



Mit Zuversicht –
Wir gestalten
gemeinsam und
hören einander zu.



»Unsere Umwelt wandelt sich immer rasanter und wird stetig komplexer. So sind auch wir gefordert, darauf immer schneller zu reagieren. Daher müssen wir jeden – unsere Mitarbeiter wie unsere Kunden – mit auf die Change-Reise nehmen und die cross-funktionale Zusammenarbeit sowie die Fokussierung auf veränderte Kundenbedürfnisse weiter stärken.«

Samantha Büse
Change Managerin der Evangelischen Bank

Nur gemeinsam gelingt Fortschritt perspektivenreich – deshalb denken wir zusammen um die Ecke. Wir stellen uns den aktuellen Herausforderungen mit Zuversicht. Verantwortung übernimmt bei uns sowohl jeder Einzelne als auch das gesamte Team. Dabei setzen wir wie überall auf Nachhaltigkeit. Das schließt allerdings nicht aus, anders zu denken und zu arbeiten, um noch flexibler und effizienter zu werden.

Herausforderungen im Change-Prozess gemeinsam bewältigen

Man kann den digitalen Wandel ablehnen – aufhalten lässt er sich jedoch nicht, denn er ist schon lange da. Digitalisierung erfordert weitreichende Veränderungen. Doch wie schwierig dieser Weg ist, zeigt sich erst in der Praxis. Ob die digitale Transformation zu einem Erfolg wird, ist ganz klar eine Frage der Unternehmenskultur. Eine Studie des Meinungsforschungsinstituts YouGov aus dem Jahr 2018 besagt, dass viele Unternehmen ihre Mitarbeiter bei der digitalen Transformation kaum einbinden. Doch: Wer Digitalisierung erfolgreich gestalten will, sollte alle mitnehmen und für Verständnis und Akzeptanz sorgen.

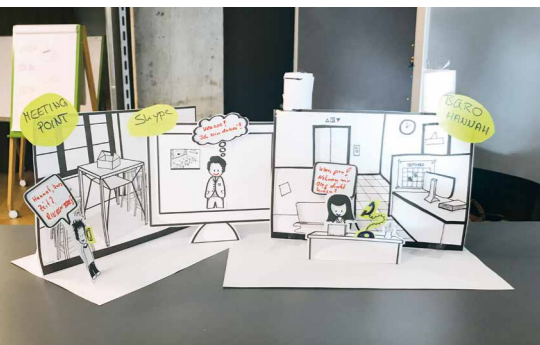
Vor diesem Hintergrund ist Change ein wichtiges strategisches Thema in der Evangelischen Bank. Wir sehen die Notwendigkeit, uns den Veränderungen anzupassen, uns nicht abhängen zu lassen und dabei selbst auch niemanden abzuhängen. Wir wollen diesen Weg mit unseren Mitarbeitern und Kunden gemeinsam gehen. Change bedeutet für uns, den Fokus klar auf den Menschen zu legen. Denn der **digitale und kulturelle Wandel** kann nur gelingen, wenn alle Beteiligten sowohl den Nutzen, die Ziele als auch den Weg dorthin verstehen.

Im Sommer 2018
haben wir eine Change
Night für Mitarbeiter
durchgeführt.



Change im Sinne unserer Mitarbeiter und Kunden

Wie können wir zum Nutzen unserer Kunden noch besser crossfunktional zusammenarbeiten? Wie gelingt es, Raum für Entwicklungen von Innovationen zu schaffen? Wie funktioniert eine agile Organisationsentwicklung? Im Zusammenhang mit diesen Fragen haben wir in der Evangelischen Bank Handlungsfelder erarbeitet, die uns dabei helfen sollen, den Change erfolgreich voranzutreiben und damit die Zukunftsfähigkeit unserer Bank zu sichern: Wir wollen anders denken, anders arbeiten, flexibler werden, transparenter entscheiden, eine konstruktive Fehlerkultur entwickeln, Wertschätzung zeigen und Eigenverantwortung übernehmen. Und dies alles mit Fokus auf unsere Kunden. Durch agile Arbeitsmethoden wollen wir neue Lösungswege identifizieren und die eigene Innovationsfähigkeit fördern.



Im Rahmen des Design Thinking haben wir so genannte Scenes zu aktuellen Herausforderungen in der Bank erstellt.

In unserer Mitarbeiterveranstaltung haben wir ein World Café organisiert.



