

## Den Menschen ins Zentrum rücken von Daniel Meierhans

Die Bank Linth fokussiert sich konsequent auf die persönliche Beratung. Digitale Services und kompetente Partner entlasten die Mitarbeitenden.

Mobile Banking, digitale Anlageberatung oder Onlinevideoidentifikation: Die Bank Linth gehört als führende Regionalbank in der Ostschweiz regelmässig zu den ersten Schweizer Finanzinstituten, die für ihre Kunden innovative neue Technologien, Konzepte und Dienstleistungen einführen. Genauso nutzt die seit über 160 Jahren am Zürichsee und im Sarganserland verwurzelte Universalbank die Digitalisierung von Dokumenten, um die Mitarbeitenden von Nebentätigkeiten zu entlasten, damit sie sich noch stärker auf ihre Kernkompetenzen fokussieren können.

«Mit unserem Konzept der «Bank der Zukunft» stellen wir den Menschen noch stärker ins Zentrum unserer Aktivitäten», erklärt der Chief Operation Officer (COO) der Bank Linth, Roland Greber: «Herkömmliche Schalterdienstleistungen werden je länger, je mehr vom PC aus, am Automaten oder via Smartphone erledigt. Die Geschäftsstellen werden dadurch aber nicht überflüssig. Im Gegenteil! Wir können mit den freiwerdenden Kapazitäten die Beratung ausbauen – und stärker auf Dienstleistungen setzen, bei denen es ein persönliches Gespräch braucht.»

### Geschäftsstelle mit Modellcharakter

Wie die Bank Linth der Zukunft mit ihren Kunden interagiert, zeigt die im Sommer 2015 in Betrieb genommene, vollständig neu gebaute Geschäftsstelle Sargans, die branchenweit als Vorbild gilt: keine Schalter und kein Panzerglas. Stattdessen ein offener, heller Raum mit einem Empfangstisch, an dem die Kunden persönlich begrüsst werden. Die Automaten für alle Ein- und Auszahlungsaktivitäten sind genauso in den Raum integriert wie eine Kaffeecke und freistehende Desks für den ungezwungenen Austausch. Und auch die angrenzenden Büros sind in den Kundenbereich hinein offen. «Die Bank soll belebt und unsere Mitarbeitenden sollen ohne grosse Formalitäten ansprechbar sein», so Greber.

### Fokussierung auf Vertrieb und Beratung

Die Umsetzung des neuen Geschäftsstellenkonzepts, das in den nächsten Jahren in allen Zweigstellen realisiert wird, bedingt aber nicht nur genau durchdachte bauliche Veränderungen. Auch die Aufgaben der Mitarbeitenden und sämtliche Prozesse müssen auf die neuen Ziele abgestimmt werden.



### Lösung

#### Digitalisierung der Dossiers im exakten Fahrplan

Eine Voraussetzung für eine stärkere Fokussierung auf die persönliche Beratung ist der schnelle und ortsunabhängige Zugriff auf die Kundendokumente. Dafür wurden sämtliche in Papierform gehaltenen Basisdokumente und Kreditdossiers digitalisiert. Eine aufwändige Aufgabe, die neben einer leistungsfähigen Scanninginfrastruktur vor allem auch verlässliche Prozesse erfordert, denn schliesslich muss das Bankkundengeheimnis jederzeit gewährleistet sein. «Swiss Post Solutions hat uns durch die hohe Prozesskompetenz überzeugt», wie Greber betont: «Dadurch konnten wir die Zeit, in der die Dossiers nicht verfügbar waren, auf wenige Tage beschränken und den engen Projektfahrplan exakt einhalten.»

► [post.ch/swisspostsolutions](https://post.ch/swisspostsolutions)



## Lösung

### Multifunktionelle Automaten für das Bargeld

Zum neuen Geschäftsstellenkonzept der Bank Linth gehört das neue Bargeldhandling. Dieses übernehmen multifunktionelle Bancomaten der neuesten Generation und die Spezialisten von SecurePost. Die Automaten beherrschen alle Ein- und Auszahlungsfunktionen inklusive der individuellen Stückelung der Barbeträge. Die auf Wertlogistiklösungen spezialisierte SecurePost sorgt für den sicheren und zuverlässigen Betrieb und übernimmt zusätzlich alle bankinternen Sicherheitstransporte.

► [post.ch/securepost](https://post.ch/securepost)

«Wir positionieren uns so konsequent wie kaum ein anderes Schweizer Institut als reine Vertriebsbank», erklärt Greber. Tätigkeiten, die nicht zu den Kernkompetenzen im Vertrieb von Finanzprodukten und der persönlichen Beratung gehören, werden wenn möglich von externen Providern bezogen. Die Rechnung ist einfach: Spezialisierte Dienstleister sind effizienter, sie können viel flexibler skalieren, und sie sind immer auf dem neuesten Stand der Technik.

### Sparringpartner für Zukunftspläne

Bei der Wahl seiner Partner verfolgt Greber eine klare Linie: «Priorität hat, dass der Provider seine Aufgaben auf höchstem Niveau erfüllt. Nur so kann er uns optimal entlasten.» Unter den verschiedenen Partnern der Bank ist auch die Post: «Die Post beschäftigt sich in vielen unterschiedlichen Bereichen intensiv mit den Möglichkeiten der Digitalisierung von Geschäftsprozessen – wie der elektronischen Erfassung von Dokumenten. Sie kommt mit neuen Ideen aktiv auf uns zu. Das macht sie für uns zu einem wichtigen Sparringpartner.»



Roland Greber, COO Bank Linth

Roland Greber kennt die Finanzindustrie in ihrer ganzen Bandbreite. Nach einer Banklehre bildete er sich zum Wirtschaftsinformatiker weiter und arbeitete danach als Leiter IT und COO in einer Privatbank sowie als Leiter Business Engineering und Management Support bei einer Krankenversicherung. 2013 übernahm er als Geschäftsleitungsmitglied die Verantwortung für das Ressort Operations und Services der Bank Linth.

► [banklinth.ch](https://banklinth.ch)