

Volkswagen Bank GmbH:  
Startklar für SEPA dank Consist Managed Services

## Aufbruch in das SEPA-Zeitalter

Von Isabel Braun

*Mit SEPA (Single European Payments Area) soll der Zahlungsverkehr in Europa einfacher werden. Am 1. Februar 2014 wurde SEPA eingeführt. Von außen betrachtet, mussten dafür „nur“ Kontonummer und Bankleitzahl durch IBAN und BIC ersetzt werden. Für Banken war das in der Praxis eine echte Herausforderung. Gewinnen Sie mit diesem Artikel einen einmaligen Einblick in das SEPA-Projekt am Beispiel des Teilprojekts KREDIS von Europas größtem automobilem Finanzdienstleister. Consist unterstützt mit seinen Managed Services die Volkswagen Financial Services AG in der IT und hat bei der Umstellung auf SEPA Pate gestanden.*

Die Volkswagen Financial Services AG ist zuständig für die Koordination der weltweiten Finanzdienstleistungsaktivitäten des Volkswagen-Konzerns. Sie fördert den Absatz und steigert die Kundenloyalität für die Marken des Volkswagen-Konzerns. In Deutschland wird mehr als jedes zweite vom Volkswagen-Konzern abgesetzte Auto über die Volkswagen Bank GmbH, eine Tochter der Volkswagen Financial Services AG, finanziert und verleast. Mit der zentralen und geschäftskritischen Anwendung KREDIS erfassen und bearbeiten die Berater die Kreditanfragen und verwalten die zugehörigen Stammdaten. Für die Umstellung auf SEPA

setzte die Volkswagen Bank GmbH frühzeitig ein Projekt mit einer mehrjährigen Laufzeit und vielen Beteiligten auf: Projektleitung, Fachbereich, Software-Entwicklung und externen Dienstleistern wie Consist Software Solutions. Die Volkswagen Financial Services AG arbeitet seit über 15 Jahren mit Consist zusammen.

### **SEPA: Teilprojekt KREDIS**

Ziel des Teilprojekts KREDIS war es, alle Kreditverträge auf den neuen gesetzlich vorgeschriebenen einheitlichen Zahlungsverkehr umzustellen. Das bedeutete, dass Lastschriften nun im neuen SEPA-Verfahren an-

stelle des bisherigen DTA-Verfahrens (Kontonummer und Bankleitzahl) bearbeitet werden mussten. In diesem Zuge galt es auch, jegliche Software, die hiermit zusammenhängt, anzupassen, zu testen, freizugeben und stufenweise in die Produktion zu geben. Die notwendigen Änderungen betrafen nicht nur die Benutzeroberfläche, sondern auch den Kern der Anwendung KREDIS.

Mit der Betreuung der Anwendung als Managed Service hat die Volkswagen Financial Services AG seit 2005 Consist betraut. Das beinhaltet Wartung, Weiterentwicklung und Beratung mit einem Team von

## SEPA – Single European Payments Area (Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum) Quelle: www.volkswagenbank.de

Das EU-Parlament hat am 14.03.2012 die Verordnung zur Festlegung der technischen Vorschriften für einen einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum SEPA (Single Euro Payments Area) verabschiedet. Ziel ist es zusammen mit der Umsetzung der Zahlungsdiensterichtlinie für EU-Bürger grenzüberschreitende Bankzahlungen schneller, kostengünstiger und sicherer abwickeln zu

können und den Zahlungsverkehr innerhalb Europas grundlegend zu vereinfachen. Mit diesen EU-weiten Regeln sollen ein fairer Wettbewerb zwischen den Banken gestärkt und versteckte Gebühren abgeschafft werden.

Bereits seit dem Start von SEPA im Januar 2008 wird nicht mehr zwischen nationalen und grenzüberschreitenden Zahlungen unter-

schieden. Nutzer von Zahlungsdienstleistungen können mit SEPA bargeldlose Euro-Zahlungen von einem einzigen Konto innerhalb Europas vornehmen und hierbei einheitliche Zahlungsinstrumente (SEPA-Überweisung, SEPA-Lastschrift und SEPA-Kartenzahlungen) ebenso einfach, effizient und sicher nutzen wie die bisherigen Zahlungsinstrumente auf nationaler Ebene.

mindestens sechs Consist-Experten remote von Kiel aus. Somit spielte der IT-Dienstleister Consist mit seinem profunden Know-how der geschäftskritischen Applikation und seinem bewährten Managed-Services-Konzept eine wichtige Rolle im SEPA-Projekt.

### Aufgabenaufteilung zwischen den Projektbeteiligten

Die IT-Gesamtprojektleitung SEPA übernahm auch die Leitung für das Teilprojekt KREDIS. Der Fachbereich war für das Fachkonzept und die Durchführung von Fachtests zuständig. Die Organisationseinheit I-MLS (Management Legacy Systems) innerhalb der Software-Entwicklung hatte die IT-Verantwortung für die Applikation inne, steuerte und priorisierte die Aufgaben. Das Consist-Team sollte alle Konten auf IBAN und BIC umstellen inklusive aller Dialoge und der Hintergrundverarbeitung. Die Produktivsetzung des SEPA-Pro-

jektes sollte in Schritten in 2013 erfolgen, damit bis zum Februar 2014 alle Daten transformiert werden konnten.

