

WorkflowAnalytica 2023

Transformation – total und konsequent

Berlin, den 27.04.2023

Stark, Fair, Hanseatisch.



#### **Agenda**

- 1. Die Challenge
- 2. Unsere Antwort
  - 1. Netzwerkorganisation
  - 2. New Work
  - 3. Radikale Digitalisierung

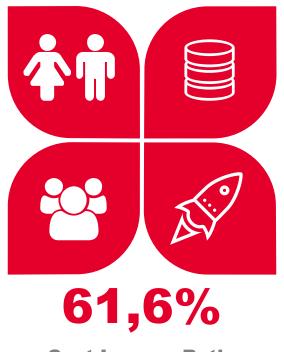


53% PK 57% FK

Marktdurchdringung

1.150

**Mitarbeiter** 



>15 Mrd.€

Geschäftsvolumen

50 Mio.€

Überschuss nach Steuern



**Cost-Income-Ratio** 

# Die Challenge









0%->

Lange Zeit
Negativ Zinsen jetzt
Zinswende



+20%

Zusätzlicher Eigenkapitalbedarf 2023/24 (Basel 4)



>1000

Anzahl FinTecs in DE

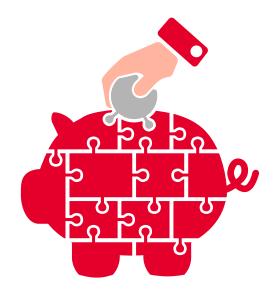


**\$164** 

Mrd.

Globales Investment in FinTecs 2022





**Kundennutzen stiften** 

#### Verständnis

für unsere Kunden, deren Lebenssituationen und Probleme

#### Vertrauen

bei den Kunden durch konsequente Lösungen für deren Probleme

#### Vernetzung

mit Kunden über alle Kanäle sowie der Kunden miteinander



Wir sind keine...



Plattform

(z. B. Google, AliBaba)

Super-ScaleProduktfabrik

(z. B. Microsoft, Telekom)

Cutting EdgeInnovator

(z. B. Tesla, Apple)



## Unsere Antwort



#### Strategie: Kundennutzen, Kundennetzwerke, Agilität



Vermittlungsdienstleister



Ganzheitliche, bedarfsorientierte Angebote



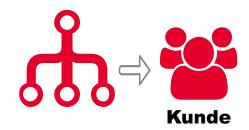
Sparkasse als Netzwerk (Plattformbank)



Netzwerk in der Stadt für Privatund Firmenkunden



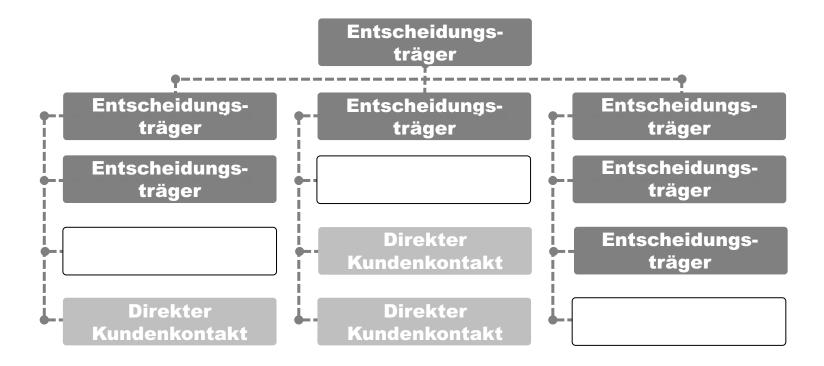
Ausrichtung auf Kundennutzen



Die Organisation auf den Kundennutzen ausrichten



#### Entscheidungen in klassischen Organisationen sind weit weg vom Kunden(nutzen)





### Kundennutzen steigern

- alle Entscheidungen und Prozesse erfüllen expliziten Kundennutzen
- Flexibilität und Innovation
- Schnelligkeit und Einfachheit

#### Mitarbeiter begeistern

- Jede(r) ist eine Führungskraft
- das Beste was jede(r) in sich hat
- eigenständiges Handeln



Vertrauen

Jede(r) agiert mit bester Absicht im Sinne des Kunden und der Sparkasse

Verantwortung

Jede(r) trägt Verantwortung für die eigene Entscheidung, Weiterentwicklung und Performance

Veränderungsbereitschaft

Fehler machen und aus ihnen lernen, ständig alte Muster in Frage stellen und offen Feedback geben und nehmen



#### Jede(r) darf Entscheidungen treffen:

- Solange Entscheidungen im Sinne der Kunden und der Sparkasse sind
- Keine Entscheidungen zu Lasten Dritter
- Relevante Experten <u>immer</u> um Rat fragen
- Keine festgelegten Budgets Transparenz über Erträge und Kosten, um gute Entscheidungen zu fördern
- Fokus auf funktionierende Lösungen

#### Jede(r) darf Einwände gegen getroffene Entscheidungen äußern:

- Wenn diese zu einem Schaden für die Sparkasse oder unseren Kunden führt
- Keine Einwände sind: gefällt mir nicht, ich habe eine bessere Idee, haben wir immer so gemacht, wir haben kein Budget
- Transparente Kommunikation von Entscheidungen, um sinnvolle Einwände zu formulieren
- Detaillierter Konfliktlösungsprozess