Auf unseren Lernreisen zu Startups in Berlin sind wir mit neuen Arbeitsmethoden in Berührung gekommen.

Im Jahr 2018 hat sich vor diesem Hintergrund viel in der Bank getan: So haben wir unter anderem zahlreiche neue Dialogformate (zum Beispiel Coffee Talks) eingeführt, eine „Change Night“ für unsere Mitarbeiter angeboten sowie Lernreisen in die Startup-Szene für mehr als 100 „Changer“ durchgeführt. Des Weiteren haben wir Anfang 2019 eine „Change Unit“ ins Leben gerufen, die sich um die Verankerung des Change Managements in unsere nachhaltige Unternehmenskultur kümmert. Schließlich sind wir darüber hinaus dabei, einen „Change Hub“ in Berlin zu gründen. Hierbei handelt es sich um eine Innovations- und Kollaborationsplattform für Akteure aus Kirche, Diakonie sowie der Gesundheits- und Sozialwirtschaft, die wir in ihrem Transformationsprozess unterstützen wollen. Der Change Hub bietet in einem modernen und agilen Umfeld Möglichkeiten, um gemeinschaftlichen Impact zu bewirken. Praktischer Diskurs und wissenschaftliche Expertise verschmelzen hier zu einer Vision.

Neubau schafft Voraussetzungen für zukunftsorientiertes Banking



Im Dezember 2018 fand die Grundsteinlegung unseres Neubaus in Kassel statt.

Räume haben im agilen Arbeitsumfeld eine wichtige Bedeutung. Ein offenes Mindset sowie neue Ideen und Innovationen können sich am besten in flexiblen, offenen Räumen entfalten. Deshalb haben wir uns bei der Planung unseres Neubaus in Kassel, den wir im Jahr 2020 beziehen werden, mit der Frage auseinandergesetzt, wie wir ein Arbeitsumfeld schaffen können, in dem unsere Mitarbeiter ihre individuellen Fähigkeiten optimal einsetzen können. Mit unserem neuen Hauptsitz schaffen wir die baulichen Voraussetzungen für moderne Serviceangebote und zukunftsorientiertes Banking. Er wird Kunden und Mitarbeitern der Evangelischen Bank einen deutlichen Mehrwert bieten und Tradition und Innovation miteinander verbinden. Für rund 300 Mitarbeiter werden in offenen, flexiblen Büroeinheiten neue Arbeitswelten sowie ansprechende Kommunikationsforen zur Verfügung stehen. Neben den reinen Bürobereichen wird es auch öffentlich nutzbare Areale im Gebäude geben. Durch seine zeitgemäße Architektursprache wird der Neubau Transparenz, Kundenorientierung und Nachhaltigkeit wahrnehmbar und erlebbar machen.



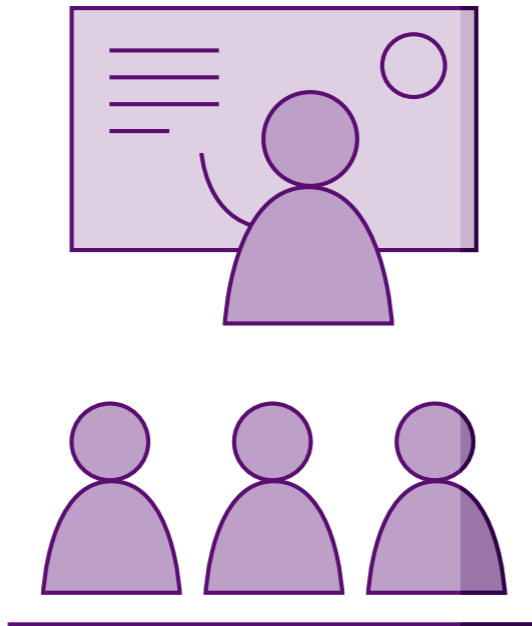
Transparenz und Offenheit: Der Eingangsbereich des Neubaus symbolisiert, wofür die Evangelische Bank steht.

Kompetente Mitarbeiter für zufriedene Kunden

Wissen, Qualifikationen, Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten der Mitarbeiter eines Unternehmens werden als entscheidende Faktoren der Arbeitswelt des 21. Jahrhunderts verstanden. Schnelllebigkeit und damit immer kürzer werdende Veränderungszyklen der Märkte, eine wachsende Komplexität und die zunehmende Digitalisierung machen es notwendig, mit optimierten Prozessabläufen, adäquaten finanziellen Mitteln und entsprechend ausgebildetem Personal auf die gestiegenen Anforderungen zu reagieren. Kompetentes und veränderungsbereites Personal nimmt in diesem Kontext einen immer größeren Stellenwert ein. Durch die digitale Transformation entstehen neue Berufsbilder: Je weiter die Digitalisierung voranschreitet, desto mehr Experten-Know-how wird benötigt.

