaftlichen und organisatorischen Bereich

PROConsult für die SK Göttingen

Gründe für die **PROSERVICE**:

- » Zentraler Dienstleister der Sparkassen für das Fachthema Bargeldlogistik
(Verbandsempfehlung Niedersachsen und Rheinland)
- » Neutrale Stelle zur Preisüberprüfung
- » Fehlende Kapazitäten in der SK Göttingen
- » Durchführung Preis- und Leistungsverhandlungen mit Bietern inkl. qualifiziertem Abschlussbericht als Grundlage für die Vorstandsentscheidung
- » Full-Service: Auswertung, Empfehlung, Vertragsverhandlung auf Basis des DSGVO-Mustervertrags bis zur Unterschriftsreife
- » Herstellung der Transparenz und Bewertung monetärer Veränderung

PROConsult für die SK Göttingen

Nebenbedingungen

- » Aussage über die Versicherungsbedingungen, die Marktplatzierung und Innovationsbereitschaft des WDL
- » Bereitschaft des WDL zur Akzeptanz des DSGVO-Mustervertrags
- » Konformität des WDL bzgl. **PRO**Check und **PRO**Control

Qualifizierte Grundlage

- » Aufnahme und Analyse der bisherigen Beauftragung und der Prozesse
- » Überleitung des Beauftragungspaketes in qualifizierte Ausschreibungsunterlage
- » Erstellung einer Entscheidungsmatrix auf wirtschaftlicher Ebene
- » Abschlussbericht mit Empfehlung

PROConsult für die SK Göttingen

Das Ergebnis

- » Bestätigung des bisherigen WDL
- » Preisverhandlungen führten zu geringfügiger Kostenentlastung -
festgeschrieben bis 2014
- » Erreichung Preisstabilität bis Mitte 2015



*„Das fachliche Know-How wurde unserem Haus durch die PROSERV!CE
nachgewiesen.“*

Oliver Klinger, Betriebsorganisation, SK Göttingen

PROConsult für die Sparkasse Leverkusen

Thomas Lang, Sparkasse Leverkusen

Erfahrungsbericht Sparkasse Leverkusen

Thomas Lang
Leiter Verwaltung und Versorgung

Ausgangslage (allgemein)

- **Vertragsverhältnis zum WTU ist nicht transparent**
- **vermutetes Kosteneinsparpotenzial**
- **Inhalte der Dienstleistungssteuerung sind unklar**
- **Notwendigkeit externer Unterstützung ist unklar (Stichwort: PROCheck)**
- **Betreuung & Befüllung zum Teil durch Sparkasse zum Teil durch WDL → betriebswirtschaftlich noch nicht überprüft**

Ausgangslage Prozesse

keine klare Prozesszuständigkeit

<u>Zuständigkeit</u>	ZV	GS	Verw.	WDL
Dienstleistungssteuerung			X	
Disponieren	X	X		
Bargeldtransport				X
Bargeldbearbeitung				X
Betreuung der GAA/Recycler				
- Befüllung		X		X
- Überwachung und Störbeseitigung		X		X
- Kartenentnahme		X	X	
Buchung der Umsätze		X		X

Weg zum Erfolg

1. Vertragserstellung durch PROSERV!CE (PROConsult)
2. Optimierung der Bargeldlogistik (DSGV-Projekt)

1. Vertragserstellung durch PROSERV!CE

Ausgangslage:



Ziel:



Begründung:
neuer Vertrag ist die
Voraussetzung für alle
weiteren Schritte in der
Optimierung der
Bargeldlogistik

Lösung:
PROSERV!CE mit **PRO**Consult

1. Vertragserstellung durch PROSERV!CE

- **Aufnahme und Dokumentation der Ist-Prozesse des Dienstleisters**
 - **Sichtung Altvertrag durch PROSERV!CE**
 - **Austausch zwischen PROSERV!CE und DL-Koordinatorin**
- **Ausarbeitung & Festlegung der ServiceLevelAgreement (SLA)**
 - **gemeinsame Zielvorstellung SK und WDL: Austausch zwischen DL-Koordinatorin / Abteilungsleitung und IT-Abteilung & WDL**
 - **Überführung der Anforderungen in den Vertrag: PROSERV!CE**
 - **Erstellung & Abstimmung einer Malusregelung: PROSERV!CE**
- **Erstellung der entsprechenden Vertragsdokumente: PROSERV!CE in Anlehnung an den DSGVO-Mustervertrag**
- **Abstimmung mit dem WDL und der Sparkasse Leverkusen: PROSERV!CE**
- **Vertragsverhandlung mit dem Wertdienstleister: PROSERV!CE**
- **Finalisierung der Vertragsdokumente: PROSERV!CE und Sparkasse**

1. Vertragserstellung durch PROSERV!CE

Eckpunkte des Vertrages:

- auf der Grundlage des neuen Mustervertrages
- Abrechnung nach Leistung statt Pauschalen
- Malus bei Verletzung der ServiceLevel Agreements (SLA)
- klare Festlegung der Obliegenheiten (Vorlegen des Versicherungsvertrages etc.)