Vor Einführung

20%

**Begeistert** 

**20%** 

Neugierig

**60%** 

2 Jahre später

**45%** 

**Begeistert** 

**40**%

Neugierig

**15%** 

Skeptisch

Skeptisch



• Karriere und Gehalt

Umgang mit Konflikten



- **Miteinander**
- Wertschätzung
- Vertrauenskultur
- "Du" = auf Augenhöhe





#### weitere Insights in meinem Podcast

https://work-Inb.de/podcasts.html oder auf Spotify https://open.spotify.com/episode/1UAfpEer4tdZLuK4oJ0bB Α



#### **New Work**



- Die Netzwerkorganisation bietet den Rahmen für selbstorganisierte Teams
- Neue Ideen werden massiv gefördert und können leicht kommuniziert und verprobt werden
- Das Scheitern von innovativen Ansätzen wird bewusst in Kauf genommen
- Die notwendigen Werkzeuge für eine effiziente, virtuelle Kollaboration wie z.B. Confluence, miro, MS Teams etc.
- Das moderne Raumkonzept mit innovativer Medientechnik im Campus
- Digitale Lernprogramme (Master Plan)

#### Radikale Digitalisierung

Wir werden der digitale Partner für unsere Kunden und den Standort Bremen.

Wir erleichtern das Leben unserer Kunden durch Digitalisierung und unterstützen unsere Kunden, digital zu werden.

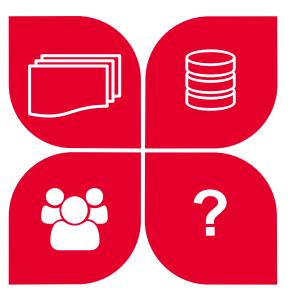


#### Die Prozesse, die unsere tägliche Arbeit regeln, sind noch nicht ausreichend auf den Kundennutzen ausgerichtet

>1.200
Prozesse

138 / 93 / 38

Anwendungsverantwortliche / Prozessverantwortliche / Org-IT Verantwortliche



**399** 

Anwendungen

Wo bleibt der Kunde?



### Wir wollen bis Ende 2024 eine voll digitalisierte, kundenorientierte Sparkasse sein:

- Wir bieten nur noch Produkte an, die von Anfang bis Ende digital abbildbar sind.
- Auch alle unsere internen Prozesse sind vollständig digital.
- Wir schaffen verstärkt neuen digitalen Kundennutzen und Innovationen.
- Wir differenzieren uns durch das besondere Kundenerlebnis und eine hochwertige
   Beratung nicht durch die Konditionen.



#### Neue Produkte und Kundenerlebnisse

#### Innovation und time to market massiv erhöhen durch Nutzung von Cloudservices



#### Blockchain

Anlageobjekte in digitale Anteile zerlegen und in Form von Investment-Token verbriefen. https://sachwertinvest.de/



#### ETF-ROBO-ADVISOR Mit künstlicher Intelligenz zum Erfolg https://www.smavesto.de/



#### Frst mieten – dann kaufen

Ohne Anzahlung in die Traumimmobilie einziehen. Der Kunde entscheidet, ob und wie viel er investiert.wie viel Haus sich ein Nutzer leisten kann. Stück für Stück zum Eigentum:

https://flexi-immovation.de/

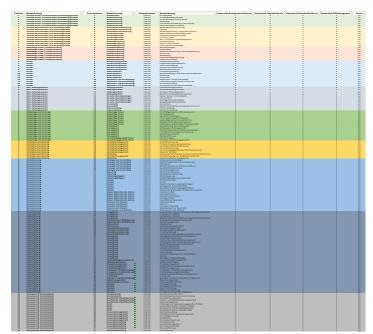


#### PSD2-basierter Kreditrahmen

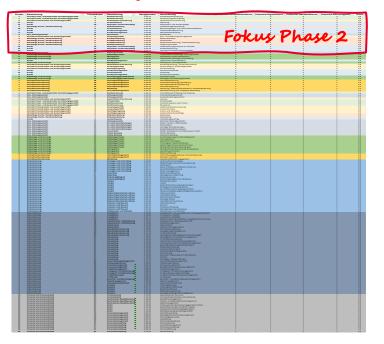
Die Baufi-App gibt innerhalb von Sekunden Bescheid, https://www.baufi-app.de/



Schritt 1: Bewertung aller Hauptprozesse



Schritt 2: Ranking/Prio der Prozesse





#### ...und werden sie in den nächsten Monaten mit starkem Kundenfokus weiterentwickeln

#### Welche personifizierte Kundentypen haben wir? • Was sind deren Gewohnheiten, Denkweisen und tägliche Herausforderungen? Personas Wie nehmen diese Kunden aus Ihrer Sicht den Weg Wahr? Was sind die Erwartungen der Kunden an uns? Kundenreise • Wie sind unsere Ist-Prozesse im Vergleich zu den Kundenerwartungen? **Ist-Abgleich** Wie könnte aus Kundensicht ein guter Prozess aussehen? Soll-Prozess Was müssen wir tun, um von "ist" auf "soll" zu kommen? Maßnahmen

# Wir bauen die Sparkasse der Zukunft!









