

schäft werden auch auf lange Sicht nicht auskömmlich sein. Durch die fortschreitende Digitalisierung, den enormen Innovationswettbewerb durch FinTechs und Plattformbetreiber werden auch andere Geschäftsfelder wie etwa der Zahlungsverkehr als klassische Ertragsquelle wegfallen. Die Banken und Sparkassen müssen die Frage beantworten, was ihre eigentlichen Wettbewerbsvorteile sind, was sie besser können als FinTechs, wo sie in der Gunst der immer weniger loyalen Kunden noch die Nase vorne haben – und daraus Angebote jenseits des klassischen Bankings für die Duale Bank 4.0 entwickeln. Die Bank ohne Zinsgeschäft ist dann keine Vision mehr.

Die vielen erfolgreichen FinTechs und Startups vermissen einen bestimmten Service, sie lösen mit ihren Entwicklungen erkannte Probleme. Diesen Ansatz können auch die etablierten Banken und Sparkassen nutzen, wenn sie sich darauf besinnen, dass sie zum einen den Zugang zum Kunden mit allen dazugehörigen Daten haben. Und zum anderen, wie Studien belegen, über einen Vertrauensvorsprung verfügen, wenn es um die Nutzung dieser Daten geht.

Die Sparkasse der Zukunft muss dem ersten Transformationsschritt zur Dualen Bank, der letztlich eine Optimierung des bestehenden 3-Säulen-Geschäftsmodells ist, eine radikale Änderung des Geschäftsmodells folgen lassen, um dauerhaft erfolgreich zu sein: Die Duale Bank 4.0 macht aus dem System der Kundenzentrierung ein System der Konzentration, Ersetzung und Vernetzung. Dabei wird der Digitalisierungsgrad maximal, das Kunden Dialog Center nutzt diese neuen Möglichkeiten und erhält Kundenverantwortung. Der Grundbedarf des Kunden wird komplett multimedial und mit Hilfe Künstlicher Intelligenz befriedigt. Die „digitalen Goldminen“ von morgen sind Schnittstellen und regionale Ökosysteme, in denen Dienstleister, Handel, Firmen, Behörden und Wettbewerber agieren. Die Duale Bank 4.0 kann hier zum „Platzhirsch“ werden und neue Ertragsfelder erschließen, indem sie mit ihrer tiefen Marktkenntnis und guten Vernetzung zu den regionalen/lokalen Institutionen und Unternehmen sowie ei-

ner breiten Kundenbasis (mit vielen Daten/Informationen über diese Kunden) als Initiator eines regionalen oder lokalen Netzwerks agiert, das Interessen bündelt oder zusammenführt.

Sinnvolle Ertragsmodelle außerhalb des Zinsgeschäfts

Auch die Arbeitsorganisation ändert sich in der Sparkasse der Zukunft: Holokratische Organisationsmodelle in agilen Strukturen und mit dem Ziel einer integrativen Entscheidungsfindung sind ebenso wichtig wie Outsourcing, die fallabschließende Bearbeitung („one and done“) und die Entwicklung neuer Arbeitsformen und Berufsbilder. Die Duale Bank 4.0 eröffnet den Kunden ein exzellentes, weil effizientes und qualitativ hochwertiges Käuferlebnis genauso wie ein Beratungserlebnis, das zum Ziel hat, die Kunden in ihrem Lebenszyklus vom ersten Konto über den Berufsstart und die Ausbildung der Kinder bis zur Altersvorsorge zu begleiten.

Neben der Grundversorgung und der Lebensbegleitung hat die Sparkasse der Zukunft sinnvolle Ertragsmodelle außerhalb des Zinsgeschäftes und nutzt dabei die ausgezeichnete Datenbasis für die Interessenwahrung ihrer Kunden. So bieten einzelne Banken bereits heute Services rund um die Immobilie, die mit dem klassischen Bankgeschäft nichts mehr zu tun haben, aber zum Beispiel an die Hypothe-

kenfinanzierung anknüpfen. Andere vermitteln seit der Liberalisierung des Strommarkts Stromverträge. „Blockchain“ hilft hier, Geschäftsprozesse in der virtuellen Welt sicher abzuwickeln und verliert so ihren für Banken mitunter bedrohlichen Ruf. Der Weg von der klassischen Bank im 3-Säulen-Modell über die kundenzentrierte Duale Bank bis hin zur Sparkasse 4.0 ist vorgezeichnet, aber kein Selbstläufer. Die Bank als Lifecycle-Partner der Kunden wird neue Services identifizieren und anbieten, die auf den Positionierungsvorteilen Vertrauen und Kundenzugang aufbauend das bisherige Geschäftsmodell erfolgreich erweitern und in Teilen revolutionieren werden. Sie wird ein verlässlicher Partner für alle finanziellen Fragestellungen sein und darüber hinaus Lösungen anbieten zu Themen, die sich daraus ableiten: Wohnen, Kinder- und Altenbetreuung, Todesfall-Management, Nachlassorganisation könnten neue Leistungsfelder sein, die die Sparkasse der Zukunft selbst oder mit Partnern in der Vermittlung anbietet.

Weitere Informationen bei

SUBITO

SOFTWARE | CONSULTING

Kurhessenstraße 5
64546 Mörfelden-Walldorf
T: +49 6105 9702-0
info-sub@subito.de, www.subito.de

