

DIGITALISIERUNG

Treiber und ihre Wirkung

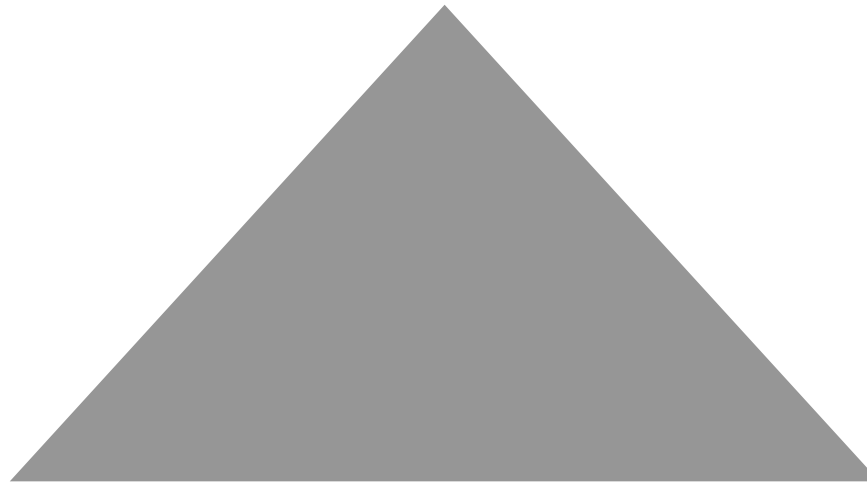
27. März 2020

Robert bayer

Prozessberatung + Organisationsentwicklung
www.rbayer-consult.de / info@rbayer-consult.de

1. TREIBER DER DIGITALISIERUNG

• Technische Entwicklung

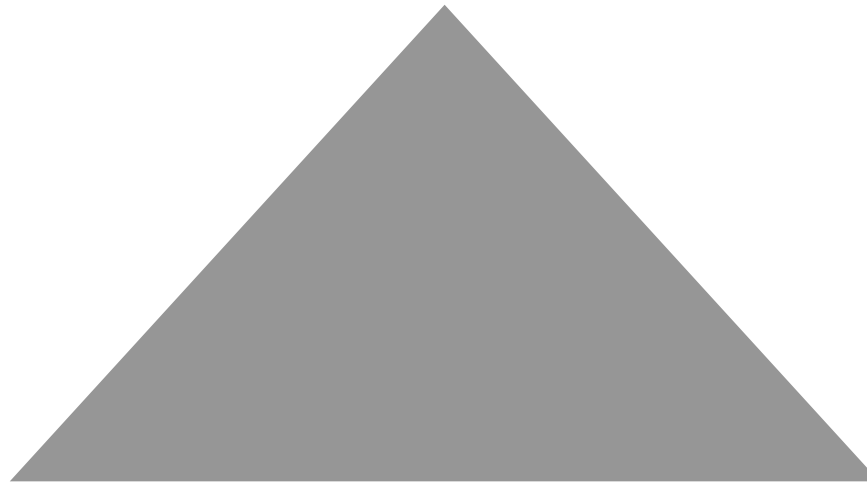


• Verhalten der Menschen

• Neue Leistungen

2. WIRKUNG AUF GENO-BANKEN

• Technische Möglichkeiten



• Erwartungen und Verhalten der Kunden

• Angebotsentwicklung im Markt

3. DIGITALER WANDEL

Kundengeschäft:

- Neue Zugangswege = Multikanal
- Neue Leistungen
- Durchlässige Kommunikation über alle Kanäle
- Neu Möglichkeiten im Marketing (z.B. Sozial-Media etc.)
- Erweiterte Analyse- und Steuerungsmöglichkeiten im Kundenverhalten
- Optimierte Geschäftsprozesse
- Steigerung der Produktivität



**Geno-
Bank**

Innerbetrieblich:

- Neue Formen der betrieblichen Kommunikation
- Neue Organisations- und Führungsstrukturen (Agilität)
- Veränderung ist Dauerprozess
- Laufende Aktualisierung und Weiterentwicklung der Mitarbeiter
- Digitale Zusammenarbeit ohne räumliche Bindung und über Unternehmensgrenzen hinweg (z.B. Outsourcing)
- Veränderte Anforderungen an Arbeitsplätze und Point of Sale
- Laufende Aktualisierung und Weiterentwicklung von Hard- und Software

4. ANFORDERUNG UND NÄCHSTE SCHRITTE

- **Marktumfeld analysieren und bewerten**
 - Kundenverhalten nach Bedarf und Nutzung gegenwärtig und künftig
 - Produkt- und Leistungsangebote im Finanzsektor (auch über klassische Bankleistungen hinaus)
 - Leistungsanbieter nach Leistungsumfang, Anknüpfungspunkte, Pricing, bestehende Kooperationen
 - Best Practice – Beispiele – „wie machen es andere“,
- **Eigene Ausgangslage in Bezug auf Marktumfeld bewerten**
 - Abgleich eigenes Kundenportfolio zur Gesamtheit des Marktes → Ermittlung Marktchancen
 - Abgleich Produkte und Leistungen → Ermittlung Entwicklungsbedarf mit Ertragschancen
 - Prüfung der eigenen Leistungsfähigkeit → Ergänzung durch Kooperationen und Outsourcing
 - Kundenverhalten nach Bedarf und Nutzung gegenwärtig und künftig
 - Aufgabenverteilung und Organisationsstruktur an künftige Anforderungen anpassen und flexibilisieren → Anpassung an neue Anforderungen und laufende Veränderung (Sichwort „Agilität“)
 - Grad der Digitalisierung von Marktauftritt, Kundenkontakt/-kommunikation, Leistungserstellung/-abwicklung, interne Verwaltung, Zusammenarbeit mit Externen Partnern → Maßnahmenplan

4. ANFORDERUNG UND NÄCHSTE SCHRITTE

- „Tun“
 - Sammeln der Herausforderungen und Chancen
 - Bewerten hinsichtlich „Quick-Wins“, Projekten und dauerhaftem Entwicklungsauftrag
 - Bewertung der Projekte und Entwicklungsaufträge nach Aufwand, Ertrag und der Zeitspanne bis Ertrag zu erwarten ist
 - Einbindung der Maßnahmen, Projekte und Entwicklungsaufträge in das betriebliche Projektmanagement mit geeignetem Controlling
 - Bereitstellung der finanziellen, zeitlichen und menschlichen Ressourcen entsprechend der Planung
 - Begleitung des Wandels mit Change-Maßnahmen nach
 - ✓ Innen: Führung, Arbeitsplatz, Arbeitsmethoden, Weiterbildung, Arbeitsmittel, Technik
 - ✓ Außen: Öffentlichkeitsarbeit, Marketing, virtuelle Medien, neue Leistungen, Erscheinungsbild

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Robert Bayer

Prozessberatung und Organisationsentwicklung
Steingasse 10
86150 Augsburg

www.rbayer-consult.de

Kontakt:

info@rbayer-consult.de

+49 821 2292842

+49 160 8930195



Member of **bankingTeam®**

IHR BERATERNETZWERK RUND UM DIE BANK