

Mehr Raum für Innovationen

IDEENFLUSS: Die DSV-Gruppe erhöht ihre Innovationsdynamik. Mit agiler Produktplanung und -entwicklung sowie frühzeitigem Einbinden der Kunden. Die Innovationsplayer vernetzen sich systematisch innerhalb und außerhalb der Gruppe.



Gedanken sollen fließen. Deshalb gibt es einen Denkraum für neue Ideen und vernetztes Arbeiten innerhalb der DSV-Gruppe und darüber hinaus: Der DSV startete einen ganzheitlichen Innovationsprozess mit einem interdisziplinären Team aus verschiedenen Bereichen und Tochterunternehmen. In dem neu gegründeten Innovationskreis tauscht man sich über Projekte, Initiativen, Trends und Technologien aus. „Auf diesem Weg wollen wir fokussierter und schneller Produkte entwickeln und auch Sparkassen und Verbundpartner noch besser beraten“, erklärt die Innovationsmanagerin der DSV-Gruppe, Frauke Kielblock.

Was brauchen die Kunden der Sparkassen? Und wie finden wir die richtigen Lösungen? Keine Frage, „in den Innovationsprozessen der DSV-Gruppe vermitteln uns die Sparkassen, was ihre Kunden tatsächlich wollen. Zudem validieren wir gemeinsam mit den Instituten Neuentwicklungen, auch branchenfremde“, erklärt Kielblock.

So ist der DSV mit der Sparkasse Düsseldorf aktuell zu dem Thema Immobilien im kommunikativen und gedanklichen Fluss. Dabei geht es um eine Idee, die den Prozess von der Immobiliensuche über die Wunscherfüllung bis zur Finanzierung abbildet. In Workshops mit weiteren Sparkassen sollen ergänzende Ideen entwickelt werden. Auf den Prüfstand kommt etwa eine App, die als Suchassistent für Immobilieninteressenten angeboten werden soll: Den Klick-Dummy testen Endkunden und die an der Entwicklung beteiligte Sparkasse Düsseldorf bewertet die Lösung abschließend.

LÖSUNGEN DICHT AM KUNDEN

In den zentralen Innovationsprozess der DSV-Gruppe bringen die Tochter- und Beteiligungsunternehmen ihren Erfahrungsschatz aus eigenen Ideenprozessen ein. Bei der S-Markt & Mehrwert (S-MM) leben die Mitarbeiter die Start-up-Mentalität. Je nach Aufgabenstellung kommen sie aus unterschiedlichen Bereichen

Innovativ auf dem Sparkassentag

„Gemeinsam allem gewachsen“: Ganz nach dem Motto des Deutschen Sparkassentags in Hamburg präsentierte die DSV-Gruppe neue Lösungen, mit denen Institute aktuelle Trends aufgreifen können. So auch im Mobility-Bereich, denn hier lassen sich innovative Bezahlverfahren erfolgreich ins Spiel bringen. Etwa mithilfe der neuen E-Ladestation des Anbieters wallbe; an der man Strom tankt und kontaktlos bezahlt: mit girocard, Kreditkarte oder paydirekt – in der wallbe-App künftig auch per „paydirekt oneKlick“. Entwickelt haben die neue Infrastruktur die SEG, S-Payment und PAYONE. Die erste wallbe-Ladesäule wird die Sparkasse Rhein-Neckar Nord aufstellen.



Zahlreiche Veranstaltungsbesucher erlebten den Testbetrieb am Mercedes-Benz EQC. „Little Linda“, der eigens für die Veranstaltung programmierte Chatbot, beantwortete unter anderem Fragen zur DSV-Gruppe und zum „großen“ Chatbot Linda in der IF. Über eine VR-Anwendung (2 große Monitore als virtuelle Fenster) nahm die DSV-Gruppe ihre Besucher auf eine virtuelle Reise durch eine fiktive City mit: Ob in Bus, Parkhaus, Rathaus, im Einzelhandel, zu Hause oder in der Sparkasse – überall sind Lösungen des Dienstleisters im Alltag von Sparkassenkunden relevant: darunter der elektronische Fahr- oder Parkschein (siehe Seite 10), E-Government-Anwendungen oder auch die Online-Steuererklärung.



