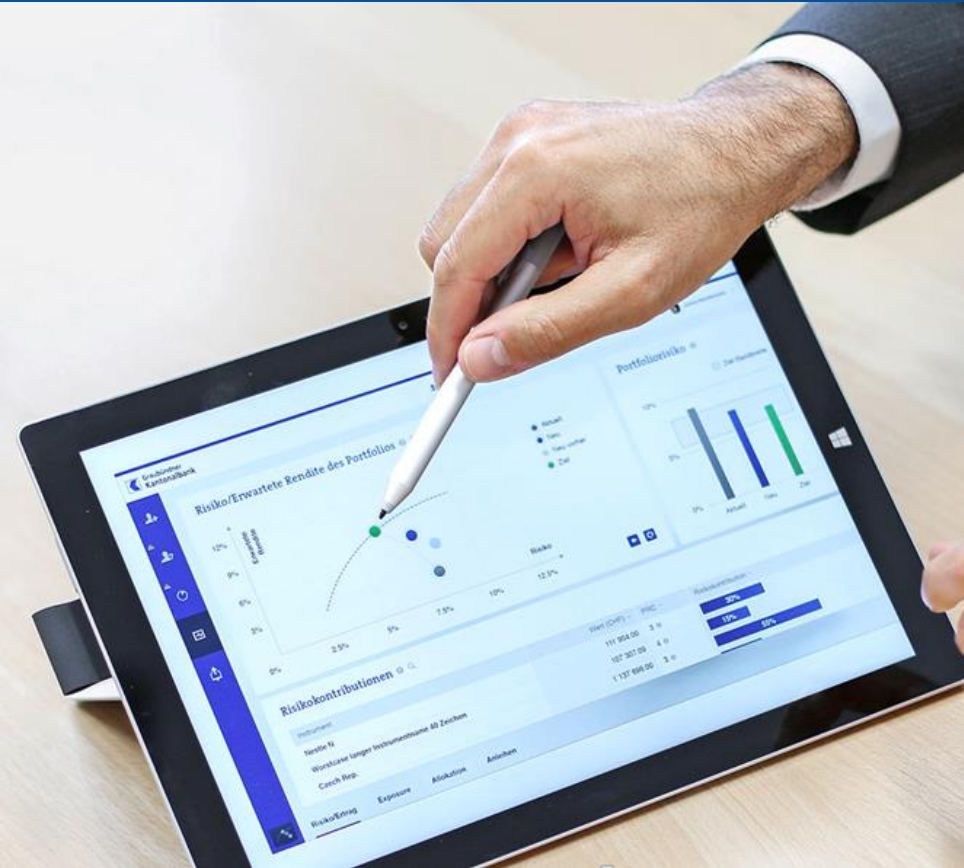


Innovation zwischen Tradition und Moderne - von der unspektakulären Regionalbank zur modernen Vertriebsbank



Übersicht

- 1 Intro - Bedeutung von „Innovation“ im digitalen Zeitalter
- 2 Innovationen bei der GKB im vor-digitalen Zeitalter
- 3 Innovationen bei der GKB im digitalen Zeitalter
- 4 Outro – weshalb sich Traditionsunternehmen schwer tun

«continuous innovation» löst «product brand» als Wertschöpfungsmotor ab

Marke	Markenwert 2016 (in Mrd. US-Dollar)
Google	229,2
Apple	228,46
Microsoft	121,82
AT&T	107,39
Facebook	102,55
Visa	100,8
Amazon	98,99

- „Old school-firms“ verdanken ihren Erfolg einer allmählich aufgebauten „**product brand**“.
- „New path-firms“ dominieren die Branchen mit „**continuous innovation**“.
- Letztere verbinden moderne technologische Möglichkeiten mit radikaler **Kundenorientierung** – und sehen Bedeutung der **Kultur**!

Zwei Arten von Innovationen ... Optimierung vs. Disruption

«Wer nur den Walkman optimiert ...

