IBM und Fraunhofer IAO stellen Ergebnisse der Trendstudie 'Bank Zukunft 2014' vor

IBM und Fraunhofer IAO stellen Ergebnisse der Trendstudie "Bank
 Zukunft 2014" vor

- Innovationsforum ermöglicht Branchenvertretern Dialog und Wissensvertiefung
- Studie als Trendbarometer im Bankenmarkt etabliert
IBM und das Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) haben die Ergebnisse der neuen Trendstudie "Bank
 Zukunft 2014" auf der gemeinsam organisierten Bankenfachtagung 2014 (1) vorgestellt. An der Trendstudie "Bank
 Zukunft 2014" haben sich 365 Teilnehmende aus Finanzinstituten aller Bankengruppen in Deutschland beteiligt. Die Befragung wurde vom Fraunhofer IAO im Zeitraum zwischen Dezember 2013 und März 2014 durchgeführt. Wie in den Vorjahren wurden dazu vor allem Vorstände, Entscheider und Führungskräfte zu zentralen Herausforderungen, Marktentwicklungen und geplanten strategischen Maßnahmen für die Bereiche Vertrieb, Organisation und Technologieeinsatz in Banken befragt. Im Rahmen des Innovationsforums "Bank
 Zukunft" wird diese Trendstudienreihe unter der wissenschaftlichen Leitung des Fraunhofer IAO in Kooperation mit IBM seit 2005 durchgeführt und hat sich inzwischen als Trendbarometer für den deutschen Bankenmarkt etabliert. Die Kontinuität in der Erhebungsstruktur bietet den großen Vorteil der guten Vergleichbarkeit der Ergebnisse im Zeitverlauf.
Die vorliegende Trendstudie verdeutlicht den großen Transformationsbedarf im deutschen Bankensektor, insbesondere im Bereich der privaten Kunden. Sie zeigt zudem, dass trotz des aktuell schwierigen Marktumfeldes die Mehrzahl der Studienteilnehmer eine positive Entwicklung der Geschäftstätigkeit für die kommenden Jahre erwartet.
Große Herausforderungen werden derzeit in der politisch induzierten Niedrigzinsphase als auch in der Anpassung von Geschäftsprozessen aufgrund regulatorischer Auflagen gesehen.
Diese Einschätzungen verdeutlichen die Notwendigkeit einer grundlegenden Transformation der Banken. Ein Grund dafür ist unter anderem, dass die bestehenden Geschäftsmodelle vieler Retailbanken in Zukunft nicht mehr den Ertrag erwirtschaften werden, der für die Aufrechterhaltung der bestehenden Organisation und Infrastruktur notwendig sein wird. In vielen Fällen können durch Zusammenschlüsse kurzfristige Skaleneffekte realisiert werden, wodurch sich die Institute etwas Zeit zum Handeln verschaffen können. Mittel- bis langfristig bleibt den Banken vermutlich jedoch nichts anderes übrig, als sich über grundlegende Veränderungen ihres Geschäftsmodells Gedanken zu machen.
Die vorliegende Studie zeigt, inwieweit Banken in Deutschland in den vergangenen Jahren auf dem Weg zur Entwicklung und Umsetzung identifizierter Herausforderungen und Innovationsvorhaben vorangekommen sind und welche Chancen und Herausforderungen sie für das laufende Jahr sehen. Ergänzend zu den Herausforderungen werden ebenso Maßnahmen erhoben, die die Banken derzeit planen und umsetzen, um den erkannten Herausforderungen begegnen zu können.
Nach Jahren der Konsolidierung und der zunehmenden Aufwendungen aufgrund von regulatorischen Auflagen, haben Banken den Ausbau des Kundenmanagements als prioritäre Aufgabe platziert. Die "Kundenzentrierung" darf dabei nicht nur ein nach außen propagierter Slogan bleiben, sondern muss mittels geeigneter Leistungen, Lösungen und Prozesse in das tägliche Wirken der Banken übernommen werden.
Vertriebsmanagement stärken und ausbauen
Im Vertriebsmanagement der Banken zeigt sich auch in diesem Jahr das Spannungsfeld zwischen einer konsequenten Kundenorientierung und der ständigen Verbesserung der internen Effizienz.
Nach wie vor werden in diesem Kontext eine beständig hohe Beratungsqualität und die Fähigkeiten der Bankmitarbeiter als zentrale Erfolgsfaktoren für den Vertrieb und das Kundenmanagement angesehen. Neben einer Verbesserung der Strukturen und Abläufe im Vertrieb stehen dabei die Etablierung langfristiger Kundenbeziehungen, die Mitarbeiterentwicklung und die Anpassung des Leistungsangebots für Kunden auf der Prioritätenliste. Im Bereich der Vertriebswege hebt sich in diesem Jahr die Priorisierung der digitalen Kanäle in besonderem Maße hervor.
Näher zum Kunden
Neben den Maßnahmen im Vertrieb beinhaltet die Trendstudie 2014 Entwicklungen und Maßnahmen im Kundenmanagement. Dabei wird vor allem auf die Rolle eines vertrauenswürdigen Beraters sowie auf eine hohe Qualität in den Beratungsangeboten hingewiesen. Hierzu planen Banken die konsequente weitere Steigerung der Qualifikation ihrer Mitarbeiter. Die vorgesehenen Maßnahmen im Kundenmanagement zielen insbesondere auf den Bestandkundenbereich sowie die Verbesserung der Kommunikationsqualität mit den Kunden ab.
Ziel im Privatkundenbereich sollte es sein, für Kunden einzigartige Erlebnisse und Mehrwerte zu schaffen, um das "Erlebnis Bank" auf eine neue Stufe der Wahrnehmung bringen zu können. Entsprechende Konzepte und Lösungsansätze zu den genannten Bereichen werden im Innovationsforum "Bank
