



# Informationalisierung der Arbeit

Forum 1:

Informationalisierung und Industrialisierung  
der Dienstleistungsarbeit

**Der Finanzdienstleistungssektor**

ver.di-Bundesverwaltung, Fachbereich  
Finanzdienstleistungen, Fachgruppe Banken,  
Mark Roach



- **Ausgangslage: viele Sachzwänge in der IT**
- **Data-Warehouse / Data-mining**
  - Wechsel vom Bring- zum Hol-Geschäft
  - CRM – customer-relation-management
  - Basel II-Anforderungen / Rating / Kreditrisikomanagement
  - Scoring-Systeme
- **Geschäftsprozessoptimierung**
  - Aufteilung von back-office und front-office
  - Zentralisierung von back-office-Tätigkeiten
  - Der Beraterplatz
- **Standardisierung**
- **Folgen für Beschäftigte und ihre Vertretungen**
- **Und was macht ver.di dazu**

### ■ **Verarbeitungsaufwand**

- Banksysteme sind hoch spezielle und effiziente EDV-Systeme rund um das Konto,
- mit täglich zu buchenden Zahlungsvorgängen,
- Zugriff auf die jeweils aktuellen Daten von verschiedensten Stellen,
- Satelliten zur Wertpapierabwicklung mit sofortiger Erfassung, Weiterleitung und Clearing und
- zur Kreditvergabe mit Scoring, Rating und Sicherheitenerfassung bis hin zum Bearbeiten von Störungen.

### ■ **Anforderungen an die Verfügbarkeit**

- bundesweit zig-tausende von GAA's, an denen Kunden rund um die Uhr Geld ziehen wollen,
- ein Vielfaches an POS-Terminals, über die laufend Abfragen zur Autorisierung laufen,
- die internationalen Kapitalmärkte erfordern tag- bzw. stundengenaueres Settlement von Milliardenbeträgen,
- Tatsächliche Verfügbarkeit schwankt um 99 %.

## ■ **Gesetzesänderungen**

- MAK – Mindestanforderungen an das Kreditgeschäft
- MAH – Mindestanforderungen an das Handelsgeschäft
- Compliance – Regelungen zur Verhinderung von verbotenen Insidergeschäften – Rasterfahndung und zur Verfügungsstellung von Datensätzen an die Wertpapieraufsicht
- Geldwäsche – Rasterfahndung und zur Verfügungsstellung von Daten an die LKA'en
- Steuergesetzgebung inkl. Information/Datenabgleich
- Basel – mit den Anforderungen an Banksteuerung

## ■ **Genutzte Betriebssysteme**

OS2 läuft aus

## ■ **Architekturpolitik/ “-moden”**

- Host-konzentriert      kontra      Client-server-Technologie
- Terminals              kontra      PC's

