

TOPTHEMA

Startklar für digitales Banking

Der GVB hat die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken im vergangenen Jahr bei der digitalen Transformation mit zahlreichen Workshops und Seminaren unterstützt. Viele Leistungen werden 2020 fortgeführt, neue Angebote sind hinzugekommen. Ein Überblick.

Autor: Christof Dahlmann, Redaktion „Profil“

Foto: GVB



Immer mehr Bankkunden möchten ihre Finanzgeschäfte unabhängig von Zeit und Ort digital erledigen. Um diesem Bedürfnis zu entsprechen, treiben die Volksbanken und Raiffeisenbanken im Verbund mit der genossenschaftlichen FinanzGruppe die

Strategieprojekte KundenFokus Privatkunden und Firmenkunden sowie die Digitalisierungsinitiative voran. Dabei werden die bayerischen Institute vom Genossenschaftsverband Bayern (GVB) nach Kräften unterstützt: Der Verband hat 2019 zahlreiche Leistungen für seine Mitgliedsinstitute angeboten, um sie bei der digitalen Transformation zu begleiten. Rund 70 Prozent aller bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken haben mindestens eines der Angebote in Anspruch genommen. Aufgrund des hohen Bedarfs führt der GVB einen Großteil der Leistungen auch im Jahr 2020 fort, die Akademie Bayerischer Genossenschaften (ABG) steuert weitere Angebote bei.

Welche Unterstützungsleistungen gibt es aktuell?

GVB und ABG bieten derzeit 18 Unterstützungsleistungen – vor allem in Form von Workshops – an. Diese lassen sich in vier Formate aufteilen: Basisformate, Aufbauformate Allgemein, Aufbauformate nach Vertriebskanälen und Aufbauformate Personal.

Leistungsspektrum KundenFokus des GVB und der ABG



Basisformate

Standortbestimmung KundenFokus Privatkunden/Firmenkunden

Der GVB hat die zwei interaktiven Workshopkonzepte entwickelt, um seine Mitgliedsinstitute im Wandel zur Omnikanalbank im Privat- respektive Firmenkundengeschäft zu unterstützen. Ziel der eintägigen Formate ist es, den Wissenstransfer zwischen den KundenFokus-Projektpartnern BVR, Fiducia & GAD und GVB sowie den Primärbanken sicherzustellen, den aktuellen Status quo im Transformationsprozess zur Omnikanalbank zu bestimmen, den weiteren Weg zu skizzieren und notwendige Maßnahmen abzuleiten. Da Banken mit hoher und niedriger Bilanzsumme teilweise unterschiedliche Anforderungen aufweisen, bietet der GVB die Workshops bedarfsgerecht in zwei Formaten an.

Der Workshop Standortbestimmung KundenFokus Privatkunden ist seit März 2020 kostenpflichtig, der Workshop für die Firmenkunden wird ab Oktober 2020 bepreist.

Kontakt (Standortbestimmung KundenFokus Privatkunden)

Bernd Müller (Regionalbereich Nord) und Jonas Rott (Regionalbereich Süd), 089 28 68 36 01, [bankenbetreuung\(at\)gv-bayern.de](mailto:bankenbetreuung(at)gv-bayern.de)

Kontakt (Standortbestimmung KundenFokus Firmenkunden)

Franziska Schifer, 089 2868-3613, [fschifer\(at\)gv-bayern.de](mailto:fschifer(at)gv-bayern.de)

Digitales Fitnesscenter (ABG)

Im „Digitalen Fitnesscenter“ der ABG erhalten Mitarbeiter der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken unter anderem aktuelle Informationen zu Anwendungen aus KundenFokus und der Digitalisierungsinitiative, praxisnahe Erklärungen zu digitalen Neuerungen im Online- und Mobile-Banking sowie Impulse zur Ausgestaltung von Beratungs- und Vertriebsgesprächen. Das Digitale Fitnesscenter besteht aus zwei Bausteinen: Dem Online-Banking-Führerschein und dem UpdateDigital Online- und

Mobile-Banking. Mehr Informationen auf der Webseite der ABG. Speziell für das Firmenkundengeschäft hat die ABG ebenfalls ein passendes Angebot aufgelegt.

