



Aktuelles aus der Finanz Informatik

Potsdam, 13. Mai 2024

**Schön,
dass Sie alle
da sind!**



Der Wandel zum mobilen Arbeiten ist in vollem Gange – eine gemeinsame Plattform wurde geschaffen

2020



Fokus
Stationärer Arbeitsplatz



2024



Fokus
Mobiler Arbeitsplatz

User-Zahlen

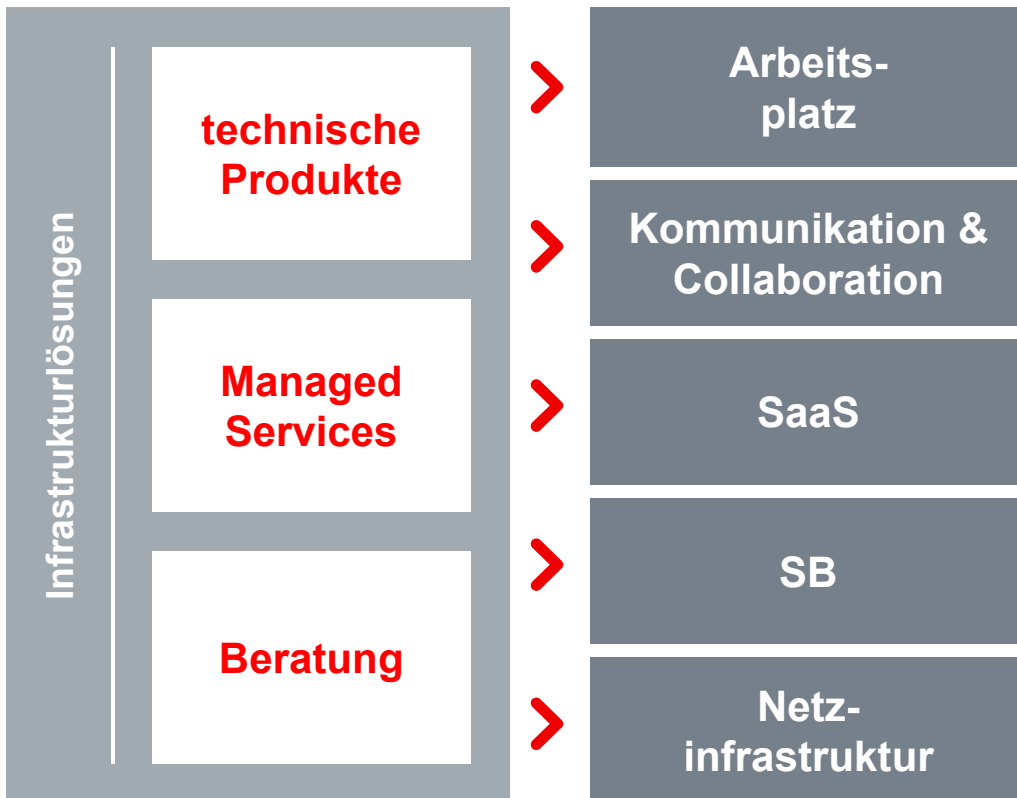
5.000 Mobil **2.000** Skype

0 Webex **0** Soft-phone

130.000 Mobil **220.000** Skype

> 7.000 Webex **66.000** Soft-phone

Die FI weitet die erfolgreich für Office_neo etablierte Einbindung der Kunden in Form von Reviewteams auf weitere Themenbündel aus



Schaffung von Kunden-Reviewteams für definierte Themenbündel im Umfeld der Infrastrukturlösungen

- Strukturierter Einbezug von Kunden in die Weiterentwicklung von Infrastrukturlösungen (Ebene Org- / IT-Leiter)
- Information der Kunden zu geplanten Weiterentwicklungen von Produkten und Services
- Erarbeitung von Use-Cases und Aufnahme von Impulsen aus den Instituten
- Inhaltliche Diskussion von Weiter- oder Neuentwicklungen für eine kontinuierlich fortgeschriebene Roadmap

Unsere Unternehmensstrategie greift die dynamischen Anforderungen der Kunden und des IT-Marktes an die FI auf

Digitalisierung

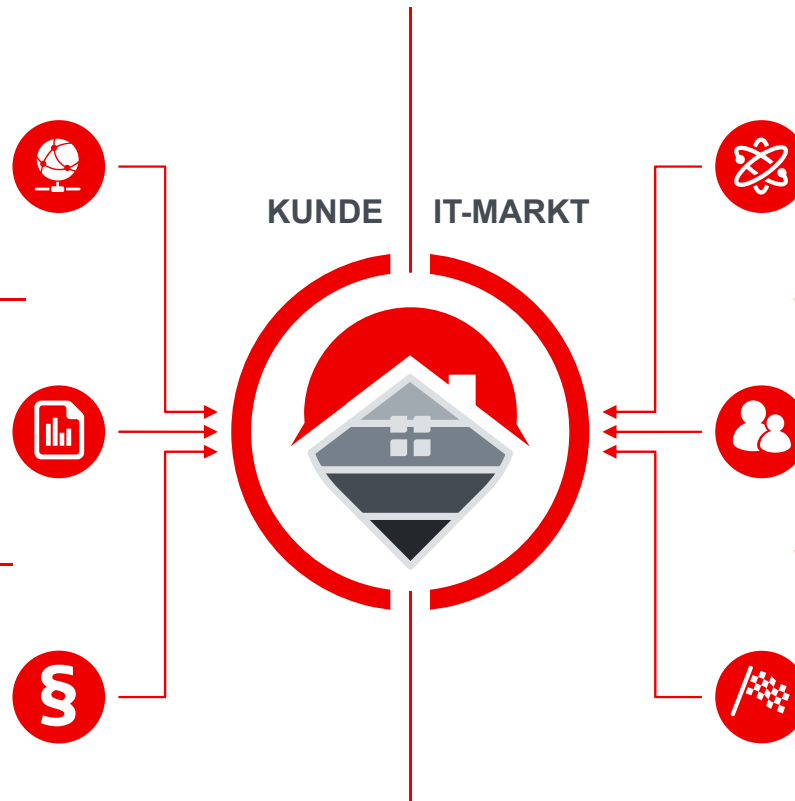
- Wachsender Endkundenanspruch an Komfort und Einfachheit
- Rückgang stationärer Filialbesuche bei zunehmender Bedeutung digitaler Banking-Zugänge