## ■ Wandel zur Internet-Technologie

- Netzwerk-Aufbau
- Programmierung

## ■ IBM/MS-Lizenzpolitik

- Mengenrabatte fördern Konzentration

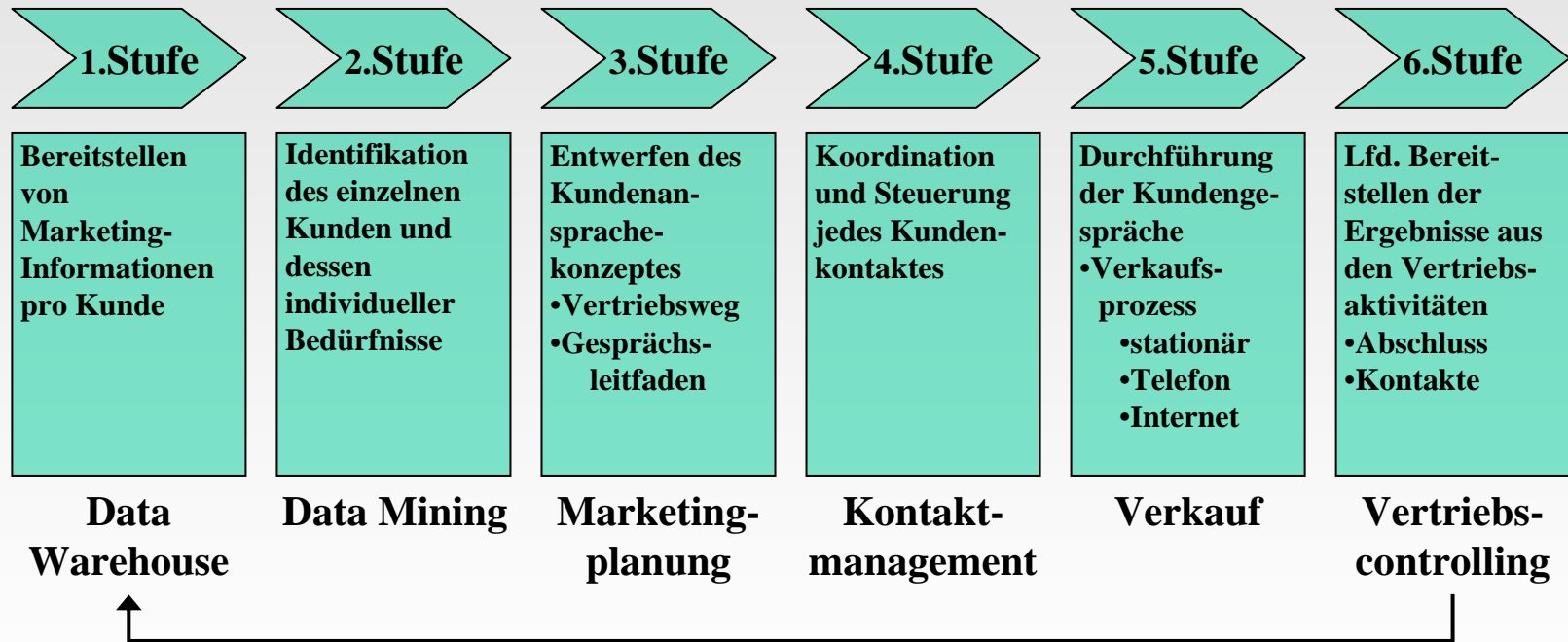
## ■ Die Struktur der Rechenzentren im Bankensektor

- Sparkassen / Landesbanken
- Genossenschaftsbanken
- Die Großbanken

- **Wechsel vom Bring- zum Hol-Geschäft**
- **CRM – customer-relation-management**
- **Basel II-Anforderungen / Rating / Kreditrisikomanagement**
- **Scoring-Systeme** (EasyCredit)
- **Dateneigentümerschaft kontra Nutzung**
  - Problem in Verbänden



