

Digitalisierung – aber wie? Einblicke in ein Digitalisierungsprojekt bei einer Förderbank

AUGUST 2018 — VON VANESSA KLAUS

Die etablierten Finanzinstitute geraten durch Fintechs zunehmend unter Druck kreative neue Produkte und Geschäftsmodelle zu entwickeln. Innovationen sind jedoch keine Selbstläufer. Es werden Methoden benötigt, um Raum für Innovationen zu schaffen, die den langfristigen Erfolg des Finanzinstituts sichern. Ein vielversprechender Ansatz ist es sich die Methoden und Grundsätze aus dem Bereich Design Thinking anzueignen.

Bei der Betrachtung der Startup Szene fällt auf, dass diese Unternehmen in der Lage sind schnell und flexibel innovative Produkte und Services anzubieten. Dabei kommen auch Prinzipien des Design Thinking zum Einsatz. Die Adaption der Prinzipien ist dabei der Schlüssel zum Erfolg. Im Mittelpunkt des Design Thinking steht der Mensch. Ein Kernelement von Design Thinking ist ein heterogenes Team mit Mitarbeitern aus unterschiedlichen Bereichen: Führungskräfte, Sachbearbeiter, Fachleute aus Marketing und Vertrieb sowie Entwickler. Kunden und Partnerunternehmen sollten ebenso hinzugezogen werden, insbesondere wenn Berührungspunkte vorhanden sind.

Ebenso elementar ist eine iterative Vorgehensweise: Problemanalysen, Entwicklungsschritte und Optimierungen erfolgen schrittweise. Auch ist Raum für gänzlich neue, bisher nicht da gewesene Ideen vorhanden. Diese Vorschläge gilt es zu sammeln und zu prüfen. Eine Herausforderung ist es sich von der Selbstzensur zu befreien und in neuen Bahnen zu denken.

Bei der innovativen Ideenfindung wirkt sich das bessere Verständnis für den Kunden auf die Akzeptanz des späteren

Produktes oder der Dienstleistung aus. Durch die gemeinsame Ideenfindung mit den Anwendern wird erreicht, dass sich Kunden ernst genommen fühlen und sich stärker mit dem späteren Produkt identifizieren.

Die Chancen für das spätere Produkt steigen, wenn Entwickler nicht „im stillen Kämmerlein“ an Lösungen arbeiten. Vielmehr werden Silos aufgebrochen und interdisziplinäre Teams gebildet. Sie betrachten Aufgabenstellungen aus Sicht des Kunden und erarbeiten Lösungen, die dem Nutzer das Leben leichter machen.

In einer Potsdamer Förderbank wurde ein entsprechendes Modellprojekt zur innovativen Ideenfindung in Zusammenarbeit mit der SKS Solutions aufgesetzt. In einem agilen Umfeld wurden unter Verwendung von Prinzipien und Methoden des Design Thinking durch ein Projektteam bestehend aus Mitarbeitern verschiedener Fachbereiche aus der Förderbank sowie der SKS Solutions innovative Ideen für neue Benutzeroberflächen erarbeitet. Ein Ergebnis des Projekts ist ein Prototyp, der das Arbeitsumfeld der Sachbearbeitung in Zukunft plastisch und anfassbar macht. Der Zuspruch erreichte uns aus der gesamten Bank, so dass ein entsprechendes Umsetzungsprojekt bereits geplant wird.

Um auch in Zukunft gegen agile und innovative Fintechs zu bestehen ist es unerlässlich, dass Finanzinstitute das kreative Potenzial ihrer Beschäftigten fördern und nutzen. Design Thinking kann sie dabei maßgeblich unterstützen und ihnen helfen, so innovativ wie ein Startup zu werden.