

Was kommt nach Corona?

Die Coronavirus-Pandemie hat viele Geschäftsmodelle auf den Prüfstand gestellt, Gewohnheiten verändert und bestehende Trends verstärkt – mit Folgen für die Bankfiliale



▲ Künftig wird es immer mehr größere Einheiten in Form von Beratungs- oder Kompetenzzentren geben

O bwohl während des Lockdowns kein körperlicher Kontakt stattfand, entstand zu vielen Freundinnen und Freunden, Verwandten und Geschäftskontakten eine ganz neue Nähe. Vorbehalte gegenüber Videokonferenzen wurden ad acta gelegt und das Homeoffice gewann plötzlich enorm an Bedeutung. Daraus resultierende neue Gewohnheiten und Verhaltensweisen werden sehr wahrscheinlich bleiben, die Digitalisierung wird sich weiter beschleunigen. Wer bisher beim Onlinebanking noch Zweifel hatte, wurde angesichts der Ansteckungsgefahren schnell von den Vorteilen elektronischer Bankgeschäfte überzeugt. Neue und weiterentwickelte Apps und Tools brachten eine verbesserte Anwendung und eine hohe Akzeptanz bei einer breiten Nutzerschicht. Neue und innovative digitale Lösungen werden sicherlich auch zukünftig positiv in die Wertschöpfungskette integriert werden.

Auch das Thema „Filiale“ wurde in der Pandemie ausgiebig diskutiert und immer wieder kritisch betrachtet. Wird überhaupt noch Personal vor Ort benötigt oder geht es zumindest mit deutlich weniger Beschäftigten? Dennoch liefert die Pandemie keinen Grund, in der Zukunft auf Filialen zu verzichten – ganz im Gegenteil: Vieles deutet darauf hin, dass hochwertige und persönliche Beratung in Verbindung mit digitaler Smartness auch weiterhin eine große Rolle spielen wird. Wir werden künftig immer mehr

größere Einheiten in Form von Beratungs- oder Kompetenzzentren sehen. Hinzu kommen flächendeckend kleinere Standorte, die mit moderner Technik ausgestattet sind.

Die Folge: Das Denken des Beratungspersonals wird sich weiter anpassen und in eine digital- sowie sozialkompetente Richtung entwickeln müssen. Führung muss die Mitarbeitenden dazu befähigen. Denn nur wenn digitales Denken die vorhandene Sozialkompetenz des Filialteams ergänzt, sind die wesentlichen Aufgaben zu meistern. Die Kundenservicecenter bekommen dadurch eine völlig neue Bedeutung. Die Arbeitsbereiche und ihre IT-Plätze sind mit hochwertigen Endgeräten und leis-



▲ Nötig: Sozialkompetenz und digitales Denken

tungsstarken, hochauflösenden Kameras ausgestattet. Für die telefonische wie auch die Videoberatung sollten flexible Endgeräte wie Surfacetables sowohl in den Bankräumen als auch im Homeoffice zur Verfügung stehen.

Apropos Homeoffice: Es wird für Mitarbeiter-teams sicher in Teilbereichen beibehalten werden. Für die Nutzung von Backoffice- oder Verwaltungsbereichen heißt das: Persönliche Gegenstände wie beispielsweise Familienfotos auf den Schreibtischen verabschieden sich, stattdessen setzt in neuen Arbeitswelten ein Clean Desk Akzente. Mitarbeitende teilen sich Schreibtische und Sideboard und klicken sich flexibel und standortunabhängig mit ihren Laptops ein. Übrige Büroflächen können anderen Nutzungen zugeführt oder zur Vermietung freigegeben werden.

Fazit: Wenn es gelingt, die durch die Coronapandemie verursachten Ängste in eine neue Aufbruchsstimmung umzuwandeln und Routinetätigkeiten mit neuen Erwartungen zu verbinden, dann werden Kräfte frei, die Innovation und Ideen fördern. Gewohnheiten und Lebenseinstellungen im Arbeits- wie auch im Privatleben werden sich weiter wandeln und in Filialen und deren Arbeitsräumen Veränderungen auslösen. ■

Planungsbüro für Banken, Thomas Wunderle,
www.bankenplanung-wunderle.de