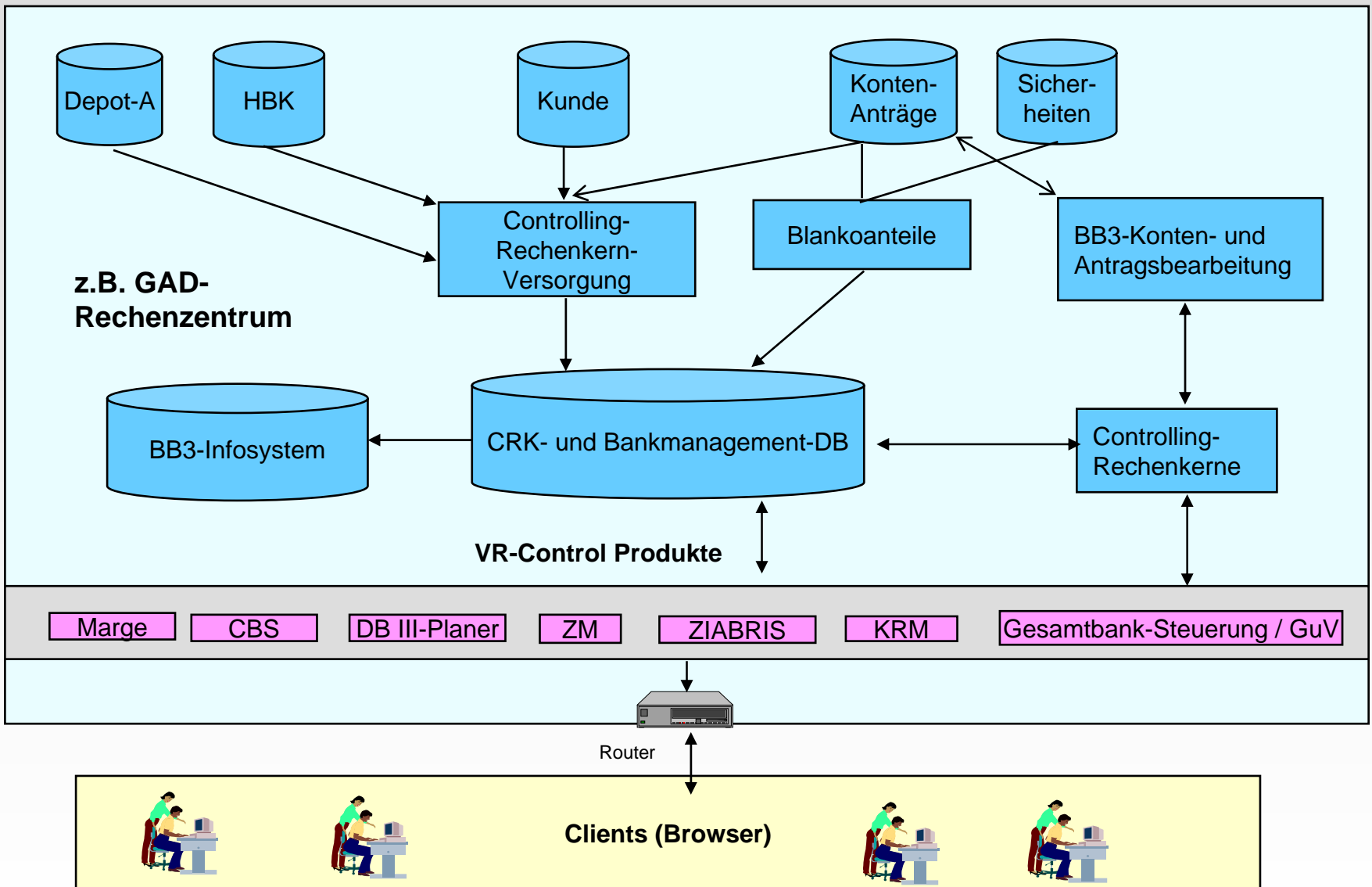
## ■ Die Segmentierung der Kunden - in der Praxis





- Die Beziehungen zum Kunden werden nicht mehr dem Zufall überlassen, sondern vom Institut gesteuert
- Die Beziehungen zum Kunden werden dokumentiert und erfasst
- Die Institute versuchen, die Kundenbetreuung unabhängig von einer beratenden Person zu gestalten
  - verschiedene Zugangswege zum Institut
  - verschiedene Spezialisten
- Die Systeme steuern die Angebotspolitik und die individuelle Ansprache
- Die Systeme überwachen die Einhaltung der Vorgaben

# Basel II am Beispiel VR-Control (Geno-Banken)





- **Versuchen, die Frage zu beantworten, welcher Kunde zu welchen Konditionen welchen Kredit bekommt.**
- **Versuchen, das Kreditausfallrisiko der Bank zu begrenzen.**
- **Verknüpfen historische Daten der Bank mit Daten aus den Beständen der Versandhäuser, der Auskunfteien sowie der Sozialforschung mit aktuellen Kundendaten.**
- **Sind eines der bestgehüteten Geschäftsgeheimnisse der Bank.**
- **Degradieren die Bearbeitung eines Kredites auf die reine Dateneingabe.**