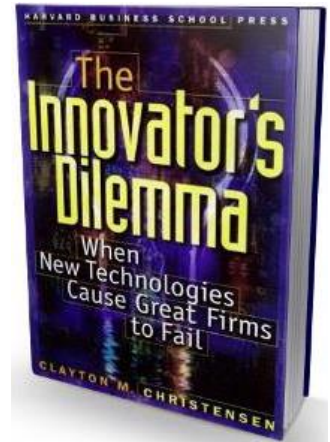
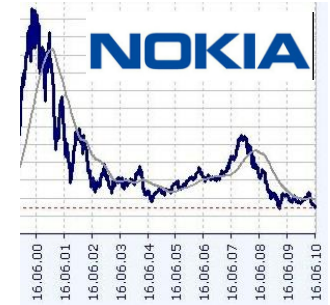
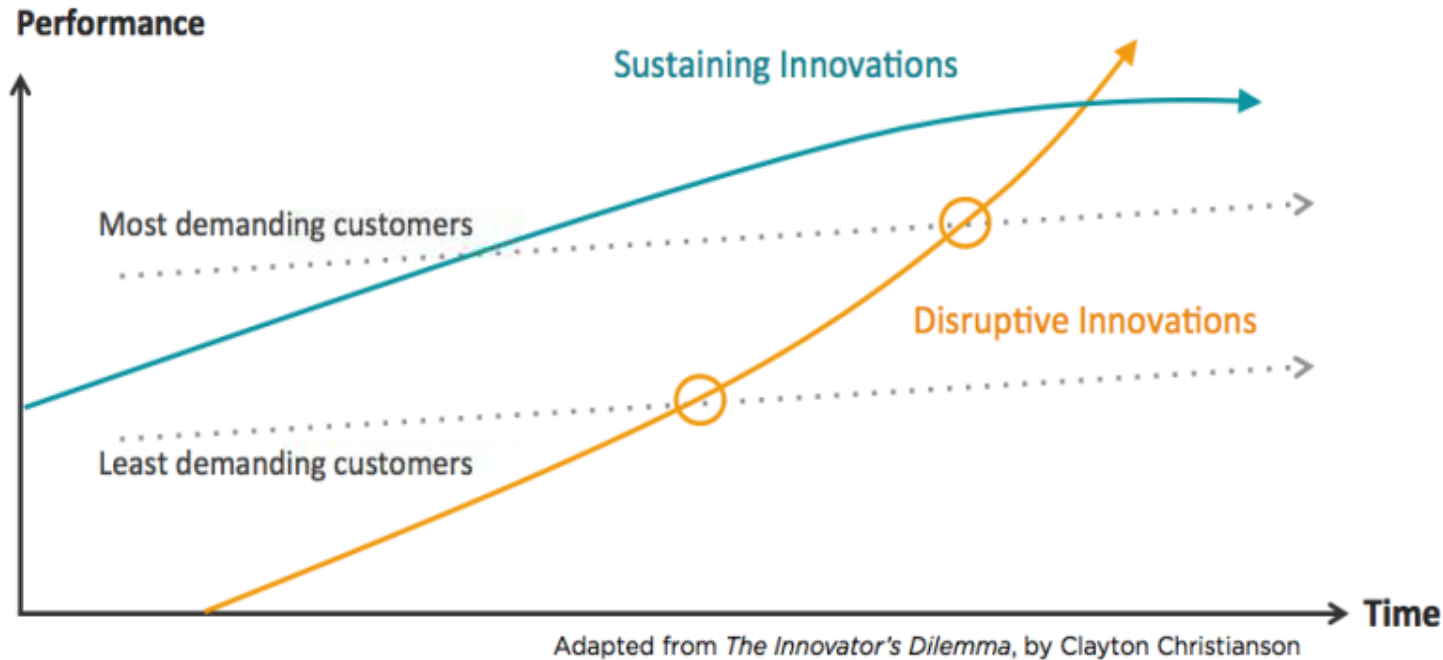


... erfindet nie einen iPod!»



Heiko Fischer

Innovator's Dilemma



Bedeutung von Innovation

- Innovationskraft als Kritischer Erfolgsfaktor in modernen Märkten.
- Disruptive Innovation als Musterbrecher in verschiedenen Branchen.
- „Innovation“ abhängig von Menschen und deren Kreativität → Revival der Personalarbeit.



1. Arbeitsthese kommt von Google – Revival der Personalarbeit

„Innovations come from people.“

„Innovation kann nur entstehen, wenn
Unternehmen einen strategischen Drift Richtung
„**extraordinary people management**“ schaffen.

Focus: «maximize learning, collaboration and fun».

Hinweis: 20% / 80%-Regel



Übersicht

- 1 Intro - Bedeutung von „Innovation“ im digitalen Zeitalter
- 2 Innovationen bei der GKB im vor-digitalen Zeitalter
- 3 Innovationen bei der GKB im digitalen Zeitalter
- 4 Outro – weshalb sich Traditionsunternehmen schwer tun

GKB – eine unspektakuläre Regionalbank

Gründung

1870

Standorte

55 in 10 Regionen

Beteiligungen

2 Privatbanken in Zürich

Mitarbeitende

1000 (800 FTE)

Nachwuchs

85 www.gkb.ch/ausbildung

Geschäftsvolumen (Konzern)

