



GdZ gemeinsam & erfolgreich gestalten

Das Befähigungskonzept der Sparkassenakademien

01. September 2026

Sparkassenakademie Hessen-Thüringen

Erfolgsfaktor Führung - vom gemeinsamen Zielbild zur gelebten Praxis

Wie Führung die Umsetzung von GdZ erfolgreich gestaltet.

Zielsetzung	- Sie schärfen Ihr Bewusstsein für die Relevanz von Veränderungsbegleitung als entscheidender Erfolgsfaktor für die Umsetzung von GdZ. - Sie kennen die strategische Verantwortung von Führung für eine erfolgreiche GdZ-Transformation. - Sie kennen konkrete nächste Schritte, um die Umsetzung von GdZ in Ihrer Sparkasse wirksam zu gestalten und nachhaltig zu verankern. - Sie erhalten einen Überblick, wie die Sparkassenakademie Sie auf der Befähigungsreise für die GdZ-Transformation unterstützen.		
Inhalte	- Warum Veränderungsbegleitung für GdZ entscheidend ist - Was braucht erfolgreiche Veränderung? - Die Führungsrolle in der GdZ-Transformation - Vom Impuls zur Umsetzung - wie wird aus dem Maßnahmenplan eine gelebte Veränderung? - Die Befähigungsreise für die GdZ-Transformation		
Zielgruppe	Vorstandsmitglieder im Firmenkundengeschäft/gewerblichen Kreditgeschäft (Markt & Marktfolge), Führungskräfte im gewerblichen Kreditgeschäft (Markt & Marktfolge), VM, PE	Art und Weise	1 Gruppentermin - Dauer ca. 90 Minuten zzgl. Nachbereitung ca. 60 Min.
Format	Webcast + open-door-session	Aufwand RV	0,5 PT
Nutzen für Sparkasse	- Sie erkennen die entscheidenden Erfolgsfaktoren, um die Ergebnisse aus GdZ nachhaltig in Ihrer Sparkasse zu verankern. - Sie stärken das Verständnis für die Rolle von Führung als Treiber der Transformation. - Sie gewinnen Impulse, wie Sie Veränderungskompetenz in Ihrer Sparkasse gezielt entwickeln und die Umsetzung von GdZ wirksam begleiten können.		

