DBV DEUTSCHER BANKANGESTELLTEN VERBAND
Gewerkschaft der Finanzdienstleister

Serie Digitalisierung, Teil 3: Die Marktfolge wird weiter stark verändert…

Der Blick in die Marktfolge und die Bearbeitungscenter im Back Office zeigt: Hier hat die Technik zuerst zugeschlagen, und gerade diese Abteilungen waren bereits in der Vergangenheit durch die Weiterentwicklung der Technik schon stark gebeutelt. Aber auch hier geht die Digitalisierung noch weiter.

Bereits in den 1970er Jahren fing die Automatisierung im Back Office der Banken an, und hat de facto nie geendet. Die heutige Generation nennt das gleiche Kind eben „Digitalisierung" statt „Automatisierung", auch wenn Ihnen Fachforscher sicher feinsinnige, unterschiedliche Definitionen für beide Begriffe liefern können. Die Auswirkungen auf Beschäftigte sind indes die gleichen.

In der Marktfolge fing die Digitalisierung bereits in den 1970er Jahren an…

Die Älteren unter uns werden sich noch an die 70er und 80er Jahre in den Banken erinnern. Die Mehrzahl der Beschäftigten damals waren in den Back-Office-Bereichen angestellt, und verbrachten Ihre Zeit mit dem, was sie dort heute noch tun: technische Kontoführung, Disposition, Zahlungsverkehr, Wertpapierabwicklung, Kreditbearbeitung … Dazu kamen noch jede Menge Tätigkeiten, die heute zumindest nicht mehr durch Bankeigenes Personal durchgeführt werden, wie Hausmeistertätigkeiten, Postverteilung, Kantinenbetrieb. Dazu hatte jede Bank, und in den großen Häusern jede Hauptfiliale eine ansehnliche „Schreibstube", in der Dutzende Mitarbeiterinnen (damals waren das halt ausschließlich Damen) Briefe anhand handschriftlicher Vorgaben oder in späterer Zeit Kassetten aus Diktiergeräten mit mechanischen oder elektrischen Schreibmaschinen abtippten. Der allererste „historische" Digitalisierungsschritt, der aber bereits tausende Arbeitsplätze forderte, war sicher die Einführung von MS Word und die Erfindung des E-Mails.

Jeder Deutsche arbeitet in einer Bank?

Man vergisst leicht, wie stark der Bargeldverkehr noch vor wenigen Jahren verbreitet war. Mit Karte (oder dem Vorgänger EC-Scheck) zahlte man zu Anfang nur Beträge, „die sich auch lohnen". Aldi und viele andere Einzelhändler verweigerten noch komplett die Annahme von EC-Karten-Zahlungen (zu teuer, weil die Kassen online mit dem Zentralrechner verbunden sein müssen), es galt im Übrigen auch als etwas angeberisch, wenn vor Ihnen an der Kasse jemand seine Zigaretten mit Karte zahlte. Vom Konto abgebucht wurde in den 70ern allenfalls Miete, Strom, und Kreditraten. Erst nach der Erfindung der Online-Lastschrift im Magnetbank-Clearing-Verfahren wurde dieses Konzept massentauglich, nebenbei bemerkt auch für Gewerkschaftsbeiträge. Es wurde ausgerechnet, dass

mit der Technik der frühen 70er Jahre heute jeder Bundesbürger bei einer Bank angestellt sein müsste, um die Massen an Transaktionen der heutigen Zeit mit der damaligen Technik bewältigen zu können.

Grenzen werden derzeit nur durch die Kapazitäten der IT-Abteilungen festgelegt

Auch insofern ist die Digitalisierung nur ein weiterer Schritt. Heute sind alleine in den beiden Großbanken Deutsche Bank und Commerzbank noch jeweils rund 10.000 Menschen im kaufmännischen Back-Office tätig, in der Regel in Tochterunternehmen oder bei externen Dienstleistern. Bereits mit heutiger Technik – konsequent angewendet – ließen sich davon 80 % durch den Kollegen Computer ersetzen. Die derzeitigen Grenzen werden nicht mehr durch die Technik definiert, sondern nur noch durch die Priorisierung der IT-Abteilungen, die gar nicht mehr schnell genug mit Programmieren hinterherkommen.