Vorteile:

- Kostentransparenz (Kosten je Stopp / je Bestellung / „je Münzgeldrolle“)
- Möglichkeit des internen und externen Kostenvergleichs
- Einsparmöglichkeit durch Reduzierung von Stopps und Bargeldumlauf (insbesondere Münzen)
- Marktvergleich durch Ausschreibung der Dienstleistung
- Transparenz über Kostenverlagerung → Verschiebung der internen Kosten zum WDL

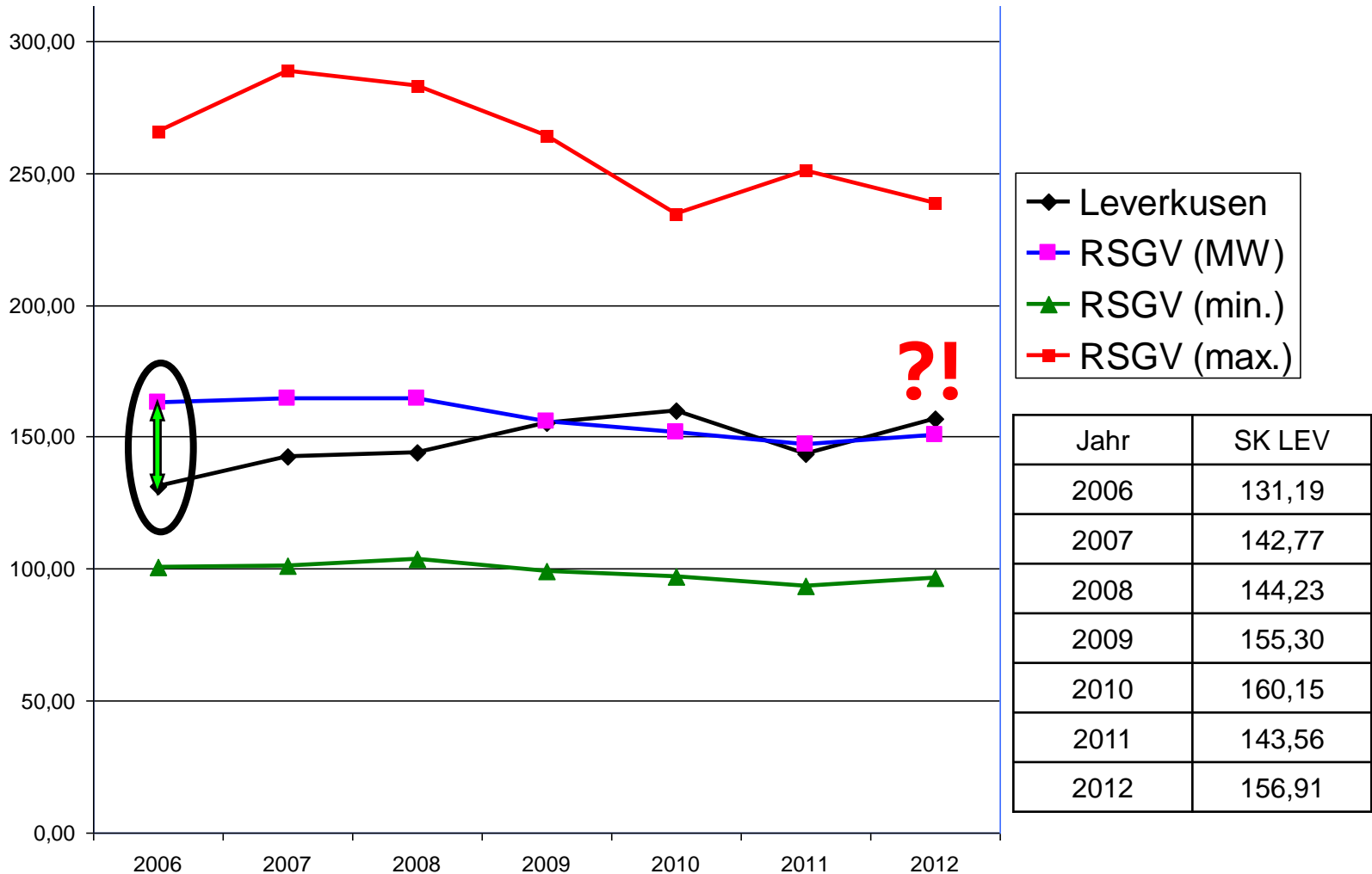
1. Vertragserstellung durch PROSERV!CE

Ansatz zur Reduzierung der Kosten



1. Vertragserstellung durch PROSERV!CE

Reduzierung des Bargeldbestandes



2. Optimierung der Bargeldlogistik (Projekt) Ziel bzw. Erwartung der Projektteilnahme

- "Bargeldlogistik auf den Prüfstand stellen", d. h.**
 - Bargeldlogistik auf mögliche Einsparpotenziale hin überprüfen**
 - Überprüfung der Prozesse**
 - Überprüfung der Kosten**
 - Best-Practice-Ansätze finden und übernehmen**
 - Offenlegung von Risiken im Vertragsverhältnis**
 - Aufbau einer sinnvollen Dienstleistersteuerung**
 - (Erträge generieren)**

Was greifen wir als Sparkasse Leverkusen im Projekt auf?

- **Kosten: Optimierung der Stopps und des Bargeldbestandes**
- **Überprüfung einer zentralen Disposition vs. Vorgaben für die dezentrale Disposition (z. B. Kassenbestand und Bestellrhythmus)**
- **Überprüfung, ob eine Vereinheitlichung der Prozesse hin zu Eigenbetrieb oder FullService sinnvoll ist**