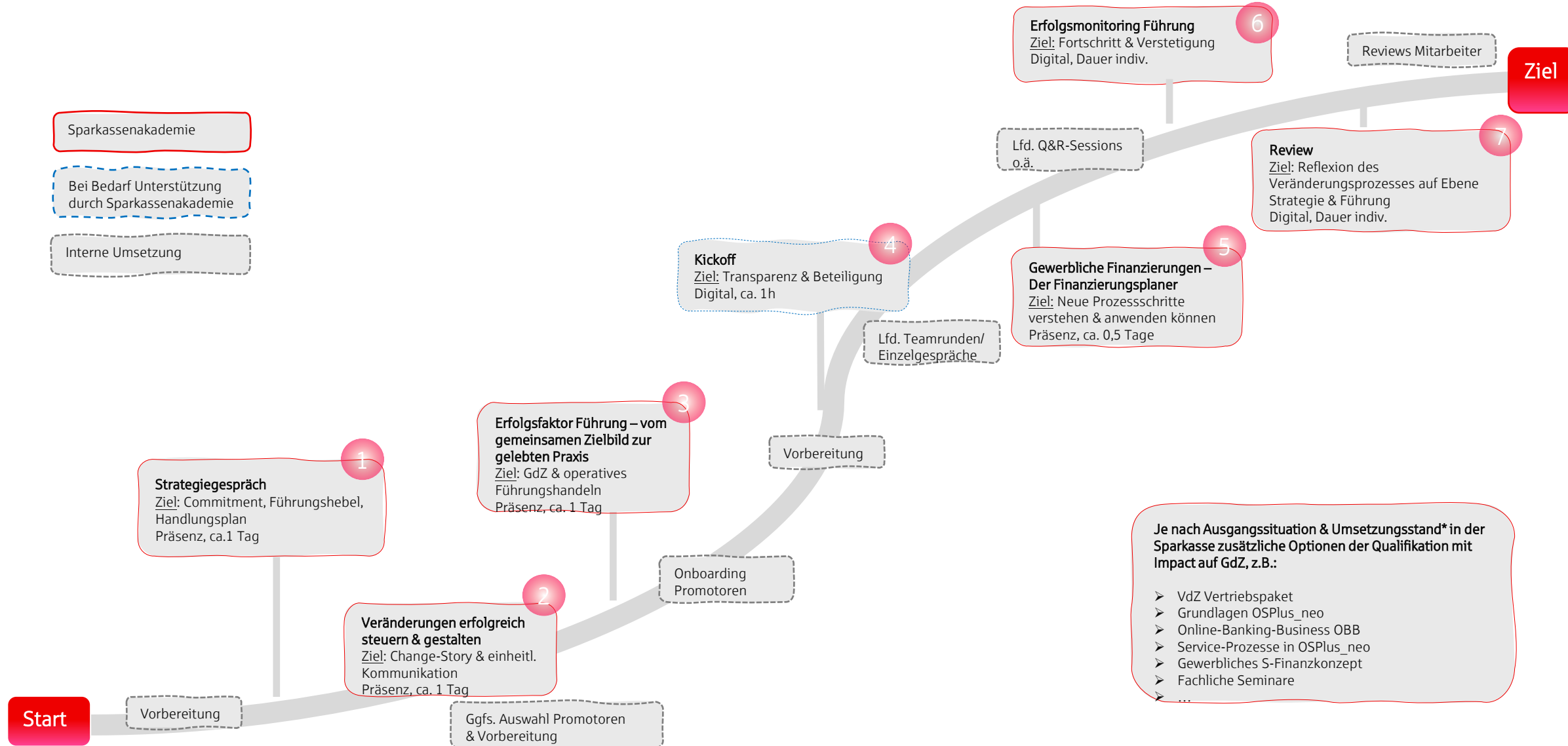
GdZ gemeinsam & erfolgreich gestalten

Die Befähigungsreise im Überblick

Thema	Orientierungsgespräch	Planungskonferenz	Strategiegespräch
Ziel & Zielgruppe	Zusammenarbeit ausloten; BL/AL, VM FK, PA, CM	Zusammenarbeit/Auftrag individualisieren & konkretisieren; BL/AL, VM FK, CM	Zielbild definieren, commitment erzielen, Handlungsplan skizzieren; Vorstand, BL/AL, VM FK, CM
Format & Dauer	Digital, ca. 1h	Digital, ca. ½ Tag	Präsenz, ca. 1 Tag
Thema	Veränderungen erfolgreich steuern & gestalten	Erfolgsfaktor Führung Vom gemeinsamen Zielbild zur gelebten Praxis	Kickoff
Ziel & Zielgruppe	Individuelle Change-Story entwickeln, einheitliche Kommunikation sicherstellen; FüKr, VM FK, Kreditsekretariat/Prozesssteuerung,CM, Projektteam	Rollen & Aufgaben klären, Führungskolition stärken, Handlungsplan konkretisieren Führungskräfte;	Zielbild verstehen, Rolle & Beitrag kennen Verantw. Vorstand, Führungskräfte, VM FK, PA, CM, alle betroffenen Mitarbeitenden;
Format & Dauer	Präsenz, ca. 1 Tag	Präsenz, ca. 1 Tag	Digital, ca. 1h
Thema	Gewerbliche Finanzierungen – Der Finanzierungsplaner	Erfolgsmonitoring Führung	Review
Ziel & Zielgruppe	Dashboard anwenden können, weitere Entwicklungen im Überblick kennen; Führungskräfte, Mitarbeitende	Status Umsetzung kennen, Maßnahmen zur Stabilisierung & Optimierung definieren; Führungskräfte, VM FK, CM	Einführung reflektieren, Fazit ziehen Vorstand, BL/AL, VM FK, CM
Format & Dauer	Präsenz/Digital, ca. ½ Tag	individuell	individuell

Die Veränderungen durch GdZ mit der Sparkassenakademie begleiten

GdZ gemeinsam & erfolgreich gestalten – die Befähigungsreise



GdZ gemeinsam & erfolgreich gestalten – die Befähigungsreise

Scope und Rahmenbedingungen

Was soll das Qualifizierungsprogramm leisten?

- Das Qualifizierungsprogramm unterstützt die erfolgreiche Einführung und nachhaltige Verankerung der Ergebnisse aus dem DSGVO-Projekt GdZ.
- Ziel ist es, Führungskräfte und Mitarbeitende zu befähigen, die neuen Ergebnisse sicher, effizient und kundenorientiert umzusetzen.
Konkret soll das Qualifikationsprogramm:
- Ein fundiertes commitment für die Umsetzung der Ergebnisse aus GdZ auf Strategieebene herbeizuführen..
- Führungskräfte dabei unterstützen, die Veränderung aktiv zu begleiten und in ihren Bereichen zu verankern.
- Ein einheitliches Verständnis für den neuen gewerblichen Finanzierungsprozess, Rollen und Verantwortlichkeiten schaffen.
- Die erforderlichen Prozesskenntnisse für die tägliche Anwendung vermitteln.
- Die Akzeptanz und Nutzung der neuen Arbeitsweisen fördern und Veränderungskompetenz stärken.
- Transparenz über Veränderungen, Auswirkungen und Nutzen für die jeweiligen Zielgruppen schaffen.