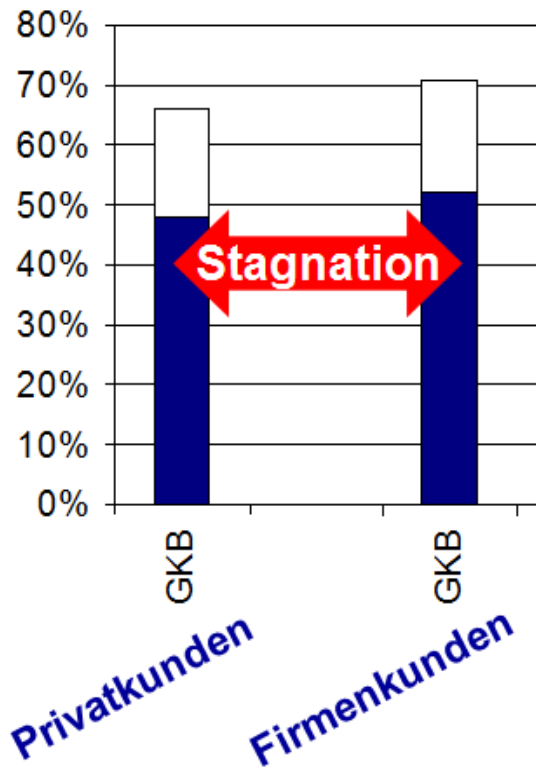
CHF 50 Mrd.

Bruttogewinn (op. Cash Flow)

CHF 200 Mio.

