

## Forum Digitalisierung

# Erst Hirn, dann Technik einschalten

Das 9. Forum Digitalisierung bei der ADG auf Schloss Montabaur unterstrich einmal mehr: Das Bankgeschäft ist ohne digitale Anwendungen gar nicht mehr vorstellbar. Und die „digitale Reise“ geht immer schneller weiter. Was aber nicht heißt, dass der Mensch und seine Fähigkeiten bald komplett abgelöst werden.

## Markus Krüger

**A**bgelöst wird nicht der Mensch, sondern Google. Davon ist Sanjay Sauldie fest überzeugt. Mit Tools wie ChatGPT existierten nun Anwendungen, die den Spruch „das google ich einfach“ unnötig machen werden. „Antwortenmaschine statt Suchmaschine“, konstatierte der Digitalisierungsexperte. Sauldie warb intensiv dafür, sich mit KI-Tools und ihren vielfältigen Möglichkeiten auseinanderzusetzen. Die KI werde die Welt massiver verändern als viele vergangene disruptive Entwicklungen, prognostizierte er. „Macht eure Hausaufgaben“, forderte der Experte daher von den Zuhörern. Es komme darauf an, den „digitalen IQ“ zu steigern. Und dies betreffe alle Funktionen und Personen in einer Bank. Mit analogen Mitteln sei diese neue KI-Welt nicht zu verstehen, warnte er.

„Die Herausforderung bei der Digitalisierung liegt nicht in der Technik, sondern darin, Menschen für komplexes Denken und Handeln zu befähigen“, beschrieb Sauldie die Aufgabe. In der digi-

talisierten Welt sei exponentielles Denken notwendig. Dann müsse man sich auch keine Sorgen machen, durch KI ersetzt zu werden.

Darüber hinaus bemerkte Sauldie, dass bei Digitalisierungsvorhaben der Prozess im Fokus stehen müsse. „Bitte digitalisieren Sie nicht blind analoge Prozesse“, so seine nachdrückliche Empfehlung. Eine Technologie ersetze nicht einfach ein Unternehmen oder die Arbeit eines Menschen. Sondern Unternehmen und Menschen, die weiterlernen und neueste Technologien nutzen, werden diejenigen überholen, die diese Technologien kaum oder nicht professionell nutzen, blickte Sauldie voraus. Moderator Thorsten Jekel brachte das Wesentliche humorvoll auf den Punkt: „Erst bitte das Hirn einschalten – und dann die Technik.“

### **Change definieren**

Dies gilt auch für die interne Zusammenarbeit und Kooperation, die sich rasant weiterentwickelt. Microsoft365, das sukzessive bei den Primärinstituten ausgerollt

werde, schafft einen neuen Standard der Kollaboration – nicht nur in den Banken selbst, sondern ebenso in der genossenschaftlichen Finanzgruppe. Ferdinand-Louis Rey, Leiter Kommunikation des Programms „way2digital-work“ bei der Atruvia, zeigte auf, dass diese Einführung neben der offensichtlichen Modernisierung der Zusammenarbeit weitere wichtige Ziele verfolge. So würden Effizienzen gehoben, der Arbeitsplatz digitalisiert und insgesamt die Zukunftsfähigkeit der Gruppe gestärkt, unterstrich Rey.

„Sie sind dabei nicht allein“, stellte er klar. Die Atruvia biete für die Implementierung standardisierter sowie individuelle Unterstützungsleistungen an, berichtete er. Dabei sei es entscheidend, dass sich die Primärbanken selbst intensiv mit der Frage beschäftigten, welche kulturellen Folgen die Einführung habe und welche Ziele das individuelle Change-Projekt verfolge. „Den Change muss jede Bank für sich definieren“, bekräftigte Rey. Erst dann können sie gemein-

sam mit der Atruvia entscheiden, welche Tools wie sinnvoll eingesetzt werden könnten.