- Insbesondere in den Verbänden von Sparkassen und Genossenschaftsbanken, die zusammen mindestens zwei Drittel des Privatkundengeschäftes abdecken, stellt sich diese Randfrage aus dem Bereich des Datenschutzes:
  - wer verfügt alles über meine Kundendaten,
  - wer macht damit welche Auswertungen,
  - wie gläsern werde ich als Kunde,
  - welche Auswirkungen hat das auf die angebotenen Produkte und Konditionen.





## ■ Aufteilung von back-office und front-office

- Reduzierung/Konzentrierung der Filiale auf den Vertrieb
- Entlastung von Verwaltungsaufgaben
- Schnittstellen-Probleme
- Personalreserve fehlt
- Arbeitsteilung

## ■ Zentralisierung von back-office-Tätigkeiten

- Kreditprozess
  - Das KSC der Deutschen Bank
- Wertpapierabwicklung
  - Die dwp-Bank
- Zahlungsverkehr
  - Die TAI-AG
  - Die Postbank
- Rund-um's-Konto
  - Das BSC der Deutschen Bank





- Standardisierte Produkte
- Standardisierte Prozesse
- Standardisierte Beratung



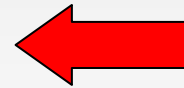
- Persönlicher Finanz-Check
- Vorgaben, wann welche Kunden zu welchen Produkten auf welche Weise anzusprechen sind
- Elektronische Terminvergabe
- Controlling-Systeme



- **SAP**
- **Microsoft**



- **Make-or-buy-Entscheidungen**





## Folgen für Beschäftigte und ihre Vertretungen

- Arbeitsplatzabbau
- Outsourcing – offshoring
- Steigende Arbeitsteilung
- Ständig neue, andere Anforderungen
- Mehr Vorgaben
  - Quantität
  - Inhalt
- Mehr, genauere und einfachere Kontrolle
- Höherer Leistungsdruck

## Beschäftigte im Kreditgewerbe

	<b>Private u Bspk.</b>	<b>Sparkassen</b>	<b>GenoBanken</b>	<b>Alle</b>
<b>2000</b>	<b>240.200</b>	<b>283.850</b>	<b>180.400</b>	<b>762.000</b>
<b>2001</b>	<b>236.850</b>	<b>282.850</b>	<b>178.200</b>	<b>757.150</b>
<b>2002</b>	<b>225.500</b>	<b>278.800</b>	<b>176.200</b>	<b>739.300</b>
<b>2003</b>	<b>208.300</b>	<b>271.900</b>	<b>174.700</b>	<b>712.000</b>
<b>Minus seit 2000</b>	<b>31.900 13,3 %</b>	<b>11.550 4,1 %</b>	<b>5.700 3,2 %</b>	<b>50.000 6,6 %</b>

Quelle: AGV Banken Mai 2005



- Interessenausgleiche / Sozialpläne
  
- Beschäftigungssicherung
  - Vorruhestand/Altersteilzeit
  - Beschäftigungs-/Qualifizierungsgesellschaften
  
- Haustarifverträge
  
- Beratung von Betriebsräten, Wirtschaftsausschüssen
  - durch Sekretär/innen und spezialisierte Beratungsstellen,
  - bei der Entwicklung von Gegenkonzepten zu Betriebsschließungen, Fusionen, outsourcing,
  - bei Gestaltung von Arbeitsplätzen und Prozessen,
  - bei der Einführung von Systemen zur Zielvereinbarung, Leistungsbemessung und -vergütung.



# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Diskussion:**

ver.di-Bundesverwaltung, Fachbereich  
Finanzdienstleistungen, Fachgruppe Banken,  
Mark Roach