Ertrags-/Kostendruck (Institute)

- Wachsender Wettbewerb durch „Neo-Banken“ und BigTechs mit zusätzlichen Banking-Angeboten
- In Relation zum Wettbewerb vergleichsweise hohe Infrastrukturkosten (Filialbetrieb)

Regulatorik / Sicherheit

- Hohe Anforderungen an Regulatorik, Datenschutz, IT-Risiko- und –Sicherheitsmanagement
- Konstant hohes Niveau an Angriffsversuchen (Cyber)



Technologie

- Insbesondere Technologieunternehmen (inkl. FinTechs) mit neuen Geschäftsmodellen
- Moderne / flexible Architekturen zur Integration von Marktlösungen
- Cloud Services und Technologien

Demografie / Personal

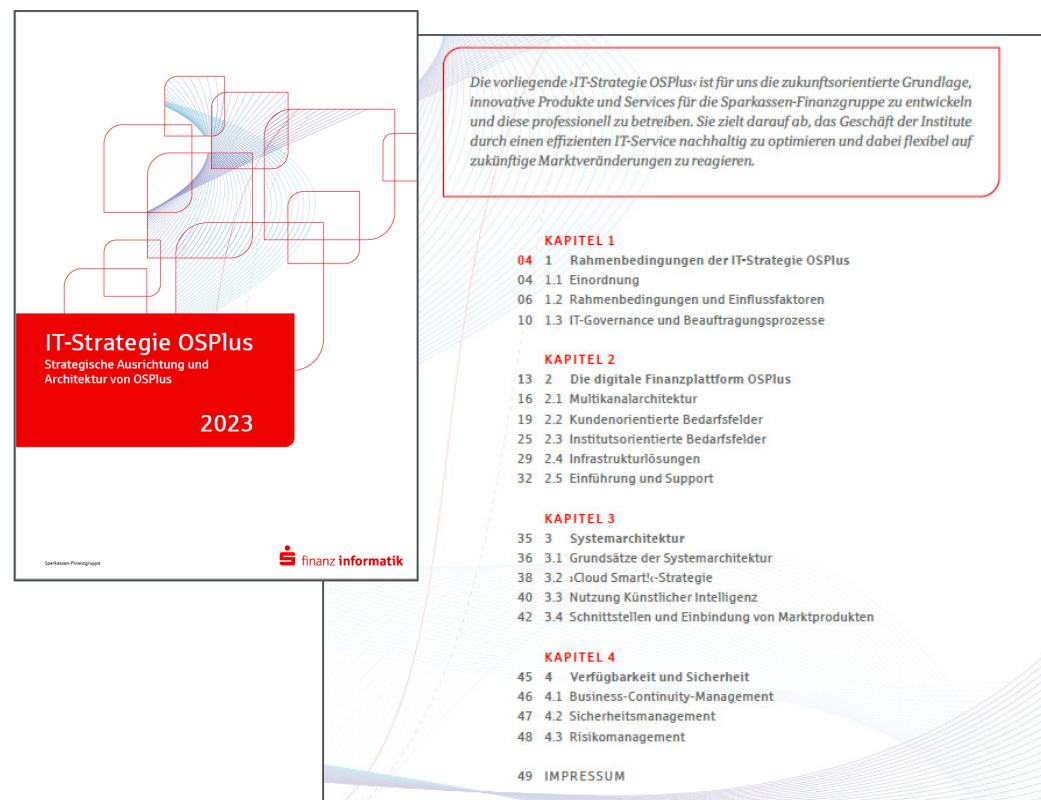
- Enger Arbeitsmarkt, steigender Wettbewerb um IT-Fachkräfte auch durch bisherige „Non-IT-Unternehmen“
- Anspruch von „Young Talents“ an kollaborative und kundenzentrierte Kultur

Wettbewerb

- Veränderte Wettbewerbslandschaft (GAFA/FinTechs)
- Steigende Relevanz digitaler Ökosysteme

Unsere Kundenbroschüre »IT-Strategie OSPlus 2023« strukturiert und gibt Übersicht

- Die IT-Strategie OSPlus beschreibt die langfristige Ausrichtung der Finanzplattform OSPlus
- Das Dokument ist hierbei eine Grundlage für die IT-Strategien der Kunden der FI und wird jährlich bedarfsorientiert fortgeschrieben
- Im Rahmen der diesjährigen Fortschreibung wurde die Struktur des Dokuments entlang von kunden- und institutsorientierten Bedarfsefeldern ausgerichtet
- Darüber hinaus wird die weitere Ausrichtung der Infrastrukturleistungen der FI auf Basis des „Managed-Services“-Ansatzes dargestellt, sowie auch Aspekte rund um Einführung und Support sowie Verfügbarkeit und Sicherheit (inkl. Business-Continuity-Management, Sicherheitsmanagement und Risikomanagement) adressiert
- Die IT-Strategie finden Sie im FI-Kundenportal