Der Projekterfolg werde dabei von Anfang an durch die enge Kooperation mit den derzeit eingebundenen 17 Referenzbanken gesichert. Hier gebe es einen intensiven Austausch zu Themen wie Preisen, Regulatorik oder auch Qualifizierungskonzepten. Nachdem man klein anfang mit ersten Piloten, um Erfahrungen zu sammeln, gehe es jetzt darum, die Serienfähigkeit herzustellen und dann die Banken in größeren Serien bis Ende 2025 in jeweils siebenmonatigen Projekten zu migrieren. „Wir fühlen uns verantwortlich, Sie gemeinsam ins Ziel zu bringen“, unterstrich Rey.

Der Moderator des Forums, Thorsten Jekel, warnte anschließend davor, Microsoft365 mit all seinen hilfreichen Tools einfach nur einzuführen, ohne die kulturelle Dimension zu berücksichtigen. „Sonst droht Ihnen Chaos“, warnte er. Alter Wein in neuen Schläuchen sei kein sinnvolles Vorgehen in diesem Kontext. Jekel empfahl, sich besser auf weniger Tools zu konzentrieren und deren Möglichkeiten konsequent zu nutzen. „Weniger ist hier mehr“, konstatierte er. Zudem sei es zweckmäßig, für jeden neuen Kanal oder jede neue Dateiablagemöglichkeit eine alte Lösung abzuschaffen. Sonst existiere die große Gefahr, dass alte und neue Welt



weiterhin nebeneinander bestehen würden, was ineffizient sei. „Erfolg hat mit Reduktion zu tun“, erläuterte er. Erfolgsentscheidend sei es, dass die Führungskräfte die neue Welt der Kollaboration selbst aktiv nutzen würden. „Leben Sie es vor“, hob Jekel hervor.

### **Plattform für den Mittelstand**

Der Blick richtete sich auf dem Forum dann mehr in Richtung von Geschäftskunden und kleineren Mittelständlern. „Wir entwickeln ein Plattformunternehmen für den Großteil deutscher KMUs“, sagte Marcel Weller, Key Account Manager bei Fincompare. Ziel sei es dabei, die Convenience von B2C-Finanzierungen auch für mittelständische Unternehmen zu ermöglichen. Dabei gehe es um nicht-risikorelevantes Geschäft bis zu einer Höhe von 750.000 Euro.

Dazu baue Fincompare – inzwischen vollständig in die genossenschaftliche FinanzGruppe integriert – eine leistungsfähige Plattform auf. Dabei sei essenziell, den vollständig automatisierten Entscheidungsprozess stetig zu optimieren. Am Ende solle dann ein passendes Angebot an die dafür geeignete Genossenschaftsbank vermittelt werden. Da sich dieser Markt noch in einer frühen Phase befinde und bisher nur wenig Geschäft über Plattformen laufe, sei es jetzt wichtig, aktiv zu werden, so Weller. Mit der neuen Plattform, die am 1. Juli 2023 startete, und der Einbindung in die Omnikanalplattform Ende dieses Jahres werde man mehr Geschäft generieren, zeigte er sich überzeugt. Hierbei könne die Primärbank als Produktgeber, als Ausplatziierer oder als Vermittlerbetreuer agieren. So könne man das komplette Produktportfolio abdecken, betonte der Key-Account-Manager.

### **Datengetrieben nach vorn**

„Wir bringen Daten zum Leben“, sagte Christian Dreher vom genos-

schaftlichen Smart-Data-Unternehmen Truuco. Das noch junge Joint Venture der Atruvia und der DZ-Bank-Gruppe sei der zentrale Partner für datengetriebenen Vertrieb in der genossenschaftlichen FinanzGruppe, so der Lead Impulsmanagement und Next Best Action der Truuco. Das Unternehmen entwickle mithilfe von Smart-Data-Affinitäten vorkonfektionierte Aktionspläne sowie Tools und Ausspielungsinstrumente. Darüber hinaus begleite es die genossenschaftlichen Institute durch Vertrieb, Training und Consulting, so Dreher.

Datengetriebener Vertrieb sei im Bankgeschäft nicht mehr wegzudenken. „Veränderte Markt- und Kundenbedürfnisse erfordern ein angepasstes Kundenerlebnis“, hob Dreher hervor. Denn der Kunde suche sich inzwischen selbstständig „sein“ passendes Produkt und die Banken müssten dies mit hoher Frequenz über viele Vertriebskanäle abbilden können. Den damit einhergehenden Herausforderungen könnte Smart Data leistungsfähig begegnen, so der Manager. Und erste Erfolge aus der Praxis würden das große Potenzial belegen, dass ein datengetriebener Vertrieb heben könne.