 Zukunft" erarbeitet.
Kundenintegration noch ausbaufähig
Die Ergebnisse der Trendstudie verdeutlichen, dass Banken derzeit vor einer intensiven Einbeziehung der Kunden in interne fachliche Geschäftsprozesse sowie ins Innovationsmanagement noch Abstand nehmen.
Insbesondere im Innovationsmanagement sind Banken derzeit viel zu zögerlich in Bezug auf die Kundenintegration. Entlang des gesamten Innovationsprozesses findet nur sehr vereinzelt eine Einbeziehung der Kunden statt. Derzeit präferieren Institute traditionelle Methoden wie Befragungen oder themenspezifische Kundenveranstaltungen. Die Nutzung von sozialen Netzwerken oder sogenannter Open-Innovation Ansätze werden bisher nur in sehr geringem Umfang genutzt.
Produkt- und Dienstleistungsspektrum bedarfsorientiert gestalten
Im Zuge rückläufiger Erträge in klassischen Geschäftsfeldern der Banken sollten sich Banken zunehmend über eine bedarfsorientierte Anpassung bzw. Neuausrichtung des Produkt- und Leistungsspektrum Gedanken machen. Derzeitiger Grundtenor der Studienteilnehmer ist, dass Banking im Allgemeinen und Bankprodukte im Speziellen einfacher und sicherer für Kunden sein müssen. Aufgrund der anhaltenden Niedrigzinsphase wird derzeit eine Tendenz erkennbar, nach der Kunden wieder beginnen, ihre Risikopräferenz zugunsten einer besseren Rendite anzupassen.
Organisation und Prozessmanagement
Die Studienergebnisse verdeutlichen, dass die Herausforderungen und damit auch die Transformationserfordernisse in Bezug auf die organisatorischen Gegebenheiten der Banken nach wie vor sehr groß sind. Die derzeit bedeutendsten Herausforderungen werden im Personalbereich gesehen. Wie im vergangenen Jahr bewerten die Entscheider insbesondere die Personalentwicklung sowie die Personalrekrutierung als derzeit wichtigste Herausforderungen im Bereich der Organisation und des Prozessmanagements. Auf die Mitarbeiter werden veränderte Aufgaben zukommen, die Art und Weise der Arbeitsgestaltung und der Arbeitsumgebung wird sich nachhaltig verändern. Zukünftig werden Kunden noch stärker definieren, wann und wo Bankmitarbeiter arbeiten. Diese werden durch neue technologische Entwicklungen und Devices bei ihren veränderten Aufgaben unterstützt.
Derzeit sehen Banken allerdings die Aufrechterhaltung einer hohen Performance in den Kernprozessen als bedeutendste Herausforderung an.
Rolle des IT-Managements
Neben den organisatorischen Gegebenheiten müssen entsprechende Voraussetzungen in der IT-Infrastruktur und den betreffenden Anwendungen geschaffen werden. Der Einsatz innovativer Informations- und Kommunikationstechnologien ist grundlegender Bestandteil zur Gestaltung des Bankings und der Umsetzung zukunftsorientierter Geschäftsmodelle. Diese ermöglichen die sichere Durchführung des Bankgeschäfts mittels geeigneter Lösungen und die Etablierung durchgängiger Geschäftsprozesse. Dadurch werden neue Möglichkeiten zur Intensivierung des Kundenmanagements seitens der Finanzinstitute eröffnet. Der zielgerichtete und effiziente Einsatz von IT kann folglich als das Rückgrat der Banken angesehen werden. In diesem Jahr bestehen aus Sicht der befragten Bankexperten die größten Herausforderungen im IT-Bereich in der Sicherstellung eines hohen Sicherheitslevels bei gleichzeitig sinkenden IT-Budgets. Weitere Handlungsbedarfe werden in diesem Jahr vor allem in den Bereichen Online- und Mobile Banking sowie in der Umsetzung der Multikanalintegration gesehen.
Ausblick Bank 2025
Als derzeit wichtigste Entwicklung wird von den Studienteilnehmer der weitere Ausbau der digitalen Vertriebskanäle angesehen. Gleichzeitig sollten sich Banken um ein eindeutiges und transparentes Wertesystem bemühen, um keine Wettbewerbsnachteile zu erleiden. Der Wettbewerb um die Kunden der Zukunft ist in vollem Gange und wird mit einer Dynamik geführt, für die viele Banken noch nicht ausreichend vorbereitet sind. Dabei bleibt den Banken nicht mehr viel Zeit, um sich auf den zu erwartenden Geschwindigkeits- und Innovationswettbewerb vorzubereiten. Die Möglichkeiten für Banken, noch näher an ihre Kunden zu gelangen und gleichzeitig neue Ertragsquellen zu erschließen, sind nach wie vor vorhanden. Die Kundenzentrierung darf dabei nicht nur eine leere Versprechung bleiben, sondern sollte mittels geeigneter Leistungen, Lösungen und Prozesse in das tägliche Wirken der Banken übernommen werden.
Fußnoten
(1) Mit freundlicher Unterstützung der Commerzbank AG, in deren Räumlichkeiten auch die Bankenfachtagung durchgeführt wird
Weitere Informationen:
Die Trendstudie Bank
 Zukunft 2014 wird unter folgendem Titel publiziert:
Bauer, W. (Hrsg.); Praeg, C.-P.:
Trendstudie Bank
 Zukunft 2014
Transformation der Banken - Neue Wege zu Innovation und Wachstum ,
Stuttgart: Fraunhofer-Verlag 2014
ISBN: 978-3-8396-0757-2
Interessenten können die Studie zum Preis von 70,- ? (zzgl. Versand) über das Fraunhofer IAO bestellen: <br /> https://shop.iao.fraunhofer.de/publikationen/trendstudie-bank-und-zukunft-2014.html?id=600