Agenda

**Gremien und
Regulatorisches**

1

IT-Sicherheit

2

**Weiter-
entwicklung
OSPlus**

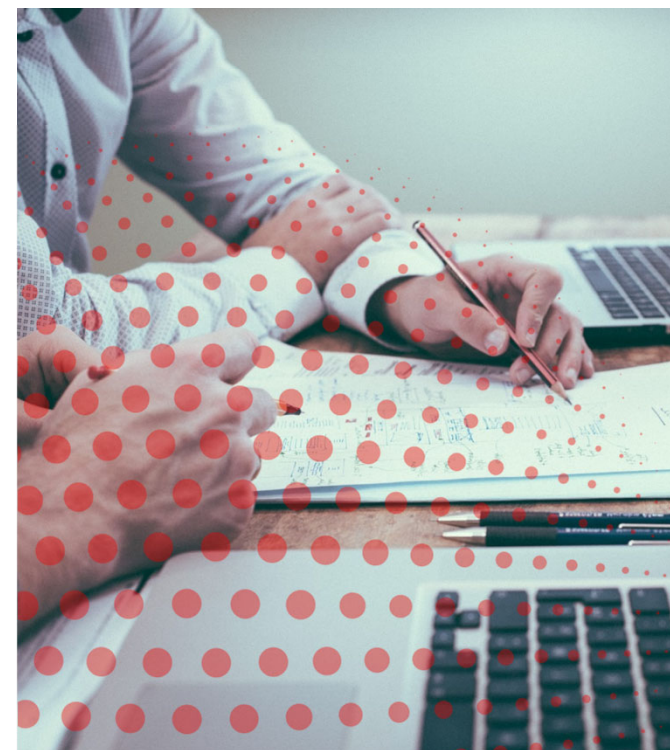
3

Mehrjahresplanung 2024-2028: Die Eckwerte für die Mittelfristplanung wurden festgelegt und durch den Aufsichtsrat beschlossen

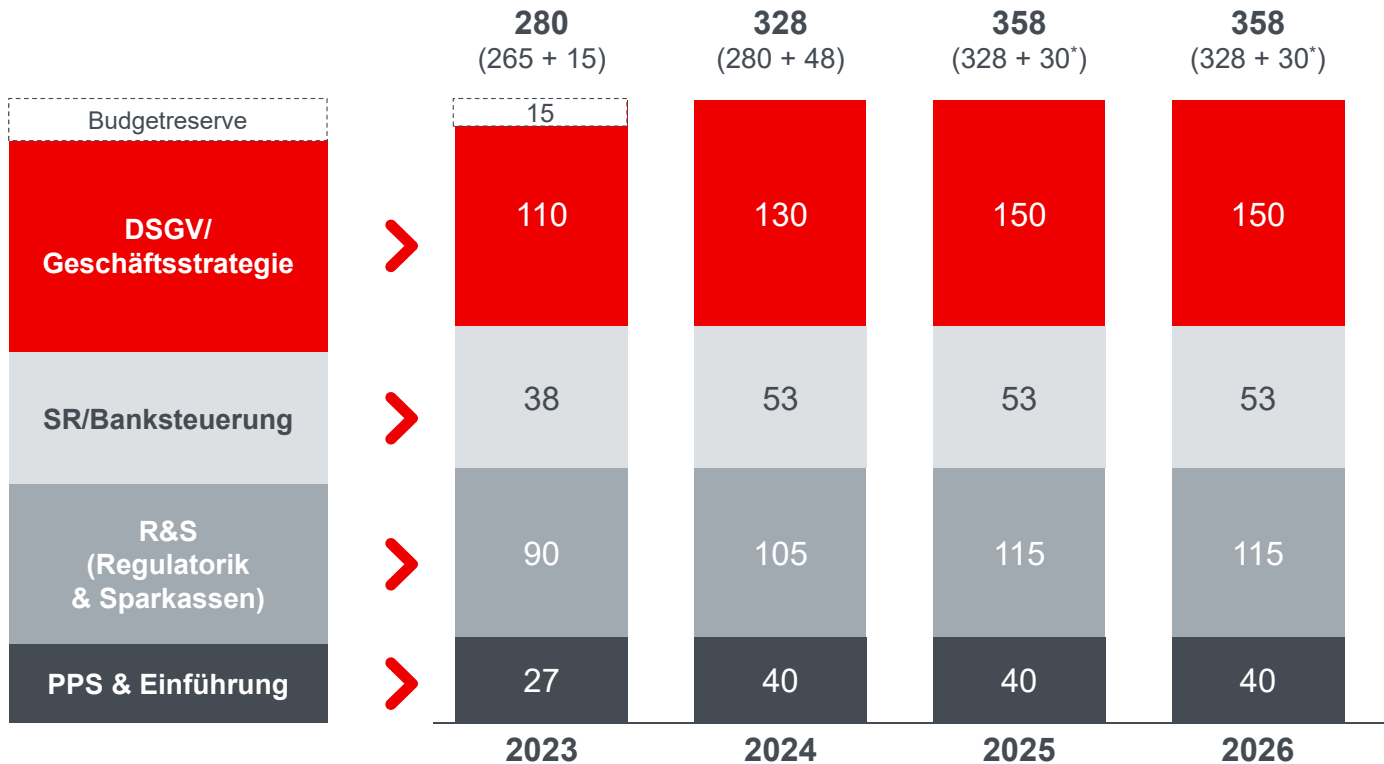
	2024	2025	2026	2027	2028
	Plan	MFP	MFP	MFP	MFP
Basisangebot Sparkassen	1.187,0	1.222,0	1.222,0	1.222,0	1.222,0
Endgeräte- und Servicelösungen	231,8	237,2	241,0	249,1	253,9

- Erlöse aus dem Basisangebot steigen in 2025 leicht an, bleiben dann aber stabil bei 1.222 Mio.
Skaleneffekte durch Mengensteigerung werden weiterhin durch Preissenkungen weitergegeben
- Erlöse in der Produktgruppe Endgeräte- und Service-Lösungen steigen kontinuierlich von 231,8 Mio. (2024) bis 253,9 Mio. in 2028
- Erlöse Verbund/Landesbanken über 500 Mio. Euro in 2024

MFP – Mittelfristplanung



APA-Auftragsvolumen: Wir investieren auch in den kommenden Jahren in die Weiterentwicklung von OSPlus-Lösungen



*Rahmenbedingungen (für die 2. Stufe der Budgeterhöhung ab 2025ff. abgestimmt; Bewertung in der APA Klausur 2024)



Neue APA-Zuständigkeiten

Der APA erhält erweiterte Aufgaben

- Zukünftig hat der APA eine erweiterte Zuständigkeit rund um die Praxisreife und Kundenzufriedenheit sowie die Unterstützung einer breiten Nutzung von OSPlus-Anwendungen und PPS-Standardprozessen in den Sparkassen.
- Bewertung von Praxisreife / Praxistauglichkeit und Kundenzufriedenheit von OSPlus-Anwendungen und PPS-Standardprozessen.
- Maßnahmen zur Reduzierung von Einführungsaufwänden in den Sparkassen.
- Beauftragung von Maßnahmen, um eine breite Nutzung in den Sparkassen zu unterstützen.