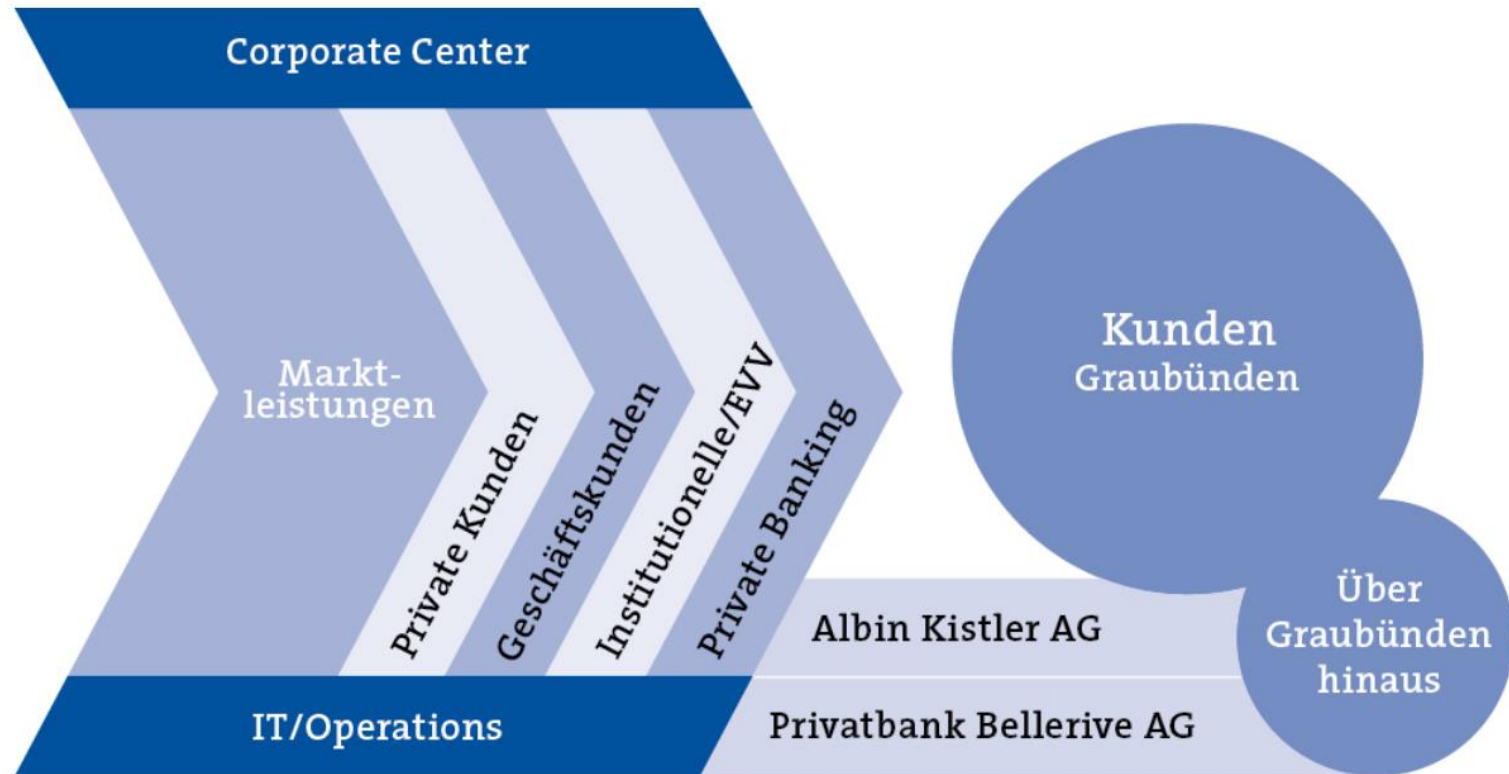
hausgemachte Gründe für Stagnation 2000

- Zwang zu Steigerung der Innovationskraft



- Strategische Stossrichtung nicht geklärt
- Struktur über Jahrzehnte natürlich gewachsen
- «Prozesse der 100 Hände» als Folge
- System-Entwicklung statt Standard-Plattform
- Steigende Kosten bei stagnierenden Erträgen
- Kultur im «Morast der Comfort-Zone»