Foto: sdecoret / fotolia.com

Beispiel Eröffnung eines Sparkontos: Heute

Der Kontoeröffnungsprozess ist sicherlich nicht der erste, der dem geneigten Leser einfällt, wenn er über Digitalisierung nachdenkt. Vielleicht bietet er sich gerade deshalb als Beispiel besonders gut an.

Wie funktioniert ein solcher Prozess heute: Der Kunde kommt in eine Filiale, und äußert dem Berater gegenüber seinen Wunsch, z.B. ein Sparkonto zu eröffnen. Dieser tippt in seinen Computer anhand des Personalausweises die Daten des Kunden ab, scannt ggf. den Ausweis (bei fortschrittlichen Banken, oft genug wird auch heute noch eine Kopie gemacht, oder schlicht die PA-Nummer aufgeschrieben), druckt das Formular aus, lässt den Kunden dieses prüfen und unterschreiben. Dann fragt er noch nach dem Freistellungsauftrag, den der Kunde ebenfalls oft genug noch mit einem Formular handschriftlich ausfüllt. Dann werden der Kontoeröffnungsantrag, ein Ausdruck des PA-Scans, und der Freistellungsauftrag mit einer Pendeltüte ins Bearbeitungs-Center geschickt.

Im Bearbeitungszentrum wird die Pendeltüte ausgepackt, die Belege gescannt und vom System interpretiert, und in einen Datensatz im jeweiligen Zielsystem umgewandelt. Oft genug erfolgt sogar

im Bearbeitungszentrum eine zweite (Kontoeröffnungsantrag) und dritte (Freistellungsauftrag) Vollerfassung im jeweiligen Zielsystem.

Mit dem Vorgang beschäftigt sind nicht nur der Filialangestellte, der neben seiner eigentlichen Aufgabe, der Kundenberatung, noch überraschend viel tippt, kopiert, und Post versendet, sondern auch noch die Kurierlogistik, die die Anträge zu den Bearbeitungszentren fahren, dazu entweder die Scan-Operator mit angeschlossener Datenkorrektur, oder sogar noch Datenerfasser, die die Vollerfassung vornehmen. Der Laie wäre überrascht, wie viele Hände heute noch eine an und für sich simple Kontoeröffnung eines Sparkontos in die Hand nehmen müssen.

Selbst im „durchtechnisierten" Online-Banking ist das Prinzip meist das Gleiche: Ersetzen Sie den Kontoeröffnungsvordruck und den Freistellungsauftrag durch ein PDF-Formular, das am Bildschirm ausgefüllt, ausgedruckt und unterschrieben wird, um dann ans Bearbeitungszentrum zu gehen, und Sie merken schnell, dass der Prozess gar nicht so viel fortschrittlicher ist.

Science Fiction? So kann es schon 2024 aussehen!