Status 44er-Prüfung: Die Umsetzung der Maßnahmen erfolgt planmäßig und in Abstimmung mit der Bankenaufsicht / BaFin



Im Januar 2024 hat das 4. Quartalsmeeting 2023 zur Maßnahmenabarbeitung aus der 44er Prüfung der FI gemeinsam mit der BaFin stattgefunden.

Von den 166 in der Prüfung festgestellten Einzelmängeln, wurden 40 bereits planmäßig abgeschlossen und von der Aufsicht bestätigt (davon 19 in Q4/2023).

Details zur Umsetzung sind in entsprechenden Vorstandsinformationen und der Revisionsberichterstattung dokumentiert.



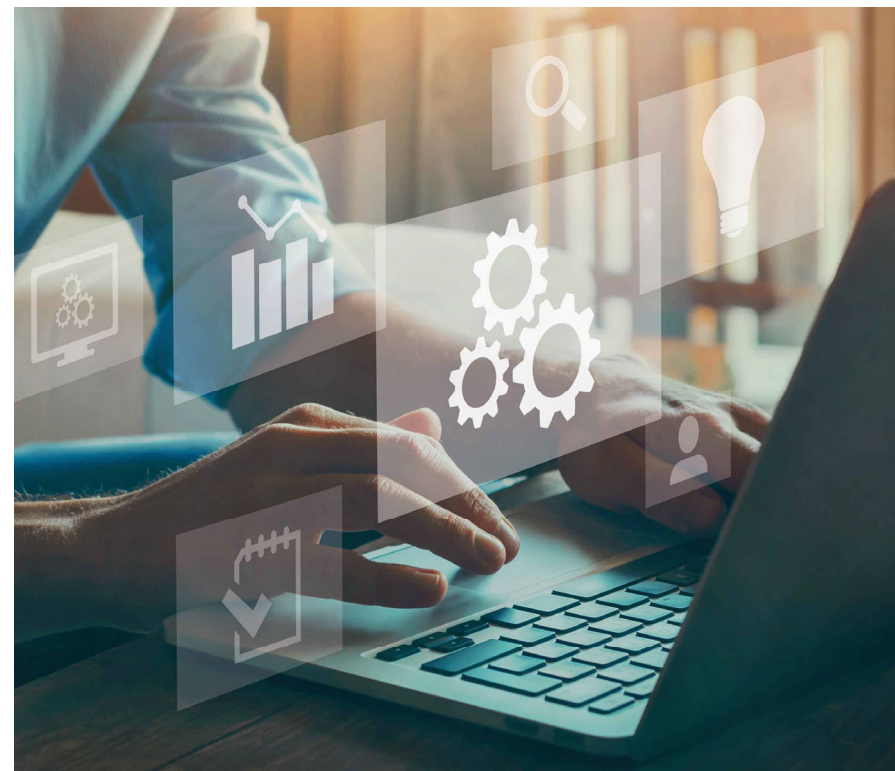
RiMaGo: In einer Vorstudie werden die Rahmenbedingungen für eine mögliche Überführung von RiMaGo in das FI-Basisangebot untersucht

> Zielsetzung Vorstudie

- Weitere Stabilisierung von RiMaGo
- Erarbeitung Zielbild für „S-RiMaGo“ (inkl. Migrationsszenarien in das Angebot der FI)
- Vorschlag für künftige Einbindung in FI-Governance (Projektstrukturen und APA-Budgetstruktur)

> Aktueller Stand:

- Arbeitssitzungen mit Verbänden und Sparkassen durchgeführt
- Erstes Stabilisierungspaket umgesetzt und seit Januar 2024 pilotiert
- Beratung Ergebnisse der Vorstudie im APA 25.04.2024 und folgend im FI-AR (29.05.2024)
 - Der APA empfiehlt dem AR insbesondere die Erweiterung der Vorstudie um die Bewertung der Alternativlösung und eine **Verlängerung der Vorstudie bis zum 30.09.2024**



DORA: Die neue Verordnung über Betriebsstabilität digitaler Systeme des Finanzsektors

§

DORA

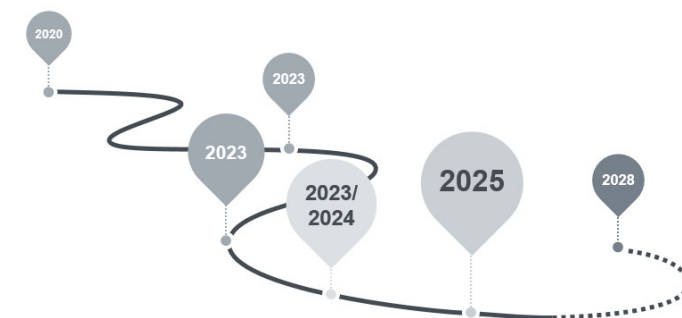
Digital

Operational

Resilience

Act

- > DORA-Verordnung ist am 16.01.2023 mit Wirkung zum 17.01.2025 in Kraft getreten
- > Einheitlicher Rahmen für Risikomanagement, IKT¹- und Cybersicherheitsfunktionen, Behandlung und Meldung von Störungen, Management von Drittanbietern
- > Konsistente Bereitstellung von Dienstleistungen über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg



Kern-themen

IKT-Risiko-management

Management von IKT-Vorfällen

Digital Operational Resilience Testing

Management von Drittparteien

Informations-austausch

¹ IKT – Informations-Kommunikations-Technik

DORA: Parallel zu den Aufsichts- und DSGVO-Aktivitäten ist für die FI folgende Vorgehensweise initiiert



DORA Digital Operational Resilience Act

1

Durchführung einer Auswirkungsanalyse zur Identifikation von DORA-spezifischen Anforderungen* im Vergleich zu bestehenden regulatorischen Anforderungen (MaRisk, BAIT) und FI-internen Regelungen

2

Bewertung der resultierenden Auswirkungen auf die vereinbarte Leistungserbringung der FI sowie notwendiger Anpassungen vertraglicher Regelungen, u. a. im OSPlus-Produktkatalog (z. B. DORA-Begriffsdefinitionen)

3

Synchronisation mit dem übergreifenden DORA-Projekt des DSGV zur Sicherstellung einer angemessenen Berücksichtigung der spezifischen Liefer- und Leistungsbeziehungen zwischen FI und Sparkassen sowie der Mitarbeit im Fachgremium IT



Fortschreibungsbedarf für OSPlus wird fortlaufend ermittelt und in die Planung eingebracht

¹ IKT – Informations-Kommunikations-Technik

Notfallübung RZ-Schwenk weitere Planung

 2022

Rechenzentren Hannover/Pattensen

- Baden-Württemberg
- Rheinland
- Landesbanken
- Landesbau-sparkassen
- Niedersachsen
- Sachsen-Anhalt
- Mecklenburg-Vorpommern
- Schleswig-Holstein
- Berlin
- Sachsen
- Brandenburg
- Hamburg

 2023

Rechenzentren Münster/Greven

- Westfalen-Lippe
- Hessen
- Thüringen
- Bayern
- Rheinland-Pfalz
- Saarland
- Bremen

 2024

RZ-Schwenk Backend-Systeme

- Zeitraum vom 08.08. - 18.08.2024 mit einem Notbetrieb über den Bankarbeitstag Montag, 12.08.2024
- ohne Auswirkungen und ohne Beteiligung der Institute
- IT-Service ist nicht betroffen und steht vollumfänglich zur Verfügung

Agenda

**Gremien und
Regulatorisches**

1

IT-Sicherheit

2

**Weiter-
entwicklung
OSPlus**

3

Cyber Crime ist eine **allgegenwärtige Bedrohung**



Durchschn. **2.000**
Schwachstellen

wurden 2023 monatlich in Software-Produkten bekannt... von nicht bekannten Schwachstellen (Zero Days) ganz zu schweigen.



Rund **250.000**
Malware-Varianten

wurden in 2023 pro Tag entdeckt und dokumentiert. Auch hier dürfte die Dunkelziffer deutlich höher liegen.

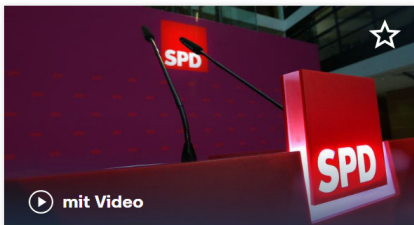


Etwa **21.000**
infizierte Systeme

registrierte das BSI in 2023 jeden Tag und meldete dies an die verantwortlichen Provider.

Quelle: Lagebericht IT-Sicherheit 2023, BSI

Eine kleine Auswahl aktueller Cyber-Angriffe



mit Video

E-Mail-Konten der SPD gehackt
Baerbock: Russland steckt hinter Cyberangriff

03.05.2024

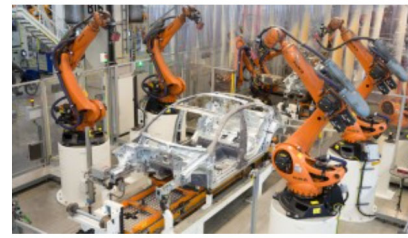


BATTERIEHERSTELLER

Sanierungsbemühungen bei Varta reichen nicht aus

Stockende Nachfrage, hohe Energiepreise, Hacker-Angriff: Die Krise bei Varta spitzt sich zu. Der Batteriehersteller muss seine Restrukturierung verschärfen, während der Aktienkurs einbricht.

Benjamin Wagener 12.04.2024, 13:35 Uhr



HACKERANGRIFFE

Tausende Dateien von Volkswagen gestohlen

Der Autohersteller ist über mehrere Jahre Opfer von Hackerangriffen geworden. Mutmaßliche Verbindungen nach China weist die Botschaft des Landes empört zurück.

20.04.2024, 15:44 Uhr

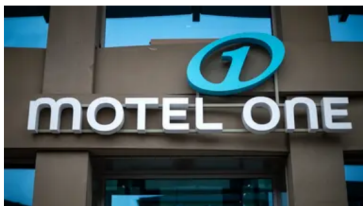
Nach Hackerangriff auf Kommunen: Südwestfalen-IT macht Fortschritte



Artikel anhören • 1 Minute

Bei der Analyse des Hackerangriffs auf die Südwestfalen-IT (SIT) gibt es jetzt wohl Fortschritte. Die erste Phase der forensischen Analysen der betroffenen Systeme ist abgeschlossen. Das kommt als Nächstes.

Redaktion SZ
09.11.2023, 18:05 Uhr



Hacker-Angriff auf "Motel One"

Daten von Hotelgästen im Darknet veröffentlicht

07.10.2023 • 17:43 Uhr

Nach einem Hackerangriff auf die Hotelkette "Motel One" sind laut einem Medienbericht Millionen Namen und Reisedaten von Gästen online zu finden. Sechs Terabyte wurden laut dem Unternehmen gestohlen - darunter auch Kreditkartendaten. | [mehr](#)



Hacker-Angriff

Daten von Tausenden Bankkunden abgegriffen

11.07.2023 • 14:00 Uhr

Ein Datenleck bei einem Dienstleister für den Kontowechsel trifft nicht nur Kunden der Deutschen Bank und Postbank. Wie jetzt bekannt wurde, zählen auch Kunden von zwei weiteren Geldinstituten zu den Opfern des Hackerangriffs. | [mehr](#)

Quellen: ZDF, Tagesschau, Frankfurter Allgemeine, Siegener Zeitung | aktuelle Übersichten zu Cyber-Angriffen in Deutschland und weltweit: <https://konbriefing.com/de-topics/cyber-angriffe.html>

Die etablierten Schutzmaßnahmen in der FI für die Cyber-Sicherheit wirken



- > Die Anzahl der relevanten Sicherheitsereignisse in der FI befindet sich weiterhin auf einem niedrigen Niveau
- > Umfangreiche technische Schutzmaßnahmen ermöglichen das kurzfristige Erkennen und Beseitigen von Infektionen durch Malware. Es trat kein erkennbarer Schaden auf
- > Es gibt derzeit keine Hinweise darauf, dass die FI z. B. im Zusammenhang mit dem Ukraine-Krieg ein konkretes Angriffsziel für zielgerichtete Cyberattacken ist



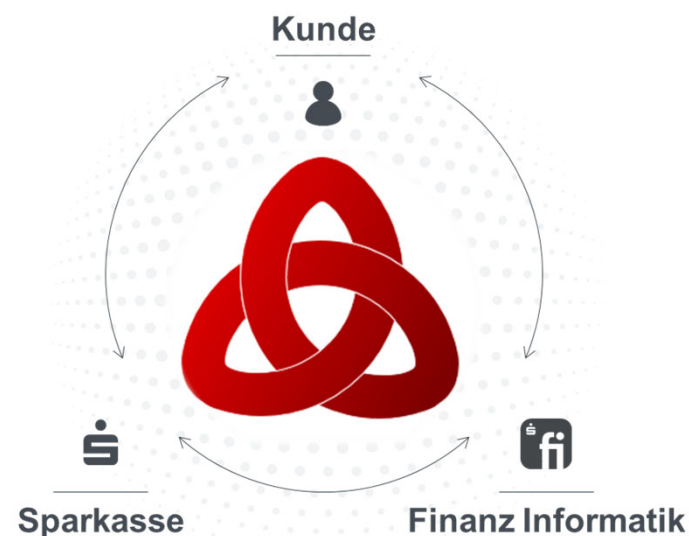
Bedingt durch erfolgreiche Angriffe auf Dritte schätzt die FI als Betreiber kritischer Infrastrukturen die Bedrohungslage weiterhin als ernst ein.

Auch das Thema Betrugsprävention im Online-Banking und kartengestützten Zahlungsverkehr bleibt weiterhin relevant



- ✓ Standort-Verifikation anhand der Apps S-push-TAN, Sparkasse (Apple Pay) und Mobiles Bezahlen (Android)
- ✓ Geräteerkennung über die Internet-Filiale (IF)
- ✓ Regelmäßige Aktualisierung/Erweiterung des Universal-Regelsets (URS)*
- ✓ Einsatz der KI-Wissensintegration
- ...

*Alle BAG 3 Sparkassen nutzen das URS bzw. sind in SIZ Beratung



Zusätzlich zu der technischen Unterstützung bildet die Sensibilisierung von Mitarbeitenden und Kunden einen wesentlichen Erfolgsfaktor in der Betrugsprävention.

Agenda

**Gremien und
Regulatorisches**

1

IT-Sicherheit

2

**Weiter-
entwicklung
OSPlus**

3



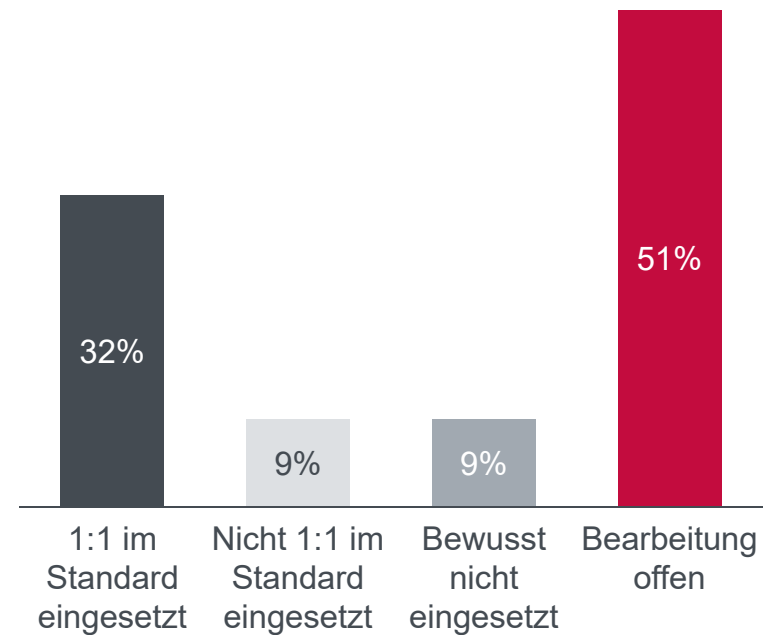
Release-/ Digitalisierungsaktual
Standardisierungsgrad gibt es
Blick in den OSPlus-Nutzungsk
„Umsetzungsstand ProzessPlus

Der PPS-Standard zeigt die digitalen Möglichkeiten des aktuellen OSPlus-Release

Umsetzungsstand „Alle Sparkassen“ relativ



Insgesamt verfügbare PPS-Prozesse





Überblick 2024: Die PPS-Produktion entwickelt sich mit dem Bedarf der Sparkassen konsequent weiter



Sollprozess-Entwicklung

Begleitung ausgesuchter DSGVO-Projekte für kundenbegeisternde Sollprozesse



Information der Sparkassen

Neue, niedrigschwellige Formate zur Information der Sparkassen zu komplexeren PPS-Themen



Weiterentwicklung des PPS-Leistungspakets

z. B. zum IKS, zu Prüffeldkonzeptionen und zur Rollout-Unterstützung der Sparkassen



Prüferische Begleitung

Zum Jahresende 2024 bei 455 PPS-Prozessen Gutachten der Prüfungsstellen hinterlegt



Internes Kontrollsystem (IKS)

Zum Jahresende 2023 bei 99,54% aller PPS-Prozesse werden PPS-IKS Inhalte vorliegen



PPS-Release

Spürbar reduzierte Anzahl von Prozessveröffentlichungen angestrebt

PPS Standortbestimmung 2024: FI-Organisationsrundschreiben 2024/1023 vom 26.01.2024

*Alle BAG 3 Sparkassen nutzen das URS bzw. sind in SIZ Beratung

Vorstudie Weiterentwicklung Nutzungskennzahlen aus Management-...