Was soll das Qualifizierungsprogramm nicht leisten?

- Das Qualifizierungsprogramm ist kein Ersatz für die technische Implementierung der neuen Kreditprozesse.
Insbesondere soll das Programm nicht:
- Fachliche oder strategische Entscheidungen zum Zielbild des gewerblichen Kreditgeschäfts ersetzen.
- Aktuelle Entwicklungsfelder der Sparkasse oder der IT-Anwendung kompensieren.

Rahmenbedingungen

- **Ausschließliche Inhouse-Begleitung**
- Erfüllung der Muss-Kriterien aus dem SRC als Basis
- Die Handlungsempfehlungen aus dem SRC sind umgesetzt bzw. in Arbeit
- Die Technik läuft und die Administration des Prozesses ist umgesetzt
- Die KURS-Rechte sind vergeben.
- Für die Schnellboote ist die Technikanbindung gewährleistet
- Die Führungskräfte sind aktiv eingebunden, agieren als Vorreiter in Umsetzung und konsequenter Begleiter der Veränderungen

GdZ gemeinsam & erfolgreich gestalten – die Befähigungsreise

Kernbotschaften

Kernbotschaften

- **Akzeptanz schaffen:** Die Veränderungsbegleitung fördert commitment, Akzeptanz und ein gemeinsames Verständnis für die Ergebnisse aus GdZ bei den betroffenen Zielgruppen.
- **Veränderung wirksam verankern:** Neue Prozesse, Rollen und Arbeitsweisen werden nicht nur eingeführt, sondern dauerhaft im Tagesgeschäft etabliert.
- **Führungskräfte befähigen:** Führungskräfte werden gezielt unterstützt, ihre Rolle als Multiplikatoren und proaktive Gestalter der Veränderung wahrzunehmen.
- **Orientierung und Transparenz sicherstellen:** Eine zielgruppengerechte Kommunikation schafft Klarheit über Ziele, Nutzen, Auswirkungen und Fortschritte der Transformation.
- **Widerstände frühzeitig erkennen und adressieren:** Widerstände als förderlich betrachten und konstruktiv in die Veränderung führen.
- **Produktivität während der Transformation sichern:** Die Mitarbeitenden werden befähigt, Veränderungen schnell in die Praxis zu überführen und Leistungsfähigkeit während der Umstellung aufrechtzuerhalten.
- **Veränderungskompetenz:** Die Zielgruppen entwickeln Kompetenzen und Routinen, um zukünftige Veränderungen eigenständig und erfolgreicher umzusetzen.

Kernaussage für den Vorstand

- **Die Veränderungsbegleitung stellt sicher, dass die Transformation aus GdZ über die reine Technik und Bankfachlichkeit hinaus von Führungskräften und Mitarbeitenden verstanden, angenommen und dauerhaft gelebt wird.**

Orientierungsgespräch

Zusammenarbeit ausloten

Titel	Orientierungsgespräch
Format	Digital
Dauer	Ca. 1h
Zielgruppe	Bereichs-/Abteilungsleitung gewerbl. Kreditgeschäft (Markt & Marktfolge), Vertriebsmanagement Firmenkunden, Personalabteilung
Ziel	Die Teilnehmenden ▪ klären grundsätzliche Aspekte bzgl. der Zusammenarbeit. ▪ ermitteln den Befähigungsbedarf als Grundlage für die passgenaue Konzeption einer Veränderungsbegleitung.
Inhalte	▪ Ausgangssituation & Ziele ▪ Verantwortlichkeit für das Thema (Vorstand/operative Führungsebene) ▪ Verknüpfung Change-Management mit Führung & Projektmanagement ▪ Bisherige & künftige Kreditstrategie ▪ Auswirkungen von GdZ auf Mitarbeitende und Führung - Überblick ▪ Individuelle Vorstellungen und Wünsche der Sparkasse bzgl. der Veränderungsbegleitung ▪ Status Quo: Sparkassen-Readiness-Check - Handlungsfelder & Maßnahmenplan ▪ Befähigungs-/Lernreise der Sparkassenakademie – Überblick und Inhalte ▪ Zielgruppen & Umfang ▪ Zeitplan Einführung und Verankerung GdZ
Vorbereitung	Webcast Changemanagement & Kommunikation „Erfolgsfaktor Führung – vom gemeinsamen Zielbild zur gelebten Praxis“, Checkliste

