

# Digitale Arbeitsprozesse – auch nach der Pandemie

Von Marijana Schaffer



Als die Corona-bedingten Lockdowns auch die Banken ins Homeoffice schickten, sah sich die Sparkasse Mainfranken ein Stück im Vorteil: Sie hatte sich bereits zuvor mit Lösungen zur digitalen Zusammenarbeit befasst. Dass diese neue Form des gemeinsamen Arbeitens, ausgehend vom Vertriebsmanagement, rasch in der gesamten Sparkasse Realität geworden ist, führt Marijana Schaffer nicht zuletzt darauf zurück, dass die Tools auch für weniger technikaffine Mitarbeiter einfach zu nutzen sind. Nicht zuletzt lassen sich Meetings dadurch deutlich verkürzen. **Red.**

Seit dem Beginn der Corona-Pandemie vor rund zwei Jahren haben Finanzinstitute auf der ganzen Welt digitale Arbeitsprozesse für Remote Work etabliert – und damit einen großen Sprung in Sachen Digitalisierung im Bankensektor gemacht. Beispielsweise wurden neue Softwareprogramme – wie webbasierte Task-Management-Tools – eingeführt, damit Teams aus dem Homeoffice zusammenarbeiten können.

## Krise als Chance für digitales Zusammenarbeiten

Die hybriden Arbeitsformen und die neuen Kommunikations- und Organisationsformen der vergangenen Monate haben somit gezeigt: Ohne digitale Tools ist die neue Arbeitsrealität nicht umsetzbar. Sie ermöglichen den

schnellen Austausch, der sich vom Büro ins Netz verlagert hat – und garantieren, dass die Arbeit reibungslos funktioniert.

Weil Teams mit großer Wahrscheinlichkeit die Möglichkeit haben werden, auch nach Corona im Homeoffice und remote zu arbeiten, ist damit zu rechnen, dass Online-Tools, die eine teaminterne und -übergreifende Organisation erlauben, zu einem dauerhaften Bestandteil des Arbeitsalltags werden.

Bevor eine neue Software jedoch eingeführt wird, gilt es zunächst die Anforderungen klar zu definieren. Bei Banken bestehen hier meist ähnliche Vorstellungen, aber auch strenge Regulierungen. Etwa soll das Programm oder die App die Produktivität und die Effizienz von Prozessen steigern oder die interne Zusammenarbeit von Teams optimieren.

Dabei gilt es zu bedenken: Um den Umstieg vom analogen zum digitalen Arbeiten erfolgreich zu meistern, ist es von Vorteil, wenn die Tools rasch und ohne technische Hürden implementiert werden können. Das ist insbesondere dann wichtig, wenn Mitarbeitende von heute auf morgen verstärkt aus dem Homeoffice arbeiten müssen, wie es etwa zu Beginn der Corona-Krise der Fall war. Doch dies sind nicht die einzigen Aspekte, auf die es in der Finanzbranche ankommt.

## Schon vor Corona begonnen

Im hochsensiblen Bankenbereich müssen höchste Sicherheitsstandards erfüllt werden – das gilt ebenfalls für externe Dienstleister wie Softwareanbieter. Bei der Sparkasse Mainfranken Würzburg, die mit ihren mehr als 1 000 Mitarbeitern zu einer von Deutschlands größten Regionalbanken zählt, war daher vor etwas mehr als eineinhalb Jahren noch unklar, ob und wie sich digitale Management-Tools im Vertriebsmanagement einsetzen lassen.

Zugute kam der Bank zu diesem Zeitpunkt, dass sich ein kleines Team aus dem Vertriebsmanagement und der Prozessorganisation bereits einige



Marijana Schaffer, Teamleiterin Segment- und Multikanalmanagement sowie stellvertretende Abteilungsleiterin Zentrales Vertriebsmanagement, Sparkasse Mainfranken Würzburg

Lösungen angeschaut hatte. Ein erster Testfall war schnell gefunden: Ein Workshop zum agilen Projektmanagement, der statt wie geplant im Büro im Homeoffice durchgeführt werden sollte. Weil sich Meister Task schnell und ohne große Installationshürden implementieren lässt, entschied sich die Abteilung des Vertriebsmanagements dazu, das webbasierte Task-Management-Tool auszuprobieren. Nach einer eingehenden Sicherheitsüberprüfung war der Weg frei für das Pilotprojekt.