... und operativer Sicht

1 STRATEGISCHE AUSRICHTUNG

Unterstützung bei der Anpassung von Geschäftsstrategien und Optimierung von Funktionen und Services basierend auf erhobenen Daten

2 WETTBEWERBSANALYSE

Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit und Positionierung am Markt durch den Vergleich von Nutzungskennzahlen mit Wettbewerbern

3 NUTZERVERHALTEN VERSTEHEN

Entwicklung eines besseren Verständnisses des Verhaltens, der Anforderungen und der Bedürfnisse der Benutzer

4 ENTSCHEIDUNGSFINDUNG

Unterstützung bei der datenbasierten Entscheidungsfindung hinsichtlich Ressourceneinsatz, Festlegung von Stoßrichtungen, Marketingstrategien, etc.



5 NUTZUNGSCONTROLLING

Zielorientiertes Controlling des Erfolgs/ der Nutzung
Identifikation von Engpässen und Ineffizienzen und
Ableitung von Verbesserungsmöglichkeiten

6 NUTZERERFAHRUNG VERBESSERN

Verbesserung der User Experience durch Analyse der
Anforderungen und Bedürfnisse der Benutzer und
entsprechende (Weiter-)Entwicklung der Lösungen


7 PRODUKTVERBESSERUNG

Identifikation von Schwachstellen und
Verbesserungspotenzialen sowie kontinuierliche
Optimierung von Produkten, Dienstleistungen und
Preisen

Die künftigen Nutzungskennzahlen umfassen vertriebliche und betriebliche Auswertungen entlang der Bedarfswelder

Zentrale Kennzahlenübersicht

- **Berichtssichten für Stakeholder** (DSGV, Regionalverbände, Sparkassen etc.)
- **Standard-Reports entlang der Bedarfswelder inkl. Ambitionsniveaus**
- **Basis für Detailanalysen** bspw. mittels Process Mining



Auswertungen entlang der Bedarfswelder

- **A** Konten & Karten
- **B** Sparen & Anlegen
- **C** Wohnen und Immobilie
- **D** Kredite & Konsum
- **E** Absicherung
- **F** Altersvorsorge
- **G** Digitales Ökosystem inkl. Beratung & Service
- **I** Steuerung & Controlling
- **II** Personalmanagement
- **III** Vertriebsunterstützung
- **IV** Organisationsunterstützung

Nutzungskennzahlen

→ **Vertriebliche Kennzahlen**
Fokus: Kunden, Produkte & Kanäle
 Nutzungskennzahlen bezogen auf die Nutzung von Produkten und Kanälen entlang der Kundensegmente inkl. Ambitionsniveau und Vergleichskennzahlen V

→ **Betriebliche Kennzahlen**
Fokus: Prozesse, Anwendungen & Release-Inhalte
 Nutzungskennzahlen bezogen auf den Einsatz von Standardlösungen inkl. Ambitionsniveau und Vergleichskennzahlen B

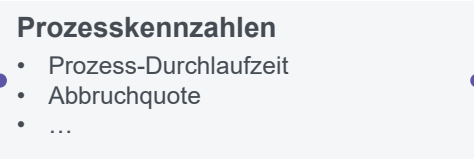
Über die Auswertungen der FI-Nutzungskennzahlen entlang der Bedarfswelder auf Management- und operativer Ebene erreichen wir ein **standardisiertes Reporting-Framework mit starker Zielgruppenorientierung!**

Beispiel Dashboard-Struktur: Fokussierter Managementblick mit auf Bedarfsebene aggregierten Standardkennzahlen

B

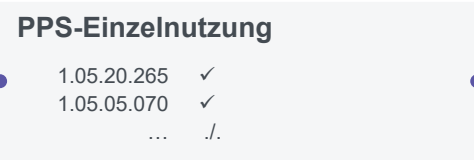
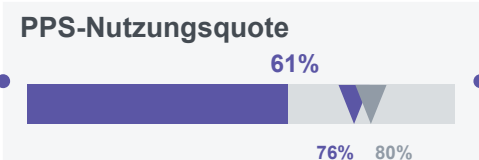
Management-Ebene

Operative Ebene – Steckbrief je Produkt/ Service/ Beratung



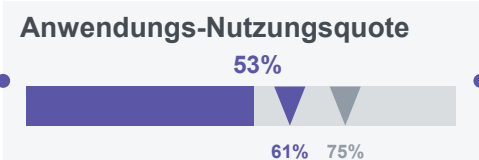
Einzelprozesskennzahlen je Produkt/ Service

Ableitung von Maßnahmen zur Nutzungserhöhung und Ausbaustufe für zukünftiges Process Mining



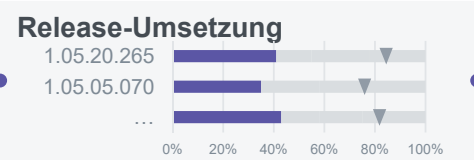
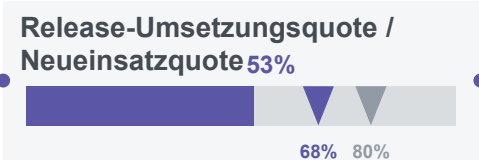
Erhebung Nutzungsstatus je Einzelprozess