«Customer Centricity» - Strategie – erste Vertriebsbank / Marketing-Organisation



Einführung ganzheitliche Beratung – first mover advantage



integrierte Gestaltung von harten & weichen Faktoren

Gestaltung der harten Faktoren

Strategie

Struktur

Prozesse

Systeme

Gestaltung der weichen Faktoren

Markenführung

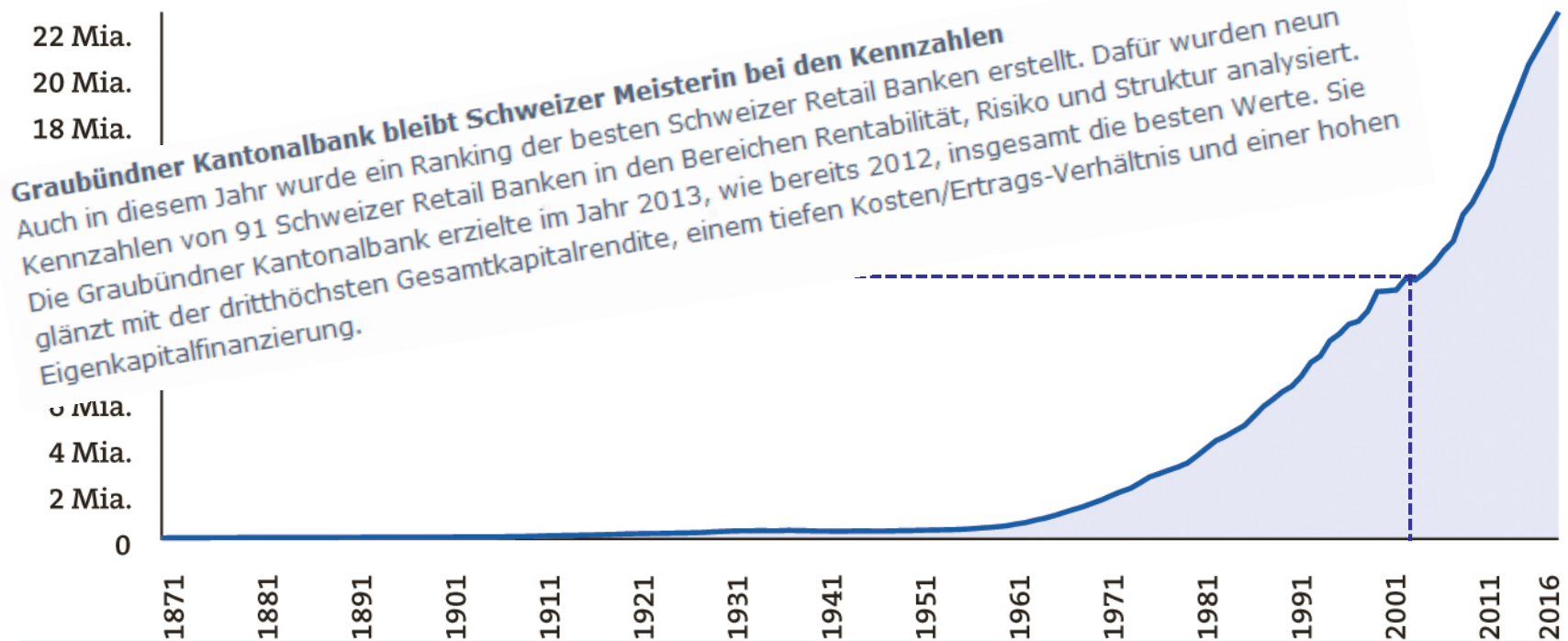
Leadership

Mitarbeitende

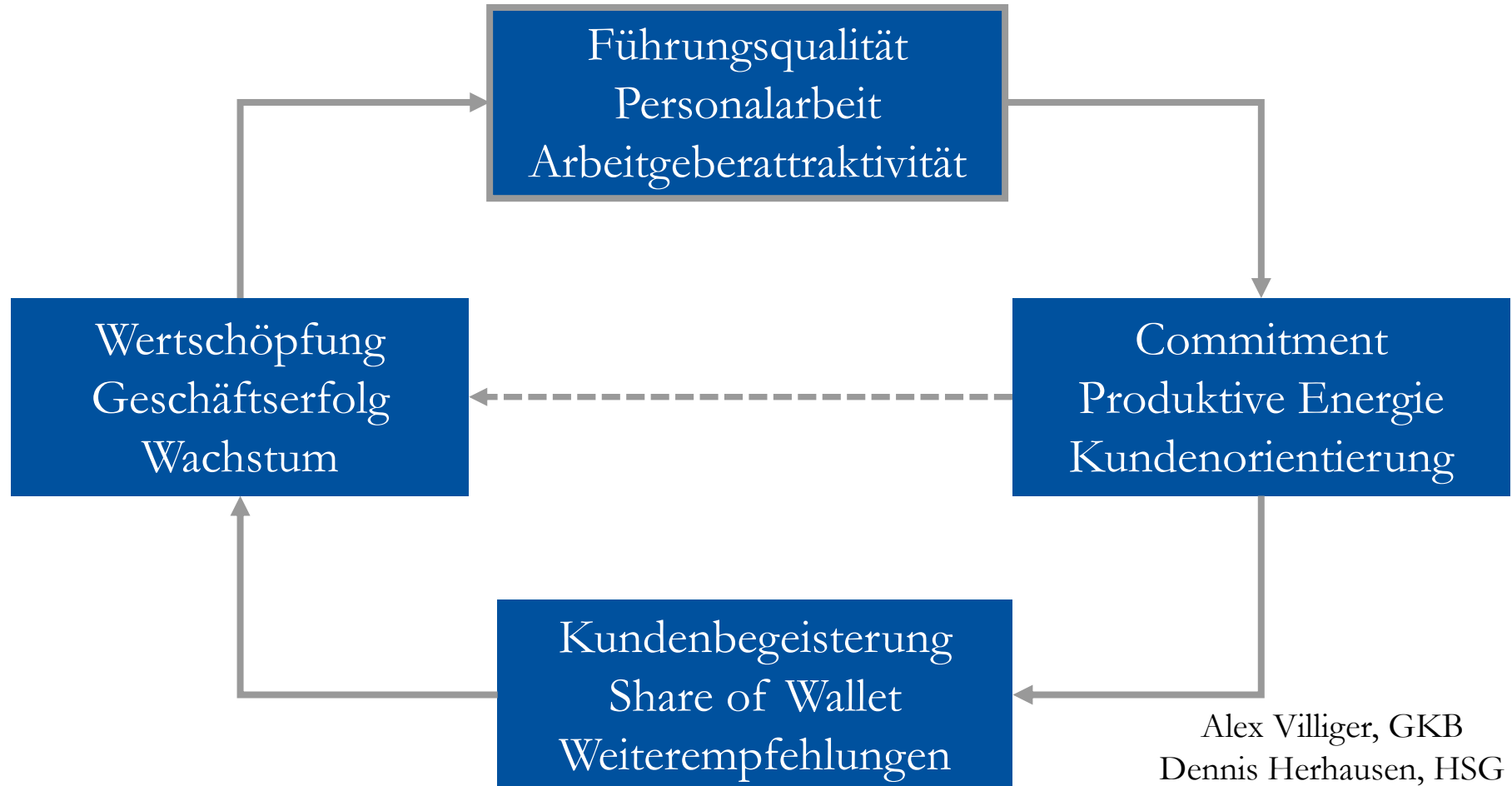
Personalarbeit

Wirkung - GKB auf Wachstumskurs ...

Bilanzsumme GKB (in Milliarden Franken):



2. Arbeitsthese – Wertschöpfungsmotor «Gestaltung weicher Faktoren» wird in U' sträflich vernachlässigt



Übersicht

- 1 Intro - Bedeutung von „Innovation“ im digitalen Zeitalter
- 2 Innovationen bei der GKB im vor-digitalen Zeitalter
- 3 Innovationen bei der GKB im digitalen Zeitalter
- 4 Outro – weshalb sich Traditionsunternehmen schwer tun

Digitalisierung – «2. Innovationswelle»

„Die Digitalisierung bringt die grösste Veränderung der Weltwirtschaft seit der industriellen Revolution.“

Promerit



Digitalisierungsstrategie

- Digitalisierung, eines der 3 strategischen Top-Themen der Bank
- GKB, erfolgreiche moderne digitale Beratungsbank
- Positionierung als Innovator, first mover (Bsp. Tablet-Beratung)
- Oder als „smart early follower“ (Bsp. e- / m-banking)