GdZ gemeinsam & erfolgreich gestalten

Planungskonferenz

Zusammenarbeit konkretisieren & Befähigungsreise individualisieren

Titel	Planungskonferenz
Format	Digital
Dauer	Ca. ½ Tag
Zielgruppe	Bereichs-Abteilungsleitung gewerbl. Kreditgeschäft (Markt & Marktfolge), Vertriebsmanagement Firmenkunden
Ziel	Die Teilnehmenden ▪ konkretisieren und konfektionieren die Vorgehensweise und Inhalte der Veränderungsbegleitung. ▪ stimmen die nächsten Handlungsschritte ab.
Inhalte	▪ Auswirkungen von GdZ auf Mitarbeitende und Führung - Konkretisierung ▪ Sparkassen-Readiness-Check: Handlungsfelder & Maßnahmenplan – Konkretisierung ▪ Erfahrungen mit der Umsetzung von Veränderungsprojekten im Firmenkundenbereich der Sparkasse ▪ Schnellboote aus Projekt GdZ ▪ Zielbild der Sparkasse (Zusammenspiel Markt/Marktfolge) & Einordnung GdZ ▪ Strategische Einordnung GdZ auch in Kreditstrategie der Sparkasse ▪ Qualitätssicherung entlang dem neuen Kreditprozess ▪ Rolle & Aufgabe Führungskräfte ▪ Individuelle Vorstellungen und Wünsche der Sparkasse
Vorbereitung	Checkliste

Strategiegespräch

Zielbild entwickeln und Richtung geben

Titel	Strategiegespräch
Format	Workshop, Präsenz
Dauer	Ca. 1 Tag
Zielgruppe	Vorstände Firmenkundengeschäft, Bereichs-/Abteilungsleitung gewerbl. Kreditgeschäft (Markt & Marktfolge), Kreditsekretariat oder Prozesssteuerung, Vertriebsmanagement FK
Ziele	Die Teilnehmenden - entwickeln bzw. konkretisieren das Zukunftsbild GdZ der Sparkasse. - erzielen ein commitment zur Umsetzung und verabreden wichtige Handlungsschritte.
Inhalte	- Strategische Einordnung GdZ - Ziele & Nutzen von GdZ für die Sparkasse - Erwartungen & Mehrwerte für Mitarbeitende - Status Quo SRC - Handlungsfelder & Maßnahmenplan - Beteiligte & künftige Rollen - Überblick & Auswirkungen - GdZ als zentrale Führungsaufgabe - Die 3 Hebel starker Führung als Gesamtbild: - Orientierung – gemeinsames Zukunftsbild schaffen - Gemeinsam führen – Veränderung sichtbar machen und verankern - Befähigen & ermöglichen – Veränderung in den Alltag bringen - Individuelle Befähigungs-/ Lernreise der Sparkasse - Commitment auf Strategieebene und Handlungsplan
Vorbereitung	Gem. Themen aus Planungskonferenz

Veränderungen erfolgreich steuern & gestalten

Individuelle Change-Story & Kommunikationskonzept

Titel	Veränderungen erfolgreich steuern & gestalten
Format	Workshop, Präsenz
Dauer	Ca. 1 Tag
Zielgruppe	Alle Führungskräfte des gewerbl. Kreditgeschäfts (Markt & Marktfolge), Kreditsekretariat oder Prozesssteuerung, Vertriebsmanagement FK, Projektteam, ggfs. Change-Manager/-in, weitere Schnittstellen
Ziel	Die Teilnehmenden ▪ verstehen die Hintergründe, Ziele und den konkreten Nutzen des Projektes „GdZ für das Firmenkundengeschäft der Sparkasse. ▪ erkennen die Auswirkungen der Weiterentwicklung des Kreditprozesses auf Führung, Zusammenarbeit, Rollen und Verantwortlichkeiten. ▪ definieren Erfolgsfaktoren und stimmen ein individuelles Kommunikationskonzept ab.
Inhalte	▪ Strategische Einordnung GdZ: ▪ Zielbild, strategische Bedeutung und Auswirkungen auf das Firmenkundengeschäft ▪ Nutzen für Sparkasse, Kunden, Bereiche und beteiligte Mitarbeitende ▪ Überblick über die wesentlichen Veränderungen in Prozessen, Schnittstellen, Zuständigkeiten und Zusammenarbeit ▪ Einordnung der Auswirkungen auf die beteiligten Rollen und Organisationseinheiten ▪ Orientierung geben: Die GdZ-Change-Story der Sparkasse ▪ Reflexion der aktuellen Ausgangslage, der Stimmung im Projektumfeld und möglicher Umsetzungshemmnisse ▪ Erfolgsfaktoren für Akzeptanz, Klarheit und Verbindlichkeit im weiteren Vorgehen ▪ Abstimmung des Zusammenspiels der Beteiligten im Roll-out sowie der wesentlichen Kommunikationsschritte ▪ Ableitung von Ansatzpunkten für die weitere Begleitung der Umsetzung ▪ Auswahl der Promotoren & Definition Rolle & Aufgaben
Vorbereitung	Individuell abzustimmen

Erfolgsfaktor Führung – vom gemeinsamen Zielbild zur gelebten Praxis

Wie Führung die Umsetzung von GdZ erfolgreich gestaltet

Titel	GdZ – Erfolgsfaktor Führung – vom gemeinsamen Zielbild zur gelebten Praxis
Format	Workshop, Präsenz
Dauer	Ca. 1 Tag
Zielgruppe	Alle Führungskräfte des gewerbl. Kreditgeschäfts (Markt & Marktfolge)
Ziel	Die Teilnehmenden ▪ können die Ziele, Auswirkungen und den Nutzen des Vorhabens für ihren Verantwortungsbereich verständlich einordnen und vermitteln. ▪ verstehen ihre zentrale Rolle für die erfolgreiche Umsetzung des Projekts „Gewerbliche Kreditprozesse der Zukunft“. ▪ erkennen ihre konkreten Führungsaufgaben in der Umsetzungsphase, und wie Orientierung, Verbindlichkeit und Akzeptanz auf Ebene der Mitarbeitenden gelingt.
Inhalte	▪ Rolle der Führungskräfte als entscheidender Faktor für Akzeptanz, Umsetzungsgeschwindigkeit und Stabilität in der Praxis ▪ Auswirkungen von GdZ auf den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden ▪ Auswirkungen von GdZ auf die Führung sowie das Rollenverständnis als Qualitätssicherer & Veränderungsbegleiter ▪ Die 3 Hebel starker Führung als Gesamtbild: ▪ Orientierung – gemeinsames Zukunftsbild schaffen ▪ Gemeinsam führen – Veränderung sichtbar machen und verankern ▪ Befähigen & ermöglichen – Veränderung in den Alltag bringen ▪ Führungscoalition: Vom gemeinsamen Zielbild zum gemeinsamen Handeln ▪ Führungsaufgaben in der Umsetzung ▪ Emotionen in Veränderungsprozessen & Umgang damit im Team ▪ Handlungsplan: Ableitung konkreter Führungsimpulse und nächster Schritte für die eigene Praxis
Vorbereitung	Individuell abzustimmen

Kickoff

Interne Kommunikation und Beteiligung

Titel	Kickoff
Format	Informationsveranstaltung, digital
Dauer	Ca. 1h
Zielgruppe	Vorstände Firmenkundengeschäft, alle Führungskräfte des gewerbl. Kreditgeschäfts (Markt & Marktfolge), ggfs. Change-Manager/-in, Personalabteilung, Vertriebsmanagement FK, jede/r von GdZ betroffene Mitarbeitende
Ziel	Die Teilnehmenden ▪ kennen die strategische Zielsetzung und Chancen des Projekts ▪ kennen ihre Rolle und Beitrag zum Gelingen von GdZ ▪ haben Transparenz bzgl. das weitere Vorgehen
Inhalte	▪ Strategische Einordnung GdZ ▪ Zielbild und Change-Story der Sparkasse ▪ (Perspektivische) Auswirkungen auf Rollen & Zusammenarbeit ▪ Auswirkungen von GdZ im Tagesgeschäft ▪ Gewerbliche Finanzierungen – Der Finanzierungsplaner ▪ sechs Schnellboote ▪ kompakter Einblick ▪ Führungsaufgaben im Veränderungsprozess ▪ Die Veränderungs-/Lernreise im Überblick ▪ ...
Vorbereitung und Transfer	Individuell abzustimmen

