

Was zählt, sind die Menschen

An der Schnittstelle zwischen Digitalisierung und Personalführung ist Fingerspitzengefühl und Know-how gefragt, damit alle Mitarbeiter gut abgeholt werden.

Kaum eine Branche ist in den letzten Jahren von der Digitalisierung so verändert worden wie der Banken- und Versicherungsektor. Viele Services wurden von den Kundenberatern direkt in die virtuelle Welt verlegt und dennoch müssen Mitarbeiter in der Kundenberatung top-geschult bleiben, um auch im direkten Kontakt über alle Bankprodukte Auskunft geben zu können. Das hat viel Druck ausgelöst und Ängste erzeugt. „Wir haben in den Zentralbereichen der Steiermärkischen Sparkasse und im Vertrieb daher Schwerpunkte definiert, wie wir mit dieser Herausforderung umgehen wollen,“ erzählen Mag. (FH) Christoph Knor, Leiter Personalentwicklung und Recruiting, sowie Maria Wonisch, MBA, BGF-Projektleiterin, beide Steiermärkische Bank und Sparkassen AG.

FGÖ-FÖRDERSCHEWERPUNKTE „BGF IN DER ARBEITSWELT 4.0“

Antragssteller/in	Unternehmen (gewinnorientiert oder gemeinnützig) österreichweit, vorrangig mit BGF-Gütesiegel
Projektlaufzeit	zwischen 12 und 24 Monate
Einreichung	jederzeit laufend möglich über FGÖ-Projektguide
Inhaltlicher Fokus	zeitgemäße BGF-Ansätze in der Arbeitswelt 4.0 unter Aspekten der Digitalisierung, fairer Gesundheitschancen sowie Gesundheitskompetenz
Fördermöglichkeit	max. EUR 25.000,- pro antragstellendem Betrieb
Info & Kontakt	https://fgoe.org/nachhaltigkeitsprojekte_bgf

Top-down Bewusstsein schaffen

In einem ersten Schritt wurde mit Führungskräften in Workshops am Bewusstsein für ihren Einfluss auf diesen Wandel gearbeitet. Mitarbeiter müssen individuell gut abgeholt und durch herausfordernde Phasen begleitet werden. Erarbeitet wurden beispielsweise Gesprächsleitfäden für Einzelgespräche in den Filialen. Immer wieder herausfordernd war die Geschwindigkeit, mit der neue Bankprodukte und digitale Anwendungen den Prozess durchkreuzten. So wurde etwa während des Projektzeitrahmens eine neue Berateroberfläche eingeführt, die für zusätzlichen Schulungsbedarf sorgte. Die Führungskräfte konnten an diesem Ad-hoc-Beispiel in Echtzeit üben, wie sie die Herausforderungen der Digitalisierung in der Personalführung annehmen können.

Mitarbeiter gezielt abholen

Mit definierten Projektmultiplikatoren, die als Innovationsbotschafter und Digitalisierungsexperten im gesamten Unternehmen eingesetzt wurden, stehen Ansprechpersonen zur Verfügung, die zusätzlichen Bedarf von einzelnen Personen erkennen und maßgeschneiderte Lösungen vor Ort anbieten. Dazu gehört zum Beispiel die Unterstützung bei Kundengesprächen oder die Demonstration von Transaktionen im Echtbetrieb.

Die regelmäßige Online-Mitarbeiterbefragung wurde um den Fragenblock „Arbeitswelt 4.0“ erweitert. Zu Beginn der Maßnahmen wurden aus den Ergebnissen Handlungsfelder abgeleitet, später wurde die Zufriedenheit mit den Maßnahmen gemessen.

INFO & KONTAKT

► www.steiermaerkische.at