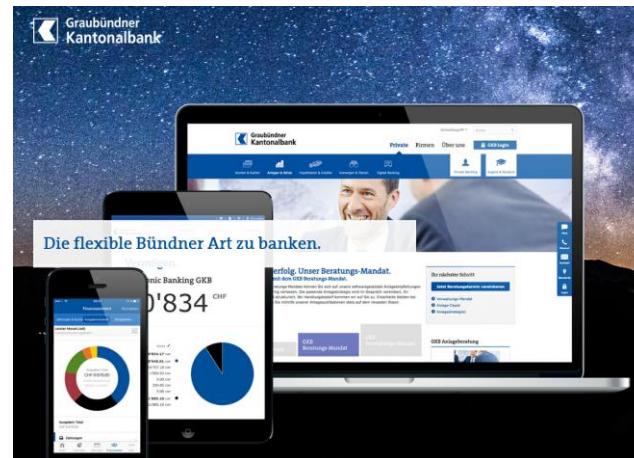
Digitalisierungsstrategie Ansatzpunkte siehe www.gkb.ch/digital

Digitalisierungsstrategie

Straight Through Processing

Digitale Kundenangebote

Daten – Systeme – Technik



Andere Branchen und Anwendungserfahrungen erhöhen die Kundenerwartungen



Buchen

Vorbereiten

Fliegen

Entdecken

Flug

Zürich

Miami | x

Miami (MIA)

☒ Hin- und Rückflug ☐ Einfacher Flug [Mehrere Flüge / Gabelflüge](#)

16.08.2017 23.08.2017

1 Erwachsener 0 Kinder 0 Kleinkinder

Kinder (2-11 J.) Kleinkinder (0-1 J.)

Chur → Zürich HB

Di, 15.08.2017. Abfahrt 15:00. [Ändern](#)

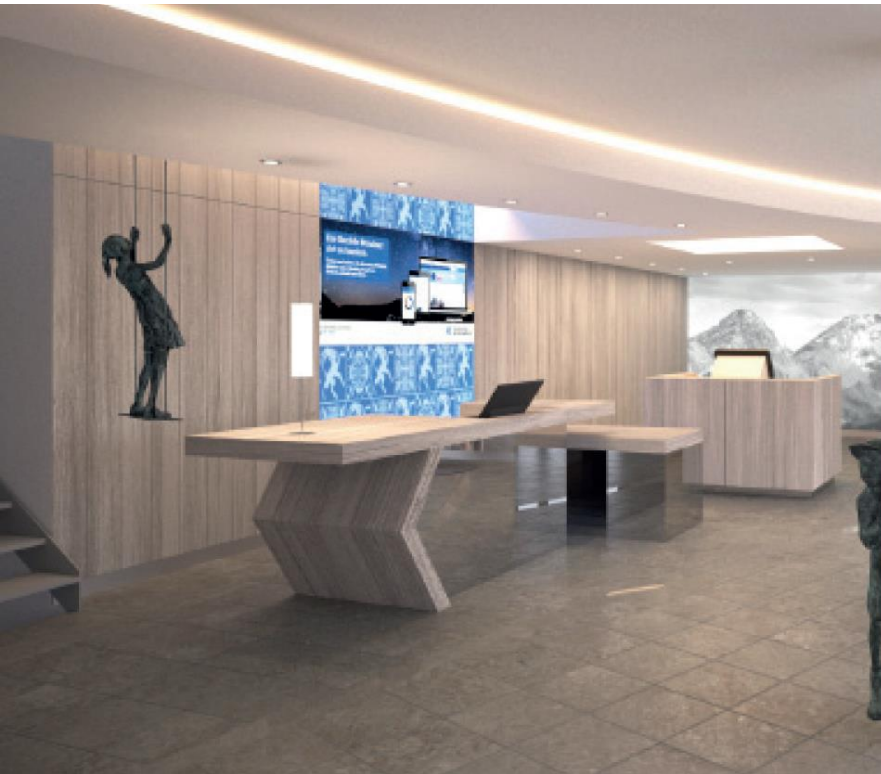
Standard-Ansicht	Dauer	Umsteigen	Belastung	Gleis	Frühere Verbindungen
Richtung Basel SBB 15:09 — 16:23 1 h 14 min 0 1 1 2 1 9 Ab CHF 14.40					
Richtung Zürich HB 15:16 — 16:46 1 h 32 min 0 1 1 2 1 7 Ab CHF 20.50					