Gewerbliche Finanzierungen – der Finanzierungsplaner

Das neue Finanzierungsdashboard

Titel	Gewerbliche Finanzierungen – der Finanzierungsplaner
Format	Seminar, Präsenz/Digital
Dauer	Ca. 0,5 Tag
Zielgruppe	Vertriebsführungskräfte, Mitarbeitende Markt & Marktfolge
Ziel	Die Teilnehmenden ▪ kennen das neue Finanzierungsdashboard ▪ verstehen die aktuellen Funktionalitäten im Detail und wenden sie praktisch an ▪ haben einen Überblick über die anstehenden Weiterentwicklungen
Inhalte	▪ Die sechs Schnellboote: ▪ Hauptprozess Finanzierungsplaner als „Dashboard“ ▪ Darstellung mehrere Vorhaben ▪ Prozessintegrierte, strukturierte Bedarfsermittlung ▪ vereinfachte Angebotserstellung ▪ Digitale Bereitstellung & Signatur Vertragsunterlagen ▪ Intelligente Verarbeitung wirtschaftlicher Unterlagen ▪ Praktische Anwendungsbeispiele in der Echtumgebung ▪ Ausblick auf Entwicklungen in 2027
Vorbereitung & Transfer	Individuell abzustimmen

Erfolgsmonitoring Führung

Den Fortschritt reflektieren und Verstetigung sicherstellen

Titel	Erfolgsmonitoring Führung
Format	Workshop, Präsenz/Digital
Dauer	individuell
Zielgruppe	Bereichs-/Abteilungsleitung, Führungskräfte des gewerblichen Kreditgeschäfts, ggfs. Projektteam, ggfs. Change-Manager/-in
Ziel	Die Teilnehmenden ▪ gewinnen ein gemeinsames Bild zum aktuellen Stand der Umsetzung und zu den Erfahrungen aus der Praxis. ▪ erkennen eine bereits tragfähige Basis sowie ggfs. Nachsteuerungsbedarf. ▪ vereinbaren konkrete Maßnahmen für die weitere Stabilisierung der Umsetzung.
Inhalte	▪ Aktueller Umsetzungsstand der Sparkasse im Projekt „Gewerbliche Kreditprozesse der Zukunft“ ▪ Rückmeldung aus den Bereichen zu bisherigen Erfahrungen, Beobachtungen und Rückfragen aus der Praxis ▪ Erfolge als tragfähige Basis ▪ Austausch zu den Perspektiven der verschiedenen Rollen ▪ Identifikation von Umsetzungshemmnissen und offenen Themen im Führungs- und Arbeitsalltag ▪ Klärung und Priorisierung der Nachsteuerung von Prozessen, Kommunikation, Befähigung und/oder Zusammenarbeit ▪ Vereinbarung konkreter Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Zeitschienen zur Stabilisierung der Umsetzung
Vorbereitung/ Transfer	Individuell abzustimmen

Review

Erfahrungen sichern, Ergebnisse bewerten und nächste Entwicklungsschritte ableiten

Titel	Review
Format	Workshop, Präsenz/Digital
Dauer	individuell
Zielgruppe	Vorstände Firmenkundengeschäft, Bereichs-/Abteilungsleitung gewerbl. Kreditgeschäft, Vertriebsmanagement FK, ggfs. Change-Manager/-in
Ziel	Die Teilnehmenden ▪ reflektieren den Verlauf und die Ergebnisse der Einführung gemeinsam und ziehen ein bereichsübergreifendes Fazit. ▪ sichern zentrale Erfahrungen und Erkenntnisse für die weitere Arbeit im Haus und für zukünftige Vorhaben. ▪ leiten gemeinsame Perspektiven für die weitere Stabilisierung und Weiterentwicklung der gewerblichen Kreditprozesse ab.
Inhalte	▪ Gemeinsamer Rückblick auf Verlauf, Meilensteine und wesentliche Erfahrungen auf Ebene Gesamthaus ▪ Bewertung der erreichten Ergebnisse aus Sicht der beteiligten Bereiche und Rollen ▪ Reflexion der Zusammenarbeit zwischen Führungskräften, Projektteam und weiteren Beteiligten ▪ Würdigung erfolgreicher Ansätze ▪ Identifikation offener Punkte, bestehender Herausforderungen und weiterer Optimierungsbedarfe ▪ Sicherung zentraler Lernerfahrungen ▪ Nächste Schritte zur Stabilisierung, Verankerung und Weiterentwicklung der aktuellen Umsetzungsthemen ▪ Ausblick auf Weiterentwicklungen im Projekt GdZ und Auswirkungen für die Sparkasse ▪ Promotoren: Ggfs. Unterstützung bei Konzeption und/oder Umsetzung Review Mitarbeitende
Vorbereitung/ Transfer	Individuell abzustimmen