Ableitung von Maßnahmen zur Nutzungserhöhung



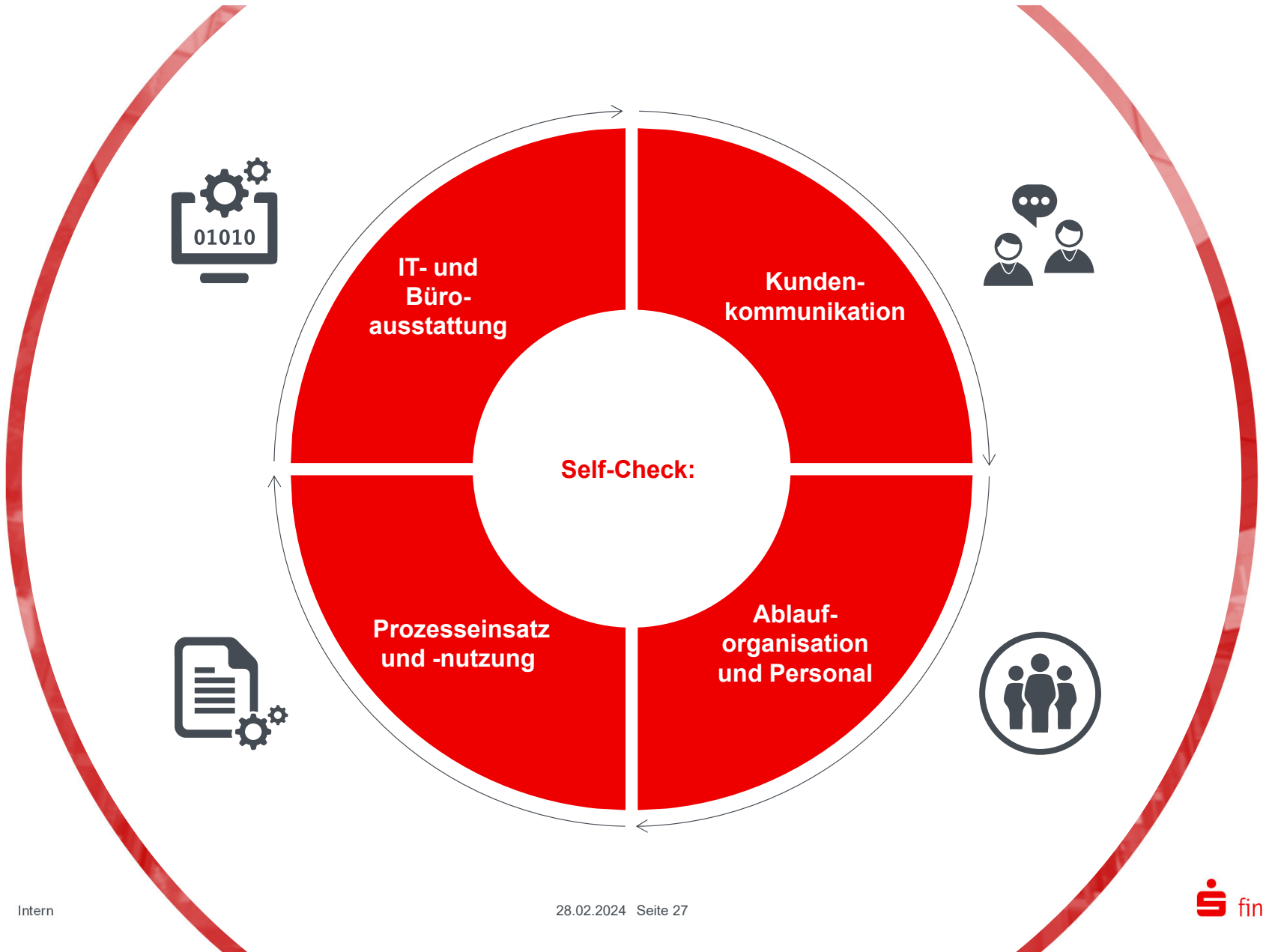
Erhebung des Anteils der Sparkassen je Anwendungsteilsystem, die den Standard nutzen

Ableitung von Maßnahmen zur Nutzungserhöhung



Erhebung des Anteils der Sparkassen je Release-Inhalte, die das Release umgesetzt haben

Ableitung von Maßnahmen zur Nutzungserhöhung



»»» 3 Stunden für Ihre Service-Qualität

30 min

Einordnung

Qualitative Reflektion Ihrer aktuellen Servicestrategie

1,5 h

Self-Check


Quantitative Erhebung von Ihren aktuellen Service-Prozessständen

1 h

Auswertung

Analyse Ihres Service-Reifegrads mit weiterführenden Informationen

Sofortmaßnahmen zur „Mehrsprachenfähigkeit“

Phase 1	April 2024	
<ul style="list-style-type: none">▪ Bereitstellung des Service-Finders KIM auf bedienbaren Touch-Panels in der Filiale, um den Kunden in der gewählten Sprache in die Self-Service-Prozesse der Internet-Filiale zu führen▪ Bereitstellung von 4 Service-Prozessen in mindestens 8 Sprachen▪ Pilotierung des Service-Finders KIM in bis zu 10 Sparkassen		
Status	in Umsetzung	


Fokus der Unterlage

Phase 2	Juli 2024	
<ul style="list-style-type: none">▪ Einarbeitung der Erkenntnisse aus der Pilotierung der Stufe 1▪ Bereitstellung von 6 weiteren Service-Prozessen in 10 Sprachen und Erweiterung der 4 Service-Prozesse aus der Stufe 1 um 2 weitere Sprachen (Arabisch, Bulgarisch)▪ Rollout des Service-Finders KIM in der Fläche		
Status	in Planung	


Ausblick auf eine potentielle Phase 2



SAVE 2024 THE DATE

13. und 14. November 2024
Frankfurt a. M.

 **fi connect**

Christian Werner

Abteilungsleiter | Kundenberatung Nord/Ost

Finanz Informatik

Mobil +49 172 5181193

E-Mail christian.werner@f-i.de