Beispiel Digitale (Anlage-) Beratung



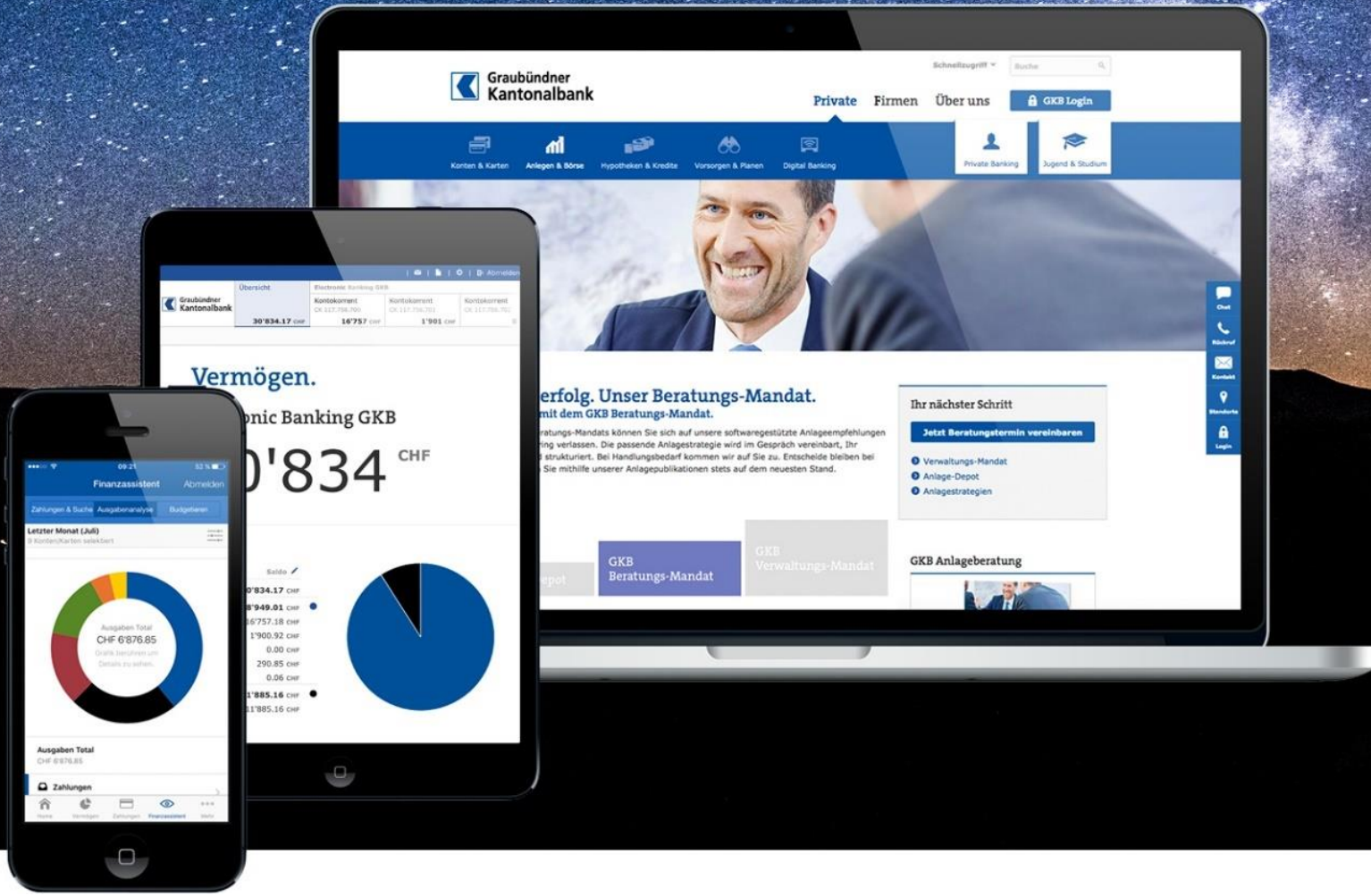
- Startschuss für Tablet-Beratung: Digitale Anlageberatung im 2016 realisiert (first mover auf Schweizer Bankenmarkt)
- Zur Zeit Programmierung der digitalen Finanzierungsberatung
- Am Ende sämtliche Beratungsthemen integriert auf Tablet (Vorsorgeberatung, Disponieren, Finanzberatung, ...)
- und auf Internet und Mobile gespiegelt

Beispiel Geschäftsstelle der Zukunft



- Im Sommer 2017 eröffnet die GKB in Ilanz ihre erste Geschäftsstelle der Zukunft
- Bank hat keinen Schalter mehr – bietet High Tech & High Touch
- GKB-Mitarbeitende als Gastgeber
- Erklären den Kunden das Handling der verschiedenen Automaten
- Im Gespräch wird der Beratungsbedarf und das Cross Selling-Potenzial eruiert
- Vorbereitung auf das bargeldloses Banking

GO.digital «Roadshow»