Ein Praxistest, der sich als voller Erfolg erwies, denn die Softwarelösung wurde infolgedessen im ganzen Vertriebsmanagement eingeführt. Grund hierfür war, dass der Umstieg den Kollegen sehr leicht fiel, sodass sich die cloud-basierte Task-Management-Lösung schnell etablieren konnte. Denn die intuitive Benutzeroberfläche machte die Nutzung auch für weniger technikaffine Teammitglieder leicht. So konnten die Mitarbeitenden nicht nur ohne Installation mit dem Task-Management-tool loslegen, sondern auch von überall auf dieses zugreifen. Sei es im klassischen Browser oder in der App, auf dem Tablet oder Smartphone.

### Aufgaben-Management-Tool für alle

Inzwischen arbeitet nicht mehr nur die Vertriebssteuerung mit Meister Task. Denn durch Mundpropaganda sind andere Abteilungen auf die Softwarelösung aufmerksam geworden und haben das Arbeiten mit dem Aufgaben-Management-Tool übernommen. Ein Grund, der dafür spricht: Das intuitive Tool ist flexibel und passt sich den unterschiedlichen Bedürfnissen der Abteilungen und Nutzerinnen und Nutzer an.

Die Teams organisieren sich in visuellen Kanban-Boards, die eine agile Arbeitsweise bestens unterstützen. Auf diesen Boards werden die Aufgaben bei einem Teilprojekt beispielsweise in die Spalten „Geplant“, „In Arbeit“ und „Erledigt“ eingeteilt. Die einzelnen Aufgaben werden je nach Fortschritt von einer Spalte in die nächste verschoben. Dadurch kennt nicht nur die einzelne Person, sondern das gesamte Team den Projektfortschritt. Dank eines übersichtlichen Dashboards ist somit auf den ersten Blick erkennbar, wer für welchen Job verantwortlich ist, in wel-

chem Stadium sich die Projekte befinden und wo Handlungsbedarf besteht. Verschiedene Automatisierungsmöglichkeiten, beispielsweise wenn in einem geteilten Dokument Änderungen vorgenommen werden, sorgen darüber hinaus für ein effizientes Arbeiten.

Wichtig ist, dass die einzelnen Aufgaben im Team, aber auch der aktuelle Arbeitsstand für das restliche Team transparent werden. Das gilt gleichermaßen bei abteilungsübergreifenden

Aufgaben, wie etwa der Themenplanung 2022. In diesem Fall wurden vom Bereichsdirektor konkrete Aufträge mit den entsprechenden Terminierungen an die einzelnen Abteilungsleitenden zugewiesen. So kann auch er jederzeit den aktuellen Stand und die Einzelheiten überblicken.

Jedes Teammitglied hat somit einen besseren Überblick über persönliche Aufgaben und Teamprojekte, was eine einfachere Priorisierung ermöglicht.

Dank dieser zentralen Aufgabenverwaltung sind Ressourcen und Informationen wiederum stets aktuell und von überall aus abrufbar. Von der Führungsebene der Sparkasse werden beispielsweise die mobilen Apps für Smartphones und Tablets besonders geschätzt, denn diese ermöglichen ihnen, jederzeit und von überall auf Projekte zu zugreifen, um den aktuellen Status von Aufgaben einzusehen.

### Positive Auswirkungen auf den Arbeitsalltag

Agiles Arbeiten mit Meister Task findet bei der Sparkasse Mainfranken Würzburg erfolgreich unternehmensweit statt – mit positiven Auswirkungen auf den gesamten Arbeitsalltag der Sparkasse. So ermöglicht das Task-Management-Tool im Rahmen von Projekten etwa ein paralleles Arbeiten während automatisch erzeugte Projektberichte Performance und Produktivität sichtbar machen. Neben dem klassischen Kanban-Board mit den täglichen Aufgaben lassen sich Projekte bequem terminieren und Verantwortliche hinzufügen. Gerade die wechselnden Online-Themen für die Gestaltung der Homepage oder komplexe abteilungsübergreifende Projekte werden somit übersichtlich und transparent geplant.

Seit einiger Zeit nutzt die Sparkasse auch das kollaborative Mindmapping-Tool Mindmeister, um Termine vorzubereiten und durchzuführen. Es ist ein nützliches Werkzeug, um Ideen zu sammeln und zu bewerten – und zwar vor, während und nach Meetings oder im Vorfeld von Projekten. Die digitalen Mindmaps können anschließend als Leitfaden für weitere Meetings dienen, deren Themen klar definiert sind.

