



Fortschrittlich wie das „ING House“ der ING Groep in Amsterdam ist auch die Organisation der SB-Prozesse der gruppenzugehörigen ING-DiBa in Deutschland.

# SB-Prozesse auf dem Prüfstand

**ING-DiBa unterzieht ATM-Prozesse einer grundlegenden Restrukturierung.** Bei der ING-DiBa wurden alle GAA-Prozesse auf den Prüfstand gestellt, um die relevanten Komponenten dem aktuellen Stand der Technik und den Bedürfnissen der Kunden anzupassen.



**Autor:** Dipl.-Kfm. Michael Stolle ist Experte für Zahlungsverkehrstransaktionen bei SHC.

Die ING-DiBa ist die größte Direktbank Europas und eine der führenden Privatkundenbanken Deutschlands. 1965 gegründet, ist die ING-DiBa die älteste deutsche Direktbank und Mitglied von ING Direct, der auf drei Kontinenten tätigen Direktbankenmarke der ING Group. In Deutschland beschäftigt die ING-DiBa an den Standorten Frankfurt/Main, Hannover und Nürnberg über 2.500 Mitarbeiter. Kerngeschäftsfelder sind Sparkonten, Girokonten, Baufinanzierungen, Brokerage und Konsumentenkredite. Damit bildet das filiallose Geldinstitut die gesamte Produkt- und Servicepalette einer Vollbank ab. Mit rund 1.300 Geldausgabeautomaten (GAA) verfügt die ING-DiBa deutschlandweit über ein engmaschiges SB-

Netz. Um ihren Kunden nicht nur Convenience, sondern auch wirtschaftliche Vorteile zu bieten, reicht die Bank Kostenvorteile, die der Verzicht auf Filialen mit sich bringt, an ihre über sechs Millionen Kunden weiter. Betriebswirtschaftlich erfordert das eine regelmäßige, systematische und konsequente Überprüfung der Kosten-Nutzen-Relation aller bankinternen Abläufe, um die Kosten so schlank wie möglich und die Prozesse technologisch „State of The Art“ zu halten. Um diesem Ziel gerecht zu werden, wurden alle GAA-Prozesse auf den Prüfstand gestellt, um die relevanten Komponenten dem aktuellen Stand der Technik und den Bedürfnissen der Kunden anzupassen. Darüber hinaus sollten mögliche Kosteneinsparpotenziale identifiziert, analysiert und umgesetzt werden, um einen nachhaltigen Vorteil für alle Beteiligten zu erzielen. Das bedeutete, im Rahmen von Ausschreibungen nach geeigneten, neuen potenziellen Partnern zu suchen sowie mit den bestehenden Kooperationspartnern Konditionen neu zu verhandeln. Zum einen sollten der Rechenzentrumsbetrieb und das Processing der Transaktionen für ihre GAA restrukturiert werden.

Des Weiteren ging es um die Vergabe des Wartungsauftrages für die rund 1.300 GAA vor dem Hintergrund, den Bestand der GAA der ING-DiBa mittelfristig weiter auszubauen. Hauptziel der ING-DiBa war, eine höhere Transparenz der Prozesse und einen aktuellen Marktvergleich herzustellen sowie für alle zur Disposition stehenden Leistungsbereiche wettbewerbsfähige Konditionen zu erreichen. Dabei galten für eine Neuvergabe folgende Prämissen: Der technische Aufwand der Transition, so diese erforderlich sein würde, sollte so gering wie möglich sein; vorhandene Schnittstellen durften nur dann ersetzt werden, wenn dies einen eindeutigen Zusatznutzen erbringen würde, und der bereits bestehende hohe Performancelevel sollte bei einer flexiblen und kostengünstigen Umsetzung technologischer Lösungskonzepte weiter verbessert werden.

## Intern geleitet – extern begleitet

Die ING-DiBa beauftragte die Unternehmensberatung SHC Stolle & Heinz Consultants mit der Leitung der Ausschreibungsverfahren.

Der Auftrag beinhaltete die Identifikation und die Beschreibung aller relevanten Themenfelder im Zusammenhang mit einer möglichen Migration der GAA in ein neues Rechenzentrum; der Identifikation möglicher Partnerunternehmen; der Dokumentation der fachlichen und technologischen Anforderungen an die erwartete Lösung; die Aufbereitung der betriebswirtschaftlichen Kennzahlen (Kosten/Nutzen und Erlöse) der bestehenden Lösung sowie der Definition der Anforderungen an ein neues Preis-Leistungs-Szenario.