3. Arbeitsthese – Kundennutzen entsteht weiterhin in der Waage von «High Tech & High Touch»



&



„HIGH TECH“
Standardisierung

„HIGH TOUCH“
Individualisierung

«10. Megatrend»
William Naisbitt

Übersicht

- 1 Intro - Bedeutung von „Innovation“ im digitalen Zeitalter
- 2 Innovationen bei der GKB im vor-digitalen Zeitalter
- 3 Innovationen bei der GKB im digitalen Zeitalter
- 4 Outro – weshalb sich Traditionsunternehmen schwer tun

Start-Ups vs. Traditionelle Unternehmen

- Start-ups und Musterbrecher erkennen Bedeutung der weichen Faktoren und springen direkt in die Arbeitswelt 4.0 hinein
- Betonung agiler Organisationsformen, Attraktivität als Arbeitgeber und der Unternehmenskultur (bspw. Google)
- Etablierte Unternehmen haben zuerst die Hierarchie und das Mgmt zu überwinden



Bedeutung Kultur für Digitale Transformation

«Die Unternehmenskultur ist entweder das
grösste Hindernis
oder der stärkste Beschleuniger der
digitalen Transformation.»

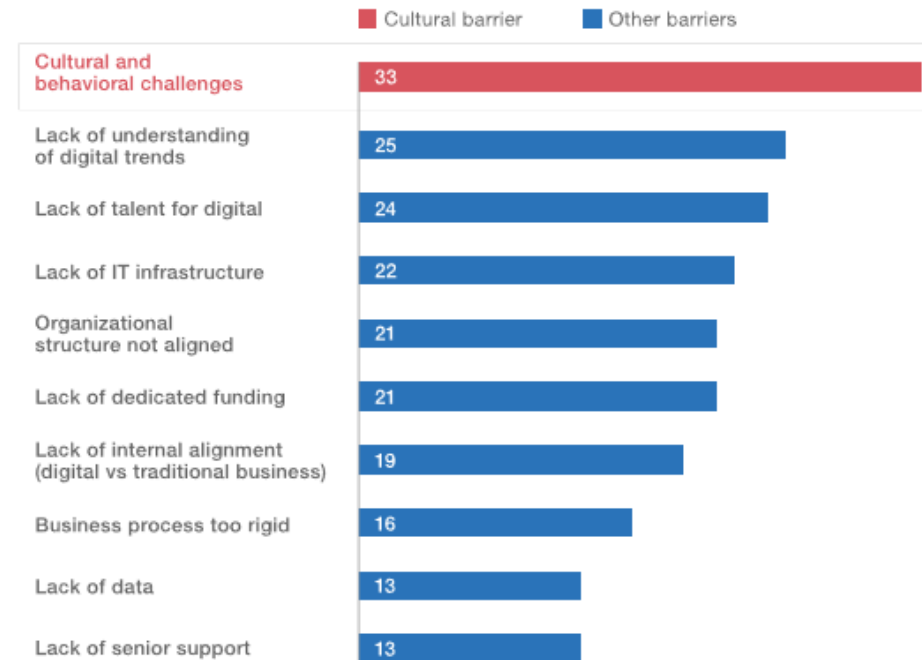
(Brian Solis, Capgemini)

«Nur 37% der Mitarbeiter sagen,
ihr Unternehmen habe eine
Innovationskultur».
Zudem fehlt i.d.R. eine digitale Vision.

(Brian Solis, Capgemini)

Culture is the most significant self-reported barrier to digital effectiveness.

Which are the most significant challenges to meeting digital priorities?
% of respondents



McKinsey&Company | Source: 2016 McKinsey Digital survey of 2,135 respondents

4. Arbeitsthese - Traditionelle U'müssen zuerst ihre eigenen Wertvorstellungen überwinden



- Industrielles Zeitalter
- Repetitive Arbeit am Fließband
- Schlechte Arbeitsbedingungen
- Mensch als Zahnrad in der Maschinerie
- Kein Mitdenken erforderlich
- Entfremdung von der Arbeit
- Arbeit macht keinen Spass
- Kontrollverlust- erlernte Hilflosigkeit
- Führt zur Theorie X → Management!
- Extrinsische Motivation erforderlich
- Transaktionale Führung setzt sich durch
- Hierarchie-Verständnis prägend

Digitalisierungsstrategie

Straight Through Processing

Digitale Kundenangebote

Daten – Systeme – Technik

Substitutionseffekt

Komplementäreffekt

New Work Transformation → Arbeitswelt 4.0

Unternehmenskultur 4.0

Führung 4.0

Organisationsformen 4.0

(Zusammen-) Arbeitsformen 4.0

Personalarbeit 4.0

Raumgestaltung & Equipment 4.0



Öffne der Veränderung deine Arme, aber
verliere dabei deine Werte nicht aus den Augen.

(Dalai Lama)