### Stolpersteine

Nach der Definition der einzelnen Arbeitspakete galt es, einen sehr engen Zeitplan bis zur Fertigstellung einzuhalten. Natürlich sollten bis Februar 2014 alle Konten auf SEPA umgestellt werden. Schon zu Beginn der Arbeiten wurden alle verfügbaren Ressourcen in die Planung eingebunden. Trotz der intensiven Planung kam es, wie oftmals in Projekten, zu einer Reihe von wichtigen Änderungsanforderungen und zu neuen Arbeitspaketen, ohne die der gesamte Umstellungsvorgang in der hochkomplexen und durch viele Schnittstellen vernetzten Finanzierungssoftware nicht durchführbar gewesen wäre.

Der 1. Februar 2014 war ein gesetzlich fixierter Termin. Wie konnte

das Projekt SEPA trotz sich ändernder Inhalte und unvorhersehbarem Mehraufwand erfolgreich sein?

### Herausforderungen meistern durch hohe Flexibilität

Die Abstimmungen mit dem Fachbereich wurden intensiviert, ständig Risikoabschätzungen vorgenommen und bestehende Priorisierungen laufend entlang der sich wechselnden Bedingungen überarbeitet. Auch wurden die Aufgabenpakete neu zugeschnitten. Als verantwortungsvoller, erfahrener Managed-Services-Dienstleister, der sich u. a. durch eine hohe Flexibilität und eine große Zuverlässigkeit des gesamten Teams auszeichnet, unterstützte Consist seinen Kunden intensiv. Die Consist-Experten verteilten bestehende Arbeitspakete kurzfristig um, übernahmen neue Aufgaben und banden erfolgreich zusätzliche Ressourcen ein. „Wir haben auch

## Über die Volkswagen Financial Services AG und die Volkswagen Bank GmbH

Die Volkswagen Financial Services AG ist eine hundertprozentige Tochter der Volkswagen AG mit Sitz in Braunschweig. Das Unternehmen ist für die Koordination der weltweiten Finanzdienstleistungsaktivitäten des Volkswagen Konzerns verantwortlich. Weltweit beschäftigt die Volkswagen Financial Services AG 9.498 Mitarbeiter – davon 5.319 allein in Deutschland. Zum 31. Dezember

2013 wies die Volkswagen Financial Services AG eine Bilanzsumme von fast 91 Milliarden Euro und einen Bestand von rund 8,85 Millionen Verträgen aus.

Die 1949 gegründete Volkswagen Bank GmbH, ein Tochterunternehmen der Volkswagen Financial Services AG, ist mit einer Bilanzsumme von rund 39,9 Mrd. Euro per 31. Dezember 2013 und einem Bestand



Das Finanz und Konferenzcenter der Volkswagen Financial Services AG in Braunschweig

von über 2,0 Mio. Kundenfinanzierungsverträgen die führende Automobilbank in Europa. Ihr Angebot reicht von der Finanzierung von Neu- und Gebrauchtfahrzeugen aller Marken des Volkswagen Konzerns über Direct Banking bis hin zur Händlerfinanzierung.

Wochenendarbeiten und Bereitschaften geleistet, Urlaubsverschiebungen vorgenommen und immer ganz eng mit unseren Ansprechpartnern auf den verschiedenen Ebenen kommuniziert, weit über die Regelkommunikation hinaus“, erklärt Matthias Nachbar, Key Account Manager bei Consist für die Auftraggeberin Volkswagen Financial Services AG. „Da wir aufgrund unserer langjährigen Zusammenarbeit die Anwendung

und die Kundenprozesse sehr gut kennen, konnten wir weitere Rollen übernehmen. So haben wir auch bei Aufgaben unterstützt, die hoheitlich in anderen Organisationseinheiten lagen: Fachkonzeption, Fachtests und Koordination der Umsetzung“, ergänzt Matthias Nachbar.

Durch den hohen Einsatz und die Kompetenz aller Beteiligten erfolgte die Produktivsetzung des Teilprojekts

KREDIS im November 2013 termingerecht. Die Einhaltung dieses Termins war die Voraussetzung für die SEPA-Umstellung zum Februar 2014. Das SEPA-Projekt wurde ein echter Erfolg.

Weitere Informationen:

Matthias Nachbar  
Telefon: 0431/3993-566  
E-Mail: [nachbar@consist.de](mailto:nachbar@consist.de)



## Hohe Anforderungen der Volkswagen Financial Services AG an Dienstleister

Die Volkswagen Financial Services AG erwartet von ihren Dienstleistern einen abgestimmten Leistungsumfang, verlässliche Reaktions- und Bearbeitungszeiten sowie Planungssicherheit und Budgettreue. Außerdem wünscht Europas größter automobiler Finanzdienstleister, dass seine Dienstleister transparent sind, ein großes Verständnis für die Aufgaben haben, die Prozesse einhalten und sich nahtlos in die Kommunikationsabläufe integrieren.

Flexibilität, ein proaktives Bearbeiten aller Themen und Ergebnisse in hoher Qualität zählen des Weiteren zum Anforderungspaket. Nur wer diese Erwartungen erfüllt, kann Dienstleister werden und bleiben. Mit Consist Software Solutions arbeitet die Volkswagen Financial Services AG mittlerweile seit über 15 Jahren intensiv zusammen.

Managed-Services-Instrumente von Consist bei der Volkswagen Financial Services AG sind:

- Monatliche Lenkungsausschüsse
- Wöchentliche Telefonkonferenzen
- Fachlich getriebene Meetings nach Bedarf
- Kurzfristige Absprache zu Zusatzprojekten
- Einbindung in Nutzung von Tools für Changes, Incidents, Work Orders etc.
- Intensives monatliches Reporting durch Consist
- Nutzung von Eskalationen über alle Ebenen