Hierauf haben wir uns in der Evangelischen Bank eingestellt. Unsere Mitarbeiter sind Spezialisten auf ihrem Gebiet. Wir ermöglichen ihnen regelmäßige Weiterbildungsmaßnahmen, da uns bewusst ist, dass Mitarbeiter unser wertvollstes Gut sind: Sie sind es, die sicherstellen, dass unsere Kunden von uns den besten Service und die beste Beratung erwarten können.

Neben dem Know-how ist es allerdings auch immer wichtiger, als Unternehmen den Mitarbeitern das „**Know-why**“ zu vermitteln. Sie wollen wissen und spüren, wofür ihre Arbeit gut ist, welchen Zweck sie verfolgt: Wer für die Evangelische Bank tätig ist, der weiß, dass er durch seine Arbeit unsere Kunden bei der Umsetzung ihres kirchlichen, diakonischen und sozialen Auftrages unterstützt. Hieraus ziehen unsere Mitarbeiter ihre Motivation.



Stefan Schülke
Kundenberater Liquiditätsmanagement / E-Business



»Wenn alles komplexer wird, sind einfache Lösungen gefragt.«

Herr Schülke, unsere Kunden profitieren bei Ihnen von 25 Jahren Erfahrung im Bereich Zahlungsverkehr. Inwieweit hat sich Ihr Berufsbild durch den digitalen Wandel verändert?

Da hat sich einiges getan. Früher ging es in unserem Bereich fast ausschließlich um den Produktverkauf. Die Produkte waren simpel und bedurften keiner ausführlichen Beratung. Das hat sich komplett gewandelt: Die Bedarfe unserer Kunden sind sehr vielschichtig geworden. Das liegt daran, dass technische Veränderungen zu sehr komplexen Prozessketten im Zahlungsverkehr geführt haben. Der Beratungsbedarf ist dadurch gestiegen. Aber nicht nur die technische Entwicklung, auch die spezifischen Anforderungen und gesetzliche Vorgaben in den jeweiligen Branchen fordern uns als Anbieter der entsprechenden Lösungen. Neben Technikaffinität und -wissen müssen wir als Mitarbeitende in diesem Bereich analytische Fähigkeiten und Zielgruppen-Know-how mitbringen.

Wieso sind analytische Fähigkeiten so wichtig?

Die Prozesse im Zahlungsverkehr sind sehr komplex geworden. Um sie zu durchdringen, haben wir zum Beispiel als Instrument den Zahlungsverkehrsdialo eingeführt. Hier geht es vor allem um das Thema „Wissenstransfer“. Wir machen eine Bestandsaufnahme, gehen danach in eine intensive Analyse, um im Ergebnis dem Kunden die für ihn passenden Lösungen anbieten zu können.

Digitalisierung bedeutet für viele immer noch Technisierung. Es wird jedoch vor dem Hintergrund der Entwicklungen deutlich, dass bei Ihrer Arbeit vor allem der Dialog mit dem Kunden im Fokus steht. An welchen Beispielen zeigt sich das?

Hier fällt mir sofort unser EB-Finanzportal ein – eine moderne, webbasierte, multibankfähige Anwendung für den täglichen Zahlungsverkehr institutioneller Kunden. Diese bietet neben der umfangreichen Abwicklung des SEPA-Zahlungsverkehrs für nationale und grenzüberschreitende Zahlungen auch Export- und Importschnittstellen zu Finanzbuchhaltungssystemen sowie Cash-Management-Funktionen zur besseren Finanzplanung. Dieses Produkt ist das Ergebnis eines Fokusgruppendifialogs, den wir mit unseren größten Kunden aus ganz Deutschland geführt haben. Dabei haben wir uns zum Ziel gesetzt, gemeinsam Lösungen zu generieren, die der besagten Komplexität gerecht werden. Das Kundenfeedback zeigt uns, dass dieser partizipative Weg genau der richtige ist, um neue Mehrwerte – wie zum Beispiel das EB-Finanzportal – für unsere Kunden zu entwickeln.