Dreher zeigte anschließend, wie Next Best Action (NBA) am Ende zu einer höheren Abschlussquote führen werde. „NBA als logische Folge des Einsatzes von Smart Data berücksichtigt alle Kunden über alle Themen und Kanäle“, betonte er. Wichtig sei in diesem Kontext, dass diese Veränderung im Vertrieb einen Change-Prozess benötige. „Wir müssen weg vom Push- hin zum Pull-Vertrieb“, brachte Dreher es auf den Punkt.

Product Owner Florian Weick stellte anschließend die Funktionsweise des Impulsmanagers dar. Mithilfe dieses Vertriebstools könnten Vertriebsaktionen treff-

sicher orchestriert werden, da die Produkaffinität sowie die Zugangswegepriorität der Kundinnen und Kunden zielgenau berücksichtigt werden, verdeutlichte der Truuco-Produktverantwortliche. Dies gebe Kundinnen und Kunden das Gefühl, dass ihre Bank genau wisse, welche Produkte sie gerade brauchen. Der Impulsmanager sei heute schon ohne neue Einwilligung der Kunden für die Primärinstitute nutzbar, wenn die allgemeinen Datenschutzaspekte beachtet würden, stellten die beiden Truuco-Manager klar. Datenschutz sei kein Argument, nicht mit dem datengetriebenen Vertrieb zu starten, so Dreher am Ende.

### **FinanzGruppe ist aktiv**

Dirk Elsner, Senior Manager und Co-Projektleiter des Innovation LAB der DZ Bank, blickte in seinem Vortrag auf eine weitere Zukunftstechnologie, die Blockchain (DLT-Distributed Ledger Technology). „DLT ist gekommen, um zu bleiben“, betonte Elsner. Hier sei die genossenschaftliche Zentralbank bereits aktiv und habe verschiedene Projekte gestartet, zeigte er.

Beispielhaft erwähnte er hier die derzeitigen Aktivitäten von DZ Bank und Atruvia zur Schaffung einer Plattform für den Krypto-Handel für Retail-Kunden. „Eigentlich möchte der Kunde bei seiner Hausbank Kryptowährungen handeln – aber kann es bis heute nicht“, stellte Elsner den Bedarf dar. Für die genossenschaftliche FinanzGruppe sei hierbei ein Angebot geplant, das sich am bestehenden Wertpapiermodell orientiere, berichtete Elsner. Dabei werde eine Mobile-First-Strategie inklusive einer Integration in die VR Banking-App verfolgt. Direktinvestments in Krypto-Währungen würden für Kunden von Genossenschaftsbanken in naher Zukunft möglich sein, war sich Elsner sicher. 





Den Betrieb mit Solarenergie nachhaltig voranbringen.

Schnell und unbürokratisch mit VR Smart express Eco.

## Wirtschaftlich oder nachhaltig? Hauptsache beides!

Geben Sie Ihrem Betrieb neue Energie für nachhaltigen Unternehmenserfolg. Mit VR Smart express Eco finanzieren Sie schnell und unkompliziert Vorhaben wie regenerative Energiegewinnung, E-Mobilität oder CO<sub>2</sub>-Reduktion durch Mietkauf. Wir beraten Sie gerne:

[vr-smart-finanz.de/eco](http://vr-smart-finanz.de/eco)

- + Objektfinanzierung bis 250.000 Euro brutto
- + Entscheidung und Auszahlung i. d. R. in 24 Stunden
- + Rückwirkende Finanzierung bis 6 Monate nach Objektkauf möglich
- + Für neue und gebrauchte nachhaltige Objekte
- + Flexible Laufzeiten bis zu 120 Monaten möglich
- + Ohne Eigenkapitaleinsatz

In Kooperation mit:



Genossenschaftliche FinanzGruppe  
Volksbanken Raiffeisenbanken



VR Smart  
Finanz