## SHC: Das Expertenteam

Die ING-DiBa hatte mit der SHC Spezialisten beauftragt, in deren Leistungsspektrum die Wertschöpfungskette rund um autorisierungsbasierte Zahlungsverkehrstransaktionen im Mittelpunkt steht.

Hinter der SHC stehen mit Dipl.-Ing. Robert Heinz und Dipl.-Kfm. Michael Stolle zwei ausgewiesene Experten, die fest in der Welt der Banken, Versicherungen, Handels- und Finanzdienstleister verankert sind. Ihre Branchenkompetenz konnte die noch junge SHC bereits in diversen erfolgreichen Projekten unter Beweis stellen.

Schwerpunkte des Angebotes sind alle spezifischen Dienstleistungen im Bereich transaktionsbasierender Geschäftsvorfälle und der Kundenselbstbedienung. Dazu gehören die Strategieentwicklung für das jeweilige Geschäftsmodell, umfassende IT-Beratung (IT-Outsourcing, IT- und SB-Controlling, IT-Prozessmanagement, Migration von Rechenzentren bzw. RZ-Konsolidierung, IT-Governance), Projektmanagement nach allen gängigen Qualitätsstandards (GPM, PMI und ITIL) sowie Bid-Management im Rahmen von Ausschreibungen. Grundsätzlich stellt die SHC alle von ihr betreuten Projekte unter eine nachhaltige und effiziente Kostenkontrolle, die es erlaubt, Einsparpotenziale über die gesamten Vertragslaufzeiten zu realisieren.

Eine weitere spezifische SHC-Kompetenz sind Dienstleistungen rund um alle wesentlichen GAA-Prozesse – von der qualifizierten Standortkonzeptberatung über die Organisation der Betriebs-, Wartungs- und Cashmanagementsysteme bis zum Management der Partnerunternehmen.

## Definition der Anforderungsprofile

Der erste Schritt zur Restrukturierung der ATM-Prozesse der ING-DiBa war die systematische Aufarbeitung aller zur Ausschreibung zugehörigen Themenbereiche und Anforderungsprofile. Anhand dieser Anforderungsdefinition und der getroffenen Rahmenbedingungen wurden potenzielle Partner identifiziert. Dabei konnte das SHC-Team auf Basis langjähriger, persönlicher Erfahrung im Bereich der SB-Prozesse und des Einkaufs das auf dem Markt befindliche Anbieterpotenzial optimal nutzen.

Für die Reorganisation der Rechenzentrumslösung wurde in weiteren Schritten ein Vergleich der Leistungsmöglichkeiten der ausgewählten Provider sowie ein Vergleich der Kosten und Migrationsrisiken erstellt; parallel dazu wurden ein Kostenvergleich der Provider für den laufenden Betrieb sowie eine Chancen-Risiken-Analyse aller in Frage kommender Anbieter und Anbieterkonstellationen herausgearbeitet.

## Größtmöglicher Vorteil

Nachdem für die mögliche Migration auf ein neues Rechenzentrum alle entscheidungsrelevanten Faktoren ermittelt, ausgewertet und bewertet waren, konnte die Entscheidung für eine optimierte Providerlösung getroffen werden.

Am Ende des Projektes wurde von der ING-DiBa über die Laufzeit von mehreren Jahren eine Lösung gewählt, die eine jährliche Kostenersparnis von mehr als 30 Prozent gegenüber dem Status quo erzielen konnte. ■



**NEU**

Einfach passend für jede Lage!

## KePlus K6 - KST. Größtmögliche Flexibilität, höchster Investitionsschutz.

Das multifunktionale, kompakte und hochverfügbare Kontoserviceterminal mit stufenlos verstellbarem Display und zahlreichen individuellen Konfigurationsmöglichkeiten für größtmögliche Flexibilität und höchsten Investitionsschutz.

Erfahren Sie mehr unter [www.keba.com](http://www.keba.com)

- Immer optimale Sicht durch stufenlos verstellbares Display
- Geringer Platzbedarf durch ultra-kompaktes Gehäuse
- Investitionsschutz durch Nachrüstbarkeit einzelner Komponenten
- Komfortable Servicierbarkeit durch leichte Zugänglichkeit aller Komponenten
- Intuitive Bedienung durch Anordnung aller Komponenten im Bedienbereich
- Niedrigere Betriebskosten durch optionalen beidseitigen Thermodruck

**KEBA**<sup>®</sup>

Automation by innovation.

KEBA GmbH Automation, Leonhard-Weiss-Straße 40, D-73037 Göppingen, Telefon: +49 7161 9741-0, Fax: +49 7161 9741-40, E-Mail: [wob@keba.com](mailto:wob@keba.com), [www.keba.com](http://www.keba.com)