- **Bargeld als Produkt etablieren**
- **Aufgaben des Cash-Managements festlegen, Personen zuordnen und Kompetenzen erteilen**
- **Sinnhaftigkeit einer Cashmanagementsoftware überprüfen**
- **Aufbau eines Controllings zur aktiven u. dauerhaften Steuerung**

PROCheck für die CashServices-Kooperation

Achim Engel,
Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

PROCheck für die CashServices-Kooperation



Ausweitung der zentral beauftragten Prüfungsaktivitäten beim Wertdienstleister

Anpassung der Prüfung an Anforderungen der Prüfungsstellen

PROCheck für die CashServices-Kooperation

CashServices ...

... ist ein Synonym für gruppenübergreifende Aktivitäten von Sparkassen und Genossenschaftsbanken zur Verbesserung der Sicherheit und der Kostensituation in der Bargeldlogistik.

... beinhaltet **keine Produktionsaktivitäten** im Sinne von z.B. Bargeldtransport, Bargeldbearbeitung, Automaten-service.

PROCheck für die CashServices-Kooperation

Institute

Rund 190 Sparkassen und Genossenschaftsbanken schwerpunktmäßig aus NRW und Niedersachsen

Verbände / Zentralbanken

- ✓ Rheinischer Sparkassen- und Giroverband
- ✓ Rheinisch-Westfälischer Genossenschaftsverband
- ✓ Sparkassenverband Niedersachsen
- ✓ Sparkassenverband Westfalen-Lippe
- ✓ WGZ BANK