Die Zusammenarbeit erfolgt in Echtzeit und Ideen können direkt in der Mindmap über die Kommentar-Funktion oder über ausklappbare Notizen diskutiert werden. Das Mindmap-Format eignet sich daher ideal, um ganze Themengebiete zu überblicken. Zudem ist die Aufbereitung von SWOT-Analysen oder die Darstellung von Pro und Contra auf einen Blick visualisiert. Das spart Zeit und Präsentationen lassen sich mit wenig zusätzlichem Aufwand erstellen und beliebig erweitern. Aus den besprochenen Ideen und Visionen können auch direkte Aufgaben im Kanban-Board festgehalten werden.

Und es gibt noch einen weiteren Vorteil: Die Meetings sind deutlich kürzer geworden. Zudem können komplexe Themengebiete in einer Mindmap freigegeben werden, sodass die Teamkollegen ihre Ideen selbstständig hinzufügen können, statt alles in einem großen Meeting durchzusprechen. Auf einen Blick kann ein gesamtes Projekt abgebildet werden, das macht Besprechungen erheblich effizienter – und spart jede Menge Zeit. Wichtiger Pluspunkt ist zudem, dass die Softwaretools von Meister auf den Serverstandort Deutschland setzen.

### „New Work“ schon vor der Pandemie

Die Softwaretools werden beispielsweise für das Management und die Planung des Vertriebs, aber auch für nahe Bereiche wie beispielsweise Marketing inklusive Out-of-Home und PoS-Systeme genutzt, um das ganze Jahr zu organisieren oder sich andere Formate oder Impulse zu überlegen. Digitales, transparentes Zusammenarbeiten ist in der Sparkasse Mainfranken Würzburg somit längst fester Bestandteil des Arbeitsalltags geworden.

Bereits vor der Pandemie wurde in der Sparkasse eine sinnvolle Balance von Mobile Office und Präsenzarbeit gelebt und das „New Work“ und agiles Arbeiten definiert. Dies betrifft das Bekenntnis „digital first“ für Prozesse und natürlich das Hinarbeiten auf ein nahezu „papierloses Büro“. Darüber hinaus arbeitet die Abteilung Vertriebsmanagement bereits mit einem ausgeklügelten Free-Seating-Konzept und mit einer damit einhergehenden Mobile-Office-Empfehlungsquote. Somit teilen sich mehrere Arbeitnehmer einen Schreibtisch, können aber auch jeden weiteren freien Schreibtisch beziehungsweise Raum mit mobilen Arbeitsgeräten nutzen.

### Hybride Meetings haben sich etabliert

Vor Ort wird in einem offenen Großraumbüro, aber auch in gemeinsamen Meeting-Lounges gearbeitet. Dies hat Vorteile für die gemeinsame Interaktion und die kreative und agile Zusammenarbeit in unserem Bereich. Das bedeutet: Die Strukturen der Wochenplanung haben sich dem New Work angepasst. Die Präsenzzeit ist durch gemeinsame Quality-Time, Projekte und Interaktionen gefüllt und das Mobile Office dient der Fokussierung der Vor- und Nachbereitung und der Erledigung von Aufgaben. Dies ist in unserem Fachbereich auch gut machbar, da hier unter anderem auch der Content auf den Internetfilial-Seiten der Sparkasse gepflegt wird und sich somit diese Zeiten dafür nutzen lassen. Selten ist das ganze Team/Projekt vor Ort.

Somit haben sich hybride Meetings etabliert. Dies erfordert natürlich eine gute technische und prozessuale Ausstattung und eine sinnvolle kollaborative Plattform. Natürlich spart die Sparkasse durch das Free Seating und das mobile Arbeiten Kosten ein; auf der anderen Seite werden die vorhandenen Bereiche und die Mitarbeiter mit Technik, Programmen und Prozessen ausgestattet, die State-of-the-Art sind. Auf diesen Ansatz setzt das Haus auch in Zukunft mehr denn je – und das ungeachtet der pandemischen Entwicklungen. Aus diesem Grund lohnen sich Softwaremodelle für die digitale Zusammenarbeit auch dann, wenn alle vor Ort sind. ■

## BLEIBEN SIE IMMER AUF DEM NEUESTEN STAND!

IHRE BANK-UND-MARKT-REDAKTION INFORMIERT TÄGLICH IN DER RUBRIK „TAGESMELDUNGEN“.

FOLGEN SIE UNS AUF



ODER BESUCHEN SIE UNS UNTER

[WWW.KREDITWESEN.DE/TAGESMELDUNGEN](http://WWW.KREDITWESEN.DE/TAGESMELDUNGEN)