Aufbauformate Allgemein

Kundensegmentierung Privatkunden

Die Kundensegmentierung Privatkunden ist eine operative Betreuungsleistung des GVB zur Umsetzung des strategischen Zielbilds „KundenFokus Privatkunden“. Sie ist Grundlage einer effizienten Steuerung des Vertriebs und Ausgangsbasis für die Organisation und den Kapazitätseinsatz im Vertrieb. Ziel ist es, den heterogenen Kundenbestand in möglichst homogene Kundengruppen zu klassifizieren. Damit ist die Kundensegmentierung Privatkunden die Basis für einen effizienten Personaleinsatz, der sich am aktuellen wie künftigen Kundenbedarf orientiert. Für das Angebot wird ein pauschaler Produktpreis berechnet.

Kontakt

Bernd Müller, 089 2868-3604, [bmueller\(at\)gv-bayern.de](mailto:bmueller(at)gv-bayern.de)

Aktualisiert: Vertriebskapazitäten der Zukunft Privatkunden/Firmenkunden

Mit dem vom GVB entwickelten Tool zur Kapazitätenberechnung können die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken ihre heute und zukünftig erforderlichen Mitarbeiterkapazitäten für Service und Beratung in den Kundenkanälen Filiale, Kundendialogcenter (KDC) und Onlinefiliale strategisch auf Gesamtbankebene berechnen. Das Tool ermittelt die entsprechenden Werte für das aktuelle Jahr sowie die kommenden fünf Jahre. Im Rahmen des Workshops unterstützt der GVB die Banken bei der Befüllung und Interpretation des Tools. Das Seminar wurde im März 2020

aktualisiert und um die Firmenkundenbank erweitert.

Das Tool zur Kapazitätenberechnung sowie ein Anwendungsleitfaden stehen unabhängig von dem dazugehörigen Workshop im MuV-Manager zum kostenlosen Download bereit. Die Kosten für den Workshop werden pauschalisiert für Banken mit einer Bilanzsumme kleiner und größer als 500 Millionen Euro berechnet.

Kontakt

Bernd Müller, Manfred Karl, 089 2868-3600, [bankenbetreuung\(at\)gv-bayern.de](mailto:bankenbetreuung(at)gv-bayern.de)

Filialnetzoptimierung

Die Filialnetzoptimierung ist eine Kooperationsleistung zwischen GVB und DG Verlag. Im Rahmen des Projekts KundenFokus wurde zusammen mit dem DG Verlag auf Bundesebene ein einheitliches Verfahren zur Filialnetzoptimierung entwickelt. Gemeinsam mit der Bank analysiert der GVB das bestehende Filialnetz, um dieses zukunftsfähig auszurichten. Die GVB-Bankenbetreuung und der DG Verlag unterstützen die Bank gemeinsam und ganzheitlich bei der Neukonzeption der Filialstandorte.

Kontakt

Manfred Karl, 089 28 68 36 00, [mkarl\(at\)gv-bayern.de](mailto:mkarl(at)gv-bayern.de)

Vertriebsplattform

Der Workshop Vertriebsplattform gewährt den Volksbanken und Raiffeisenbanken einen Einblick in die neue Vertriebsplattform der Fiducia & GAD. Die Veranstaltung ist in drei Teile gegliedert. Zu Beginn zeigen die GVB-Experten die aktuellen Herausforderungen und technischen Entwicklungen auf. Im Anschluss daran werden die Auswirkungen dieser Entwicklungen auf die Infrastruktur der Bank dargestellt. Die notwendigen Konsequenzen und mögliche Lösungsansätze werden unter Berücksichtigung des aktuellen individuellen Umsetzungsstands der Bank diskutiert.

Abschließend erhält die Bank eine Übersicht der aktuell notwendigen und möglichen Handlungsschritte. Die Workshops sind individuell auf die unterschiedlichen Bedürfnisse von kleinen und großen Banken zugeschnitten. Seit Februar 2020 sind die Seminare kostenpflichtig.

Kontakt

Manfred Karl, 089 2868-3864, [mkarl\(at\)gv-bayern.de](mailto:mkarl(at)gv-bayern.de)

Michael Holzmann, 089 2868-3617, [mholzmann\(at\)gv-bayern.de](mailto:mholzmann(at)gv-bayern.de)

Aufbauformate nach Vertriebskanälen

Neu: KSC-Prozesse

[Für mehr Informationen hier klicken.](#)

Aktualisiert: Zielbildworkshop KSC

Als Teil des strategischen Zielbilds „Omnikanal-Modell“ der genossenschaftlichen FinanzGruppe hat der GVB für seine Mitgliedsbanken den Zielbild-Workshop KundenServiceCenter (KSC) entwickelt, um die Herausforderungen im Privatkundengeschäft zu meistern. Durch eine Einordnung der Bank in ein Reifegradmodell und den Vergleich mit den Werten der „besten Banken“ können die Institute ihre strategischen Ziele festlegen und die nächsten Schritte planen. Der Workshop wurde aktualisiert: Die GVB-Experten haben ein Modul zur Videoberatung integriert. Die Kosten für das Seminar übernimmt der Zentrale Werbefonds Bayerischer Genossenschaftsbanken (ZWF).

Kontakt

Claudia Lösch, 089 2868-3474, [cloesch\(at\)gv-bayern.de](mailto:cloesch(at)gv-bayern.de)

Umsetzungsbegleitung KSC

Mit dem Umsetzungsworkshop KundenServiceCenter (KSC) können die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken die Ergebnisse und das erarbeitete Zielbild aus dem Zielbildworkshop KSC in einen Maßnahmenplan überführen. Die Unterstützungsleistung hilft den Banken dabei, einen Schritt weiter zu gehen und ihre Ziele erfolgreich umzusetzen. Die Kosten für den Workshop übernimmt der Zentrale Werbefonds Bayerischer Genossenschaftsbanken (ZWF).

Kontakt

Claudia Lösch, 089 2868-3474, [cloesch\(at\)gv-bayern.de](mailto:cloesch(at)gv-bayern.de)

Wieder im Programm: Umsetzungsworkshop Videoberatung

[Für mehr Informationen hier klicken.](#)

Neu: Einführungsworkshop Videoberatung

[Für mehr Informationen hier klicken.](#)

Neu: Einführungsworkshop VR FinanzCheck

[Für mehr Informationen hier klicken.](#)

Zielbild Digitales Banking

Als Teil des strategischen Zielbilds „Omnikanal-Modell“ der genossenschaftlichen FinanzGruppe hat der GVB für seine Mitgliedsbanken den Zielbildworkshop Digitales Banking entwickelt, um die Herausforderungen im Privatkunden- und

Firmenkundengeschäft zu meistern. Durch eine Einordnung der Bank in ein Reifegradmodell und den direkten Vergleich mit den „besten Banken“ können die Institute ihre strategischen Ziele festlegen und die nächsten Schritte planen. Die Kosten für den Workshop übernimmt der Zentrale Werbefonds Bayerischer Genossenschaftsbanken (ZWF).

Kontakt

Claudia Lösch, 089 2868-3474, [cloesch\(at\)gv-bayern.de](mailto:cloesch(at)gv-bayern.de)

Umsetzungsworkshop Digitales Banking

Mit dem Umsetzungsworkshop Digitales Banking können die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken die Ergebnisse und das erarbeitete Zielbild aus dem Zielbild-Workshop Digitales Banking KundenFokus Privatkunden in einen Maßnahmenplan überführen. Die Unterstützungsleitung hilft den Banken dabei, einen Schritt weiter zu gehen und ihre Ziele erfolgreich umzusetzen. Der Workshop wird ab Juli 2020 bepreist.

Kontakt

Claudia Lösch, 089 2868-3474, [cloesch\(at\)gv-bayern.de](mailto:cloesch(at)gv-bayern.de)

Aufbauformate Personal

Bildungsbegleiter (ABG)

Um das Zielbild der Omnikanalbank zu erreichen, benötigen die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken entsprechend qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die ABG hat mit dem Bildungsbegleiter eine Onlineplattform entwickelt, die es den Banken möglichst einfach machen soll, ihr Personal für jedes Stellenprofil in

einer Omnikanalbank zu qualifizieren oder dafür passende Kandidaten zu finden. Der Bildungsbegleiter der ABG ist in das Strategieprojekt KundenFokus Privat- und Firmenkunden eingebettet und orientiert sich an den dort festgelegten Anforderungen und Begriffen.

[Mehr Informationen zum ABG-Bildungsbegleiter auf der Webseite.](#)

[Artikel zum Bildungsbegleiter in „Profil“ 12/2018.](#)

Potentialanalyse (ABG)

Die digitale Potenzialanalyse der ABG liefert den bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken einen Eindruck von der digitalen Kompetenz ihrer Bewerber. Damit bietet sie den Banken eine Entscheidungsgrundlage für die Besetzung ihrer vakanten Stellen im KundenService- oder KundenDialogCenter. Die Kandidaten können den Eignungstest online in 15 bis 20 Minuten durchlaufen.

[Weitere Infos auf der Webseite des ABG-Bildungsbegleiters.](#)

[Artikel zur Potenzialanalyse in „Profil“ 06/2019.](#)

Personal der Zukunft (ABG)

Mit dem Workshop „Personal der Zukunft“ unterstützt die ABG die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken bei der Etablierung einer Personalstrategie im Kontext der Digitalisierung. Ziel ist es, Handlungsfelder aufzuzeigen, um die interne Bankorganisation optimal auf die Herausforderungen der Zukunft auszurichten und um die Mitarbeiter im Veränderungsprozess zu begleiten.

[Weitere Informationen auf der Webseite des ABG-Bildungsbegleiters.](#)

[Artikel zum Workshop „Personal der Zukunft“ in „Profil“ 11/2019.](#)

Neue Unterstützungsleistungen des GVB in diesem Jahr

Der GVB entwickelt seine Unterstützungsleistungen zu den Projekten KundenFokus und Digitalisierungsoffensive kontinuierlich weiter. Im Jahr 2020 sind drei neue Angebote hinzugekommen. Zudem hat der Verband einen weiteren Workshop im Hinblick auf Corona wieder ins Programm aufgenommen. Alle vier Leistungen zählen zum Format „Aufbauformate nach Vertriebskanälen“.

Neu: KSC-Prozesse

Ziele des Workshops ist es, die erforderlichen Prozessstrukturen für das KundenServiceCenter (KSC) zu erarbeiten, die Grundlagen für die Dokumentation der Prozesse zu erarbeiten und Prozessverantwortliche sowie Prozessschnittstellen zu definieren. Dabei wird der bestehende Reifegrad der Bank berücksichtigt und die bestehenden Prozessstrukturen sukzessive an der Arbeitsweise des KSC ausgerichtet.

Kontakt

Michael Holzmann, 089 2868-3617, [mholzmann\(at\)gv-bayern.de](mailto:mholzmann(at)gv-bayern.de)

Neu: Einführungsworkshop VR FinanzCheck

Der VR FinanzCheck bietet für Kunden mit wenig komplexen Finanzthemen eine digitale Beratung zu finanziellen Grundbedürfnissen in den Bereichen Liquidität, Absicherung, Vorsorgen und Vermögen. Die Anwendung ermöglicht Kreditinstituten eine schnelle und effiziente Marktbearbeitung im Retail Banking. Im Einführungsworkshop stellen die GVB-Experten den VR FinanzCheck vor und informieren unter anderem über Voraussetzungen zur Einführung, organisatorische Rahmenbedingungen, Auswirkungen auf bestehende Prozesse sowie Erfolgsfaktoren.

Kontakt

Claudia Lösch, 089 2868-3474, [cloesch\(at\)gv-bayern.de](mailto:cloesch(at)gv-bayern.de)
Robert Oberfrank, 089 2868-3463, [roberfrank\(at\)gv-bayern.de](mailto:roberfrank(at)gv-bayern.de)

Neu: Einführungsworkshop Videoberatung

Der Workshop unterstützt Volksbanken und Raiffeisenbanken, die Videoberatung in ihrem Haus einführen möchten. Dazu vermitteln die GVB-Experten einen Überblick über die Vorgehensweise und zeigen verschiedene Anwendungsszenarien inklusive Best-Practice-Beispielen auf. Zudem helfen sie dabei, die notwendigen Handlungsfelder zu identifizieren und erste Aufgaben zu definieren. Der Workshop findet digital per Videokonferenz statt.

Kontakt

Julia Blank, 089 2868-3460, [jblank\(at\)gv-bayern.de](mailto:jblank(at)gv-bayern.de)

Wieder im Programm: Umsetzungsworkshop Videoberatung

Mit dem Workshop legen Volksbanken und Raiffeisenbanken die Basis für eine erfolgreiche Einführung der Videoberatung in ihrem Haus. Dazu erarbeiten sie gemeinsam mit den GVB-Experten einen konkreten Umsetzungsplan mit klarer inhaltlicher und zeitlicher Aufgabenteilung. Der Umsetzungsworkshop baut auf dem Einführungsworkshop Videoberatung auf.

Kontakt

Julia Blank, 089 2868-3460, [jblank\(at\)gv-bayern.de](mailto:jblank(at)gv-bayern.de)

WEITERFÜHRENDE LINKS

- [Mehr Informationen zu den Unterstützungsleistungen des GVB im MuV-Manager](#)