



Foto: VR-Bank Ellwangen

BEISPIEL 2: DIE VR-BANK ELLWANGEN

36.000 Kunden und rund 150.000 Anmeldungen im Onlinebanking und der VR Banking App – allein im Juli dieses Jahres: Für viele Kundinnen und Kunden der VR-Bank Ellwangen gehört das digitale Banking längst zum Alltag. Wie die VR-Bank Ellwangen die technologische Transformation meistert.

Nach Feierabend schnell noch eine Überweisung tätigen, ein Sparkonto eröffnen oder noch eben einen Kredit für das Auto beantragen – all das können die Kundinnen und Kunden der VR-Bank Ellwangen auch ganz bequem von unterwegs oder dem heimischen Sofa aus erledigen. Die Bank ist nur einen Klick entfernt. Ein Besuch in der Bankfiliale? Nicht mehr zwingend erforderlich – aber trotzdem möglich.

Denn: Die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden stehen für die VR-Bank Ellwangen im Mittelpunkt. Da das Kundenverhalten sich im digitalen Bereich zunehmend unterscheidet, werden heute verschiedene Kanäle gleichzeitig betrieben. Während die jüngere Generation sich gerne in den sozialen Medien informiert und auch bei komplexeren Fragen, wie Geldanlagen oder Krediten, auf rein digitale Lösungen setzt, schätzen viele Kundinnen und Kunden bei Themen wie Geldanlage oder Baufinanzierung nach wie vor das direkte und persönliche Gespräch mit den Experten der Bank.

PROZESSMANAGEMENT GEWINNT AN BEDEUTUNG

Heute reicht es nicht mehr, einfach ein Sparkonto mit attraktiven Zinsen anzubieten: Entscheidend ist neben der Attraktivität des Produktes selbst, dass das Konto von den Interessenten auch über den jeweils präferierten

Kanal – persönlich, digital-persönlich, online oder mobil – eröffnet werden kann. Und das so einfach wie möglich.

Dem Prozessmanagement der VR-Bank Ellwangen kommt also eine große Aufgabe zu. Flexibilität, Schnelligkeit und nicht selten auch Kreativität sind gefordert, um das Kundenerlebnis positiv zu gestalten. Dabei steht die VR-Bank Ellwangen vor der Herausforderung, die regulatorischen Vorgaben einzuhalten – ein Spagat, den es immer wieder aufs Neue zu meistern gilt.

Mobiles Arbeiten, asynchrones Arbeiten, hybride Zusammenarbeit: Die technologische Transformation bringt neue Möglichkeiten für die Arbeitswelt, die auch von den Mitarbeitenden der VR-Bank Ellwangen gerne genutzt werden. Die Chancen, die sich hieraus besonders für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ergeben, sind groß. Gleichzeitig erfordert sie auch gewisse Spielregeln, um die Anforderungen unserer Kundinnen und Kunden auch weiterhin zuverlässig zu erfüllen.

ENTLASTUNG DER MITARBEITENDEN

Der zielgerichtete Einsatz von Automatisierung und künstlicher Intelligenz entlastet die Mitarbeitenden zunehmend von standardisierten Tätigkeiten, wie z.B. der Archivierung von Dokumenten – ähnlich wie ein persönlicher Assistent. So können sie ihr Potenzial dort einsetzen, wo es trotz aller Technologisierung menschliche Fähigkeiten braucht – eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

Was sich zeigt: Die technologische Transformation ist vor allem eines – schnell. Tools, die gestern noch brandaktuell waren, können morgen schon wieder veraltet sein. Sich an diese rapiden Veränderungen anzupassen, erfordert von den Mitarbeitenden neben den technischen

und fachlichen Kompetenzen insbesondere auch persönliche Kompetenzen, wie z.B. Resilienz und Anpassungsfähigkeit. Die VR-Bank Ellwangen setzt daher neben der fachlichen auch auf die persönliche Weiterentwicklung ihrer Mitarbeitenden.

ZUKUNFTSFÄHIGKEIT SICHERN

Durch die aktive Steuerung der digitalen Transformation profitiert die VR-Bank Ellwangen von deren Chancen: Die Bank ist durch die zunehmende Digitalisierung noch präsenter bei ihren Kundinnen und Kunden. Die Mitarbeiterzufriedenheit wird durch die zunehmende Flexibilisierung der Arbeit in Bezug auf Ort und Zeit erhöht, während die Auswirkungen des Fachkräftemangels durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz und automatisierter Standardprozesse abgemildert werden können.

Und wie sieht die VR-Bank Ellwangen in Zukunft ganz konkret aus? Das steht heute noch in den Sternen, schließlich entwickelt sich die Digitalisierung rasant. Über allen Entscheidungen wird immer die Frage stehen: Wer kann die Aufgabe für unsere Kundinnen und Kunden besser, schneller und zuverlässiger Erledigen: Mensch oder Maschine?

Klar ist jedoch: Die menschlichen Fähigkeiten, wie Problemlösungskompetenz und Empathie, werden auch in Zukunft von großem Wert sein. Diese Fähigkeiten sind besonders dann gefordert, wenn individuelle und passgenaue Lösungen gefunden werden sollen. Und das ist – digital oder analog, früher wie heute, die Kernkompetenz der VR-Bank Ellwangen.

Jürgen Hornung,
Vorstandssprecher der VR-Bank Ellwangen