Die Ansprechpartner/-innen der regionalen Sparkassenakademien

Elisa Lohse

Sparkassenakademie Bayern
Tel. 0871 504 2383
Mail: e.lohse@s-akaby.de

Gerrit Friecke

Sparkassenakademie NRW
Tel. 0231 22240 564
Mail: gerrit.friecke@ska.nrw

Martina Greimann

Sparkassenakademie Niedersachsen
Tel. 0511 3603 879
Mail: martina.greimann@svn.de

Christoph Müller

Sparkassenakademie
Hessen-Thüringen
Tel. 069 2175 265
Mail: christoph.mueller@sgvht.de

Lisa-Marie Stephan

Sparkassenverband Saar
Akademie der
Sparkassen-Finanzgruppe-Saar
Tel. 0681 9340-230
Mail: lisa-marie.stephan@svsaar.de

Rita Kowalski

Sparkassenverband
Rheinland-Pfalz
Sparkassenakademie
Tel. 096131145382
Mail: rita.kowalski@sv-rlp.de

Daniela Karpstein

Sparkassenverband
Baden-Württemberg
Tel. 0711 127-82125
Mail: daniela.karpstein@sv-bw.de

Dirk Wehrmann

Sparkassen- und Giroverband
für Schleswig-Holstein
Tel. 0151 5768 1845
Mail: dirk.wehrmann@nosa-online.de

Katrin Betz

Sparkassenverband
Baden-Württemberg
Tel. 0711 127-82116
Mail: katrin.betz@sv-bw.de

Andreas Redmann

Ostdeutscher Sparkassenverband
Tel. 0175 4340 263
Mail: andreas.redmann@nosa-online.de

Unsere gemeinsame Change-Story

Kapitel aus Projektunterlagen





4. | Ein starkes Narrativ für die Veränderung

Warum benötigen wir eine gemeinsame Change-Story?

- **Einheitliches Narrativ:** Alle erzählen die gleiche Geschichte. Dies verhindert widersprüchliche Botschaften.
- **Orientierung und Klarheit:** Mitarbeitende verstehen den Sinn, die Ziele und die Richtung der Veränderung.
- **Sinnvermittlung:** Erklärt, warum die Veränderung notwendig ist. Reduziert dadurch Widerstände.
- **Motivation und Akzeptanz:** Stärkt die Identifikation mit dem Projekt und macht Nutzen erlebbar.
- **Basis für Kommunikationsplan:** Dient als roter Faden für alle Formate, Kanäle und Botschaften.

Warum wir verändern und wohin die Reise geht

Warum?

- Die veränderten Kundenerwartungen bringen den Wunsch nach schnellen, digitalen und transparenten Kreditlösungen. Lange und papierlastige Prozesse führen bei den Kunden und Mitarbeitern (Markt und Marktfolge) zu negativen Erlebnissen.
- Der zunehmende Wettbewerbsdruck führt zur Notwendigkeit sich von anderen Kreditinstituten und Plattformen abzugrenzen.
- Die steigenden regulatorischen Anforderungen bringen mehr Aufwand in Dokumentation und Compliance. Das macht eine digitale Unterstützung unverzichtbar, um die Sicherheit gleichermaßen seitens Markt und Marktfolge zu erhöhen.
- Der technologische Fortschritt bietet neue Möglichkeiten durch den Einsatz von KI, Datenanalysen und Automatisierung.
- Die Transformation der Wirtschaft bringt neuen Finanzierungsbedarfe (z.B. Nachhaltigkeit) die in Volumen und Komplexität zunehmen und dafür bedarf es auch standardisierte Prozesse.
- Der demografische Wandel führt zu sinkenden Zahlen von Mitarbeitenden und damit zu einem höheren Bedarf an effizienten Prozessen. Außerdem geht durch den Verlust von erfahrenen Mitarbeitern Know-How verloren.

Wohin?

- Wir entwickeln unser Kreditgeschäft hin zu schlanken, medienbruchsfreien und weitgehenden digitalen und omnikanalfähigen Prozessen und haben dabei immer die Bedürfnisse unserer Kunden im Blick .
- Wir schaffen eine Arbeitswelt, in der Standardaufgaben im Neu- und Bestandsgeschäft automatisiert sind und Mitarbeitende mehr Zeit für Beratung , Kundenbeziehungen und relevanten Analysen haben.
- Wir etablieren Strukturen, die schnelle Entscheidungen, höhere Transparenz und mehr Verbindlichkeit für Markt und Marktfolge ermöglichen.
- Wir gestalten unsere Prozesse so, dass die regulatorischen Anforderungen sicher erfüllt und gleichzeitig effizient bleiben.
- Wir positionieren uns als Sparkasse, die Innovation und Verlässlichkeit verbindet und so neue Kunden gewinnt und bestehende bindet.
- Wir sichern die Zukunft, indem wir unser Kreditgeschäft modern, wettbewerbsfähig und nachhaltig aufstellen.

