

DIGITALE LOTSEN BY CP BAP

Botschafter des digitalen Wandels nachhaltig in Wirkung bringen



DYNAMISCHE ORGANISATION

Digitale Lotsen

Wie bekommen wir Mitarbeiter dazu neue Wege engagiert mitzugehen? Wertschätzend. Nachhaltig. Dauerhaft.

Ausgangssituation: Welt im Wandel

Kunden verändern die Bank!

Die Mitarbeiter eines Unternehmens sind der entscheidende Faktor, um dieser existenziellen Veränderung - getrieben durch die Digitalisierung - erfolgreich und dauerhaft zu begegnen.

Digitale Lotsen: Aufgaben

Digitale Lotsen setzen beim Mitarbeiter an. Sie arbeiten in enger Verzahnung mit den Führungskräften am Mindset der Kollegen, schaffen Bewusstsein für den Wandel und bieten konkrete Hilfestellung bei der Umsetzung digitaler Tools. Von der Umsetzung im System agree21 bis zur konkreten Kommunikationsgestaltung zum Kunden.

Digