

## ABG-BILDUNGSBEGLEITER



**Viele bayerische Kreditgenossenschaften entwickeln sich zu Omnikanalbanken. Eine neue Online-Plattform der ABG hilft ihnen, die Mitarbeiter dafür fit zu machen.**

Um das Zielbild der Omnikanalbank zu erreichen, benötigen die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken entsprechend qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die ABG hat mit dem Bildungsbegleiter eine Onlineplattform entwickelt, die es den Banken möglichst einfach machen soll, ihr Personal für jedes Stellenprofil in einer Omnikanalbank zu qualifizieren oder dafür passende Kandidaten zu finden.

[WWW.ABG-BILDUNGSBEGLEITER.DE](http://WWW.ABG-BILDUNGSBEGLEITER.DE)

**Ein Video zur ausführlichen Vorstellung des ABG Bildungsbegleiters und dessen Funktionen, sowie eine aktuelle Webinaraufzeichnung finden Sie am Ende dieses Artikels.**

### Ziele des ABG-Bildungsbegleiters

Der Bildungsbegleiter der ABG ist komplett in das Strategieprojekt KundenFokus Privatkunden eingebettet und orientiert sich an den dort festgelegten Anforderungen und Begriffen. Die erste Stufe der Onlineplattform ist seit Anfang Dezember online. Sie bietet Vorständen, Personalentscheidern und Unternehmensentwicklern der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken:

- Ein Zielbild, welche Mitarbeiterrollen und Stellenprofile auf dem Weg zur Omnikanalbank benötigt werden, inklusive der zugehörigen Beschreibungen und Dokumente.
- Unterstützung bei der Ausschreibung der entsprechenden Stellen.
- Passgenaue und sofort buchbare Qualifizierungsangebote für die entsprechenden Rollenprofile.
- Unterstützung bei der Auswahl geeigneten Personals.
- Passende Begriffserklärungen aus dem Projekt KundenFokus Privatkunden.

**Zugriffsberechtigt sind alle Mitarbeiter der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken mit**

ihrer yh-Kennung.

## Geeignete Angebote je nach Reifegrad

Die für das Zielbild Omnikanalbank benötigten Rollen und Stellenprofile werden im Bildungsbegleiter ausführlich dargestellt, insbesondere für die Vertriebskanäle Filiale, Servicecenter und Onlinefiliale sowie für die Bereiche Omnikanalsteuerung und Organisation. Auf diese Weise werden die Kreditinstitute bei der Personalentwicklung unterstützt. Die Voraussetzungen in den einzelnen Häusern sind dabei sehr unterschiedlich, da die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken das Projekt KundenFokus nach individuellen Maßstäben umsetzen. Aus diesem Grund hat die ABG für die einzelnen Vertriebskanäle, analog zu den Leistungen des Genossenschaftsverbands Bayern (GVB), ein Reifegradmodell entwickelt, das die entsprechenden Anforderungsprofile der Mitarbeiter je nach Reifegrad der Bank bei der Umsetzung des Projekts KundenFokus darstellt.

Um erste Anhaltspunkte zu erlangen, welchen Reifegrad die einzelnen Häuser bei der Umsetzung des Zielbilds Omnikanalbank bereits erreicht haben, enthält der ABG-Bildungsbegleiter eine kurze Reifegradbestimmung. Banken können so den aktuellen Entwicklungsstand in den Vertriebskanälen Filiale, Kundenservicecenter beziehungsweise Kundendialogcenter und Onlinefiliale einschätzen. Über diese Anwendung können die Banken auch festlegen, welchen Reifegrad sie erlangen möchten. Der Bildungsbegleiter kann hier allerdings nur erste Anhaltspunkte liefern. Für eine exaktere Reifegradbestimmung ist die Standortbestimmung KundenFokus Privatkunden des GVB das geeignetere Instrument. (

<https://www.gv-bayern.de/standard/artikel/die-standortbestimmung-von-der-strategie-zum-individuellen-zielbild-9579>  
)

## Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen

Im Bildungsbegleiter der ABG werden die Anforderungen an die Mitarbeiter einer Omnikanalbank in sogenannten „Sollrollenprofilen“ dargestellt. Ein Sollrollenprofil beschreibt, welche Fach-, Methoden-, Persönlichkeits- und Sozialkompetenzen für die Ausübung der entsprechenden Tätigkeit notwendig sind. Zudem wird dargestellt, wie sich die einzelnen Kompetenzen je nach Reifegrad verändern.

Darüber hinaus enthält der Bildungsbegleiter die zu den einzelnen Sollrollenprofilen gehörenden Stellenbeschreibungen. Dort sind die Ziele und Aufgaben zu jedem Rollenprofil definiert, denen sich die Mitarbeiter stellen müssen. Einen zusätzlichen Mehrwert schafft die Plattform durch vorgefertigte Stellenausschreibungen für jedes Rollenprofil, die bankindividuell angepasst werden können.

## Qualifizierungsleistungen

Damit die Banken ihre Mitarbeiter für die geplanten Rollenprofile qualifizieren können, entwickelt die ABG modular aufgebaute Weiterbildungsbausteine. Einige stehen den Kreditgenossenschaften bereits zur Verfügung. Die entsprechenden Qualifizierungsangebote sind im Bildungsbegleiter hinterlegt. Dort können die Institute alle notwendigen Bausteine passend zu ihrem Reifegrad auswählen und für den Mitarbeiter direkt über die Plattform buchen. Die ABG entwickelt die Qualifizierungsleistungen laufend weiter und bezieht dabei zeitgemäße Formate und Medien wie etwa Webinare mit ein.

## Weitere Angebote auf dem ABG Bildungsbegleiter

**POTENZIALANALYSE OMNIKANALBANKING KSC/KDC**

**WORKSHOP "PERSONAL DER ZUKUNFT"**

**UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN KUNDENFOKUS / DIGITALISIERUNGSOFFENSIVE**

## VIDEO UND INFOWEBINAR

Video zur Vorstellung des ABG Bildungsbegleiters vom 10.12.2018

**IHRE ANSPRECHPARTNER**



**Daniel Gronloh**  
Geschäftsführer Akademie

Tel.: 08461/650-1369  
daniel.gronloh@abg-bayern.de



**Sebastian Reindl**  
Produktmanager

ServiceBeratung, Privatkundenbank (Weiterbildung)

Tel.: 08461/650-1375  
Fax: 08461/650-1350  
sebastian.reindl@abg-bayern.de



**Irina Weber**  
Produktmanagerin

ServiceBeratung, Zertifizierter VR-FinanzPlaner, Zertifizierter Vorsorgespezialist

Tel.: 08461/650-1314  
irina.weber@abg-bayern.de



**Elke Kerschenlohr**  
Assistentin

Produktionsbank Marktfolge, Firmenkundenbank (Weiterbildung), Finanzierungspass

Tel.: 08461/650-1304  
Fax: 08461/650-1350  
elke.kerschenlohr@abg-bayern.de