Was sich verändert und was das für Mitarbeitende bedeutet

Was verändert sich?

- Die Kreditprozesse werden weiter digitalisiert (omnikanalfähig) und standardisiert. Das Kundenbedürfnis bildet den Ausgangspunkt zur Bearbeitung.
- Die Bearbeitung von Anträgen im Neu- und Bestandsgeschäft verändert sich durch Reduzierung manueller Tätigkeiten und wird soweit möglich durch Automatisierung ersetzt werden. Zudem beschleunigt eine parallele Bearbeitungsmöglichkeit die Durchlaufzeit.
- Die Zusammenarbeit wird transparenter: klare Schnittstellen, weniger Medienbrüche, mehr Verbindlichkeit.
- Alle erhaltenen Daten werden redundanzfrei in allen abnehmenden Systemen verwendet.
- Die Rolle der Mitarbeitenden im Bereich der Beratung, Analyse und Kundenbegleitung werden gestärkt.
- Die Entscheidungswege werden kürzer und ermöglichen schnellere Kreditzusagen.
- Die Dokumentation und Compliance werden einfacher, weil regulatorische Anforderungen verstärkt in die Prozesse integriert sind.
- Eine schnellere, einfachere und nachvollziehbarere Antragsbearbeitung führt zu einer positiven Veränderung des Kundenerlebnisses.

Was bedeutet das für Mitarbeitende?

- Veränderte Rollenbilder, die mehr Eigenverantwortung, fachliche Kompetenz und digitale Affinität erfordern.
- Mehr Entlastung im Alltag für Markt und Marktfolge, weil Routineaufgaben zunehmend automatisiert werden.
- Neue Freiräume, um sich stärker auf Kundenberatung, Beziehungsmanagement und relevante Tätigkeiten zu konzentrieren.
- Mehr Transparenz in der Zusammenarbeit, durch klare Prozesse, definierte Schnittstellen und weniger Abstimmungsaufwand.
- Gezielte Weiterentwicklung anstreben, damit neue Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Tools und Daten aufgebaut werden.
- Höhere Geschwindigkeit (z.B. durch parallele Bearbeitungsmöglichkeit) in Entscheidungen, was die Arbeit effizienter und ergebnisorientierter macht.
- Stärkung der Arbeitgeberattraktivität, weil moderne Arbeitsweisen und zukunftssichere Strukturen geschaffen werden.

Was es für Kunden bedeutet und wie wir es umsetzen

Was bedeutet das für Kunden?

- Schnellere Entscheidungen, weil Prozesse digitaler und effizienter werden.
- Mehr Transparenz, da Kunden nachvollziehen können, wo ihr Antrag steht.
- Einfachere Abläufe, mit weniger Papier, klaren Strukturen und omnikanalen Möglichkeiten.
- Höhere Verlässlichkeit, weil Zusagen verbindlicher und Prozesse stabiler laufen.
- Bessere Beratung, da Mitarbeitende mehr Zeit haben, auf individuelle Bedürfnisse einzugehen.
- Innovative Finanzierungsangebot, die passgenauer auf die jeweilige Situation zugeschnitten sind.
- Stärkeres Vertrauen, weil die Sparkasse als moderner, zukunftsfähiger Partner wahrgenommen wird.

Wie?

- Readiness: Der Readiness Check identifiziert die Ausgangssituation und zeigt jeder Sparkasse den Weg zur individuellen Readiness auf.
- Schrittweise Einführung: Wir entwickeln die Prozesse sukzessive und begleiten jede Phase aktiv.
- Pilotieren und Lernen: Wir testen neue Lösungen mit ausgewählten Sparkassen, sammeln Erfahrungen und verbessern kontinuierlich.
- Enge Einbindung von Mitarbeitenden in der Konzeptionsphase: Die Expertise fließt in die Gestaltung der Prozesse ein.
- Transparente Kommunikation: Wir informieren regelmäßig über Fortschritte, nächste Schritte und Ergebnisse.
- Gezielte Qualifizierung: Trainings und Coachings unterstützen beim Aufbau neuer Fähigkeiten und im Umgang mit digitalen Tools.
- Starker Support: Bei Fragen oder Herausforderungen stehen Ansprechpartner und Hilfsmittel bereit.