Unendliche Weiten – wir schreiben das Jahr 2024: Unser mittlerweile um 7 Jahre gealterter Kunde betritt wieder einmal eine der mittlerweile recht seltenen Filialen, und möchte erneut ein Sparkonto eröffnen. Sein Berater sagt in das Computer-Micro "Kontoeröffnung Spar", und bittet den Kunden, seinen Personalausweis in die Kamera zu halten, und nach einem Augenblick, diesen umzudrehen. Dann bittet er den Kunden, recht freundlich in die Computerkamera zu schauen. Während er dies tut, hat die Maschine den Ausweis gelesen, die Adressfelder in seinem System gefüllt, und obendrein mittels Gesichtserkennungs-Software überprüft, ob der Kunde auch tatsächlich der ist, für den er sich ausgibt. Mittels eines Sign-Pads (oder direkt auf dem umgedrehten Bildschirm) unterschreibt der Kunde quasi Online den Vertrag. Im nächsten Schritt poppt die Frage nach dem Freistellungsauftrag auf, der Berater sagt „Ja" in das Computer-Micro. Auswahlfelder gehen auf, dem Kunden wird durch Abgleich mit einer zentralen Datenbank auch gleich der noch freie Betrag für den Freistellungsauftrag vorgeschlagen. Sein Kundenberater spricht diesen Betrag in das Computer-Micro. Wieder die Unterschrift auf Bildschirm oder Sign-Pad. Fertig. Diesen Vorgang muss niemand mehr anfassen. Die Maschine hat in der gleichen Sekunde durch Datenschnittstellen das Konto eröffnet, beim Druckzentrum die Bestätigung an den Kunden online beauftragt, den Vorgang mit eingescannter Kundenunterschrift und Personalausweis im elektronischen Archiv abgelegt. Das Sparkonto kann auch sofort genutzt werden.

Per Post ist hier nichts mehr zu verteilen. Diese Art der Bearbeitung nennt man „fallabschließende Dunkelverarbeitung", oder auf Englisch auch „straight-through-processing". Mit der Einführung dieser Art der Bearbeitung fallen gleich 6 - 7 Mitarbeiter in den Bearbeitungs-Centern und der Tourenlogistik weg.

Science-Fiction? Aus Sicht des Mitarbeiters leider nicht: Die Sprachanweisung an den Computer ist heute schon möglich (Apple's SIRI lässt grüßen), Sign-Pads werden gerade eingeführt (anlog der Empfangsbestätigungen bei DHL), die heute nicht vorhandenen Datenschnittstellen sind in der Regel nur der Tatsache geschuldet, dass die heutigen Systeme in der Regel schon einige Jahre alt sind, und die IT-Abteilungen einfach noch nicht die Zeit hatten, diese zu schaffen. Die Datenleitungen des Jahres 2017 geben auch die Weiterleitung großer Datenmengen, wie z.B. Bilddateien, ohne weiteres her, wie uns allen wohl bewusst ist.

Die Unbekannte für das Jahr 2024 ist nicht, ob das oben Beschriebene alles so kommt, da die Technik das heute schon hergibt, sondern vielmehr die Frage, was bis dahin noch alles erfunden wird, das am Ende eine erhebliche Anzahl Arbeitsplätze kosten könnte.

Konsequenzen

Als junger Bankkaufmann seinen Berufsweg in der Marktfolge zu beginnen, oder auch überhaupt in einer Bank, scheint mit Blick auf das oben Beschriebene keine gute Idee. Es zeigen sich Entwicklungen ab, die frösteln lassen, und Angst machen. Dennoch bin ich überzeugt, dass es auch in 10 oder 20 Jahren noch Marktfolge-Tätigkeiten (oder auch Filialen) geben wird – sie werden sich aber deutlich von den heutigen unterscheiden. Einfache Prozesse werden wegfallen, dafür werden komplexere eine größere Bedeutung bekommen, oder ganz neu entstehen.

In Summe wird dies Arbeitsplätze kosten – viele Arbeitsplätze. Man sollte aber nicht ganz vergessen, dass Banking am Ende immer auch etwas mit Menschen zu tun hat, und ohne den Kontakt mit Menschen, ob in der Filiale, am Telefon, oder auch per Video-Chat nicht denkbar ist.

Über Ihre Meinung zum Thema Digitalisierung und der sich abzeichnenden „Schönen neuen Welt“ würde ich mich sehr freuen. Schreiben Sie mich doch gerne an: stephan.szukalski@dbv-gewerkschaft.de

Ihr Stephan Szukalski

V.i.S.d.P.: DBV. Kreuzstraße 20, 40210 Düsseldorf, www.dbv-gewerkschaft.de