Partner

- ✓ Unicorn Geld- und Wertdienstleistungen
- ✓ PROSERVICE



PROCheck für die CashServices-Kooperation

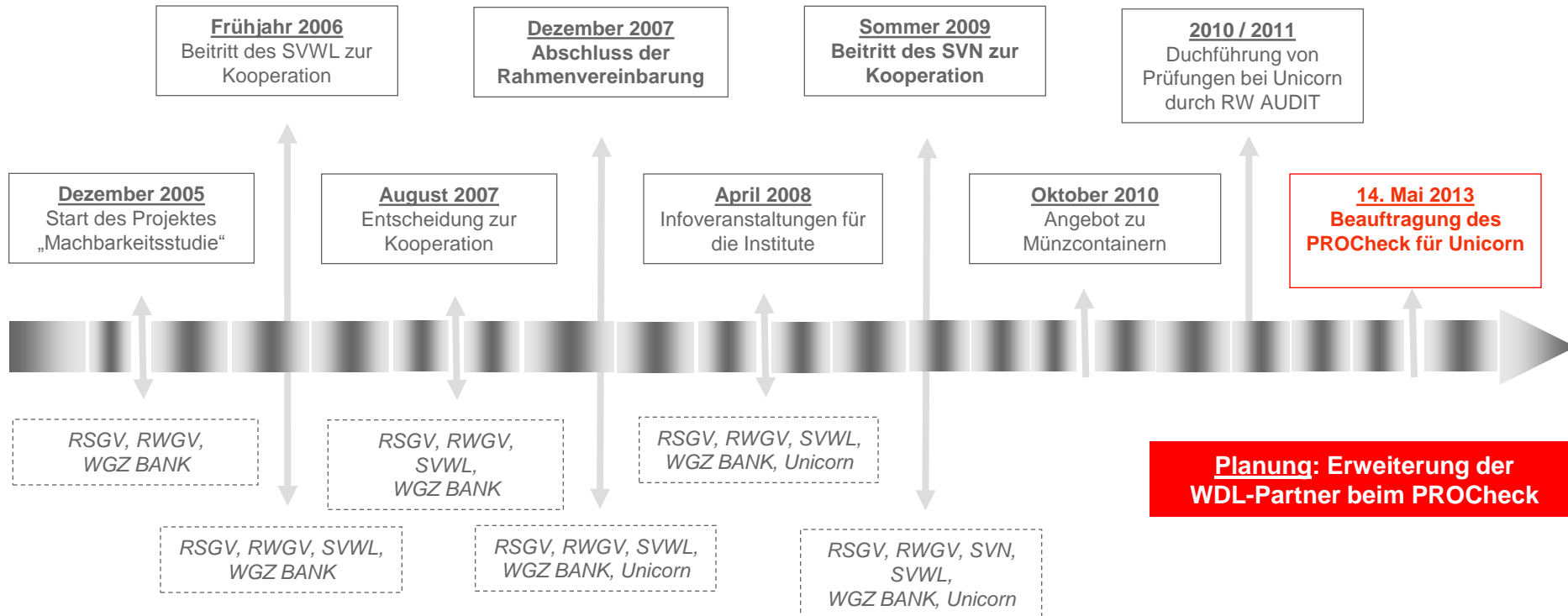
Wesentliche Aspekte für die Institute

- » Erhöhung der Sicherheit für das einzelne Institut durch:
 - » Festgelegte Kommunikation und damit Konzentration von Mängeln
 - » Zentrale Prüfung und Überwachung des WDL
 - » Optimierte Vertragsmanagement (Umstellung auf DSGVO-Mustervertrag)

- » Erhöhung der Wirtschaftlichkeit durch:
 - » Bündelung der Aktivitäten im Sparkassen- und Genossenschaftsbereich
 - » Ausnutzung von Skaleneffekten (Staffelung und Rabattierung)
bei der Preisgestaltung

PROCheck für die CashServices-Kooperation

Zeitstrahl (Dezember 2005 bis heute)



PROCheck für die CashServices-Kooperation

Bisherige Prüfungen

- » Versicherungsvertrag / -bestätigungen sowie Bilanzen durch Kooperationspartner bzw. Fachanwalt
- » Punktuell beauftragte Prüfungen – Abläufe, Beteiligungen, interne Revision etc. – bei Unicorn durch RW Audit

PROCheck für die CashServices-Kooperation

Entwicklungen

- » Veränderungen bei der Bewertung des Outsourcingfeldes „Wertdienstleister“ hin zu *wesentlicher Auslagerung*.
- » Anforderungen der Prüfungsstellen – insbesondere im SVN und RSGV – an die Informationen zu Dienstleistersteuerung steigen, bisherige Prüfungsergebnisse reichen nicht mehr aus.
- » RSGV-Prüfungsstelle spricht teilweise auch von „Adressenausfallrisiko“ bei der Risikobetrachtung des Wertdienstleisters!



PROCheck für die CashServices-Kooperation

Gründe für PROCheck

- » Basiert auf dem DSGVO-Projekt „Bargeldlogistik im Verbund“ und dem weiterführenden Projekt des RSGV und SVN.
- » Umfassende Prüfung aller relevanten Felder – wie Bilanzen, Versicherungsvertrag, interne Abläufe – und entsprechende Dokumentationen, die auch den Anforderungen der Prüfungsstellen für eine *wesentliche Auslagerung* entsprechen.



Ein Ausblick

Ein Ausblick

- » Erlangung des Status „Zertifizierter Partner der Finanz Informatik“ im Thema CMComfort
- » Ausbau des Online-Meldeverfahrens **PRO**Radar - das **BSG-Portal** für Vorfallmeldungen bzgl. der Wertdienstleister
- » Weitere **PRO**Check-Veranstaltungen bzw. Präsentation der ersten Berichte
- » Vertiefung der Branchenkontakte
- » GU-Modell – als Vorstufe bieten wir den Sparkassen ein modulares Dienstleistungspaket an
- » Ausweitung auf andere Branchen, z.B. Handel



Wir bedanken uns für die Unterstützung

- » Achim Engel, Referent, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband
- » Oliver Klinger, Betriebsorganisation, Sparkasse Göttingen
- » Thomas Lang, Leiter Verwaltung und Versorgung, Sparkasse Leverkusen
- » Astrid Müller, Organisationsberatung, Kreissparkasse Köln
- » Helmut Zirk, Leiter Markt-Service, Verbands-Sparkasse Wesel

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Sascha Girth
Geschäftsführer
T: 02241 2574 101
M: Sascha.Girth@proservice.de



Bettina Drews
Dezernatsleiterin Logistik
T: 02241 2574 103
M: Bettina.Drews@proservice.de