Auf dem Weg von der Idee zum Produkt: Die DSV-Gruppe setzt intern wie extern auf kluge Köpfe und fungiert dabei als Initiator oder Partner.


zusammen, nutzen immer wieder neue Methoden und Techniken – und stehen in regelmäßigem Austausch mit anderen Innovation-Labs innerhalb und außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe. Das interdisziplinäre Team dieses Entwicklungsbetriebs der S-MM integriert zudem Mitarbeiter der Haspa und externe Dienstleister. Dabei entstehen Lösungen für das Mehrwert-Programm der Haspa – sowie die banknahen und -fernen Leistungen für die Finanzplattform der Zukunft in der Sparkassen-Finanzgruppe. Die agile Arbeitsweise ermöglicht in der Produktentwicklung, frühzeitig das Feedback bei Nutzern einzuholen und kurzfristig Leistungen wie zum Beispiel für die Service-Hotline zu optimieren.

Den digitalen Dokumentenaustausch über eine Online-Plattform wünschen sich 75 Prozent der Verbraucher. Eine Antwort auf dieses Kundenanliegen liefert das Sparkassen-Finanzportal mit der marktfähigen Idee „fimmotion – Die digitale Baufinanzierung“. Entwickelt und getestet von Sparkassen-Finanzportal (SFP), BW-Bank und vier weiteren Instituten – für ein bequemes Online-Dokumentenhandling in der Baufinanzierung. Mit dem Tool organisieren Sparkassen den Bau-Prozess samt Anträgen und sämtlichen Kundendokumenten. Die Kunden reichen ihre Dokumente einfach via App oder online ein und erhalten Infos dank Status-Updates vom Berater. Eine weitere brandneue Innovation, die bei ersten Sparkassen bereits im Einsatz ist: die WhatsApp-Lösung für die Sparkassen-Finanz-

gruppe, eine Eigenentwicklung der S-MM. Über ihre Vorteile berichtet die Sparkasse Fürstfeldbruck in einem Interview (siehe Seite 7).

Als wichtiger Entwicklungspartner für die Institute etablierte sich die Evidenzstelle: Sie aktiviert und vernetzt kluge Köpfe. Hier startet man nicht nur neue Initiativen, sondern tauscht sich beispielsweise auch über die Weiterentwicklung eines Produkts oder über Cross-Selling-Ideen aus. Der Service des Sparkassen-Finanzportals aus Expertenteam und Online-Plattform hat rund 5600 registrierte Nutzer. So findet jede der allein im letzten Jahr insgesamt 80 Initiativen durchschnittlich zehn Unterstützer. Für die Online-Steuererklärung, eine mit der Sparkasse Siegen pilotierte und vom SFP für den flächendeckenden Einsatz in der Internet-Filiale weiterentwickelte Lösung, engagierten sich 18 Unterstützer. Sie gaben ihr Feedback oder stellten sich als Pilotinstitute mit ihren Mitarbeitern zur Verfügung. Ziel der Evidenzstelle ist es, gemeinsam mit den Innovation-Labs aus der Finanzgruppe die digitalen Themen und Projekte im Verbund transparent zu machen. Aktuell präsentieren sich rund 250 Produkte auf der Online-Plattform.

Mehr zum Innovationsmanagement der DSV-Gruppe und innovative praxiserprobte Lösungen finden Leser im Jahresbericht 2018 der DSV-Gruppe auf www.dsv-gruppe.de.

 Frauke Kielblock, Tel. 0711 782-2197, E-Mail: frauke.kielblock@dsv-gruppe.de

„Wir schaffen einen Rahmen für verschiedene Ideengeber aus der Finanzgruppe“



Frauke Kielblock,
Innovationsmanagerin
der DSV-Gruppe