IBM Deutschland GmbH (Hauptverwaltung)
IBM-Allee 1
71137 Ehningen
Deutschland
Telefon: +49 800 225 5426
Telefax: +49 7032 15 3777
Mail: halloibm@de.ibm.com
URL: http: //www.ibm.de
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=575437" width="1" height="1">

Pressekontakt

IBM Deutschland

71137 Ehningen

ibm.de
halloibm@de.ibm.com

Firmenkontakt

IBM Deutschland

71137 Ehningen

ibm.de
halloibm@de.ibm.com

IBM gehört mit einem Umsatz von 95,8 Milliarden US-Dollar im Jahr 2009 zu den weltweit größten Anbietern im Bereich Informationstechnologie (Hardware, Software und Services) und B2B-Lösungen. Das Unternehmen beschäftigt derzeit 399.400 Mitarbeiter und ist in über 170 Ländern aktiv.Die IBM in Deutschland mit Hauptsitz bei Stuttgart ist die größte Ländergesellschaft in Europa.Mehr Informationen über IBM unter: ibm. com/de/ibm/unternehmen/index.htmlIBM ist heute das einzige Unternehmen in der IT-Branche, das seinen Kunden die komplette Produktpalette an fortschrittlicher Informationstechnologie anbietet: Von der Hardware, Software über Dienstleistungen und komplexen Anwendungslösungen bis hin zu Outsourcingprojekten und Weiterbildungsangeboten.