

RAT

So wird das Personal für Omnikanal fit

Viele bayerische Kreditgenossenschaften entwickeln sich zu Omnikanalbanken. Eine neue Onlineplattform der ABG hilft ihnen, die Mitarbeiter dafür fit zu machen.

Autor: Oliver Bürg, Akademie Bayerischer Genossenschaften

Foto: ABG



Um das Zielbild der Omnikanalbank zu erreichen, benötigen die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken entsprechend qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dabei werden sie von der Akademie Bayerischer Genossenschaften (ABG) unterstützt. Sie hat mit dem Bildungsbegleiter (ab dem 1. Dezember 2018

online verfügbar) 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. „Profil“ stellt das Projekt vor.

Ziele des ABG-Bildungsbegleiters

Der Bildungsbegleiter der ABG ist komplett in das Strategieprojekt KundenFokus Privatkunden eingebettet und orientiert sich an den dort festgelegten Anforderungen und Begriffen. Die erste Stufe der Plattform ist ab Anfang Dezember online. Sie bietet Vorständen, Personalentscheidern und Unternehmensentwicklern der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken:

- Ein Zielbild, welche Mitarbeiterrollen und Stellenprofile auf dem Weg zur Omnikanalbank benötigt werden, inklusive der zugehörigen Beschreibungen und Dokumente.
- Unterstützung bei der Ausschreibung der entsprechenden Stellen.
- Passgenaue und sofort buchbare Qualifizierungsangebote für die entsprechenden Rollenprofile.
- Unterstützung bei der Auswahl geeigneten Personals.
- Passende Begriffserklärungen aus dem Projekt KundenFokus Privatkunden.
- Zugriffsberechtigt sind alle Mitarbeiter der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken mit ihrer persönlichen Benutzerkennung.

Geeignete Angebote je nach Reifegrad

Die für das Zielbild Omnikanalbank benötigten Rollen und Stellenprofile werden im Bildungsbegleiter ausführlich dargestellt, insbesondere für die Vertriebskanäle Filiale, Servicecenter und Onlinefiliale sowie für die Bereiche Omnikanalsteuerung

und Organisation. Auf diese Weise werden die Kreditinstitute bei der Personalentwicklung unterstützt. Die Voraussetzungen in den einzelnen Häusern sind dabei sehr unterschiedlich, da die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken das Projekt KundenFokus nach individuellen Maßstäben umsetzen. Aus diesem Grund hat die ABG für die einzelnen Vertriebskanäle, analog zu den Leistungen des Genossenschaftsverbands Bayern (GVB), ein Reifegradmodell entwickelt, das die entsprechenden Anforderungsprofile der Mitarbeiter je nach Reifegrad der Bank bei der Umsetzung des Projekts KundenFokus darstellt.

Um erste Anhaltspunkte zu erlangen, welchen Reifegrad die einzelnen Häuser bei der Umsetzung des Zielbilds Omnikanalbank bereits erreicht haben, enthält der ABG-Bildungsbegleiter eine kurze Reifegradbestimmung. Banken können so den aktuellen Entwicklungsstand in den Vertriebskanälen Filiale, Kundenservicecenter beziehungsweise Kundendialogcenter und Onlinefiliale einschätzen. Über diese Anwendung können die Banken auch festlegen, welchen Reifegrad sie erlangen möchten. Der Bildungsbegleiter kann hier allerdings nur erste Anhaltspunkte liefern. Für eine exaktere Reifegradbestimmung ist die Standortbestimmung KundenFokus Privatkunden des GVB das geeignetere Instrument.

Die Leistungen des Bildungsbegleiters sind mit dem Dienstleistungsangebot des GVB verknüpft. Daraus ergibt sich eine ganzheitliche Betreuung der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken auf dem Weg zur Omnikanalbank. Die einzelnen Leistungen setzen aufeinander auf. Die Bausteine sind aber auch unabhängig voneinander abrufbar, da die bayerischen Kreditgenossenschaften bei der Umsetzung des Projekts KundenFokus Privatkunden unterschiedlich weit fortgeschritten sind.

Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen

Im Bildungsbegleiter der ABG werden die Anforderungen an die Mitarbeiter einer

Omnikanalbank in sogenannten „Sollrollenprofilen“ dargestellt. Ein Sollrollenprofil beschreibt, welche Fach-, Methoden-, Persönlichkeits- und Sozialkompetenzen für die Ausübung der entsprechenden Tätigkeit notwendig sind. Zudem wird dargestellt, wie sich die einzelnen Kompetenzen je nach Reifegrad verändern.

Darüber hinaus enthält der Bildungsbegleiter die zu den einzelnen Sollrollenprofilen gehörenden Stellenbeschreibungen. Dort sind die Ziele und Aufgaben zu jedem Rollenprofil definiert, denen sich die Mitarbeiter stellen müssen. Einen zusätzlichen Mehrwert schafft die Plattform durch vorgefertigte Stellenausschreibungen für jedes Rollenprofil, die bankindividuell angepasst werden können.

Qualifizierungsleistungen

Damit die Banken ihre Mitarbeiter für die geplanten Rollenprofile qualifizieren können, entwickelt die ABG modular aufgebaute Weiterbildungsbausteine. Einige stehen den Kreditgenossenschaften bereits zur Verfügung. Die entsprechenden Qualifizierungsangebote sind im Bildungsbegleiter hinterlegt. Dort können die Institute alle notwendigen Bausteine passend zu ihrem Reifegrad auswählen und für den Mitarbeiter direkt über die Plattform buchen. Die ABG entwickelt die Qualifizierungsleistungen laufend weiter und bezieht dabei zeitgemäße Formate und Medien wie etwa Webinare mit ein.

Den Bildungsbegleiter hat ein Projektteam aus Vertretern des GVB und der ABG entwickelt. Ziel war es, eine nützliche und praktische Lösung zu erhalten, die sich laufend an die Bedürfnisse der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken anpassen lässt. Hierzu entwarfen die Projektmitarbeiter zuerst einen Prototyp der Onlineplattform, der mit Bankvertretern auf Tauglichkeit getestet und aufgrund des Feedbacks weiterentwickelt wurde. So war es möglich, den Kreditinstituten schnell ein Angebot zu liefern, damit diese ihre Mitarbeiter auf die Aufgaben einer Omnikanalbank vorbereiten können.

Austausch zum Bildungsbegleiter

Die ABG freut sich über Rückmeldungen der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken zum Bildungsbegleiter, um diesen an den Bedürfnissen der Institute ausrichten zu können. Ebenso ist die ABG an einem Austausch mit den Instituten interessiert, wie diese den Weg zur Omnikanalbank meistern. Ansprechpartner ist Oliver Bürg, Telefon 08461 / 650-1334, E-Mail: [oliver.buerg\[at\]abg-bayern.de](mailto:oliver.buerg[at]abg-bayern.de).

Erweiterung im kommenden Jahr

Die zweite Stufe des Bildungsbegleiters soll im ersten Quartal 2019 an den Start gehen. Sie fokussiert sich auf die Auswahl des richtigen Personals. Während die Banken in der ersten Stufe mit Hilfe des Bildungsbegleiters ihre Personalentwicklung auf die Bedürfnisse einer Omnikanalbank ausrichten können, sollen sie in der zweiten Stufe weitere Hilfsmittel für die Auswahl der richtigen Kandidaten für jede Stelle an die Hand bekommen. Hierzu wird gerade eine Potenzialanalyse entwickelt, die in einem ersten Schritt die Rollen und Profile der Vertriebskanäle abdecken soll. Weitere Stufen werden gerade zusammen mit einigen Pilotbanken getestet. Hier steht der ganzheitliche Personalauswahl- und -entwicklungsprozess im Fokus.

Oliver Bürg leitet die Abteilung Weiterbildung bei der Akademie Bayerischer Genossenschaften (ABG).

WEITERFÜHRENDE LINKS

- [Der ABG-Bildungsbegleiter](#)
- [Die GVB-Themenseite KundenFokus Privatkunden mit dem Unterstützungsangebot](#)

des Verbands zum Strategieprojekt

- Die Bildungsangebote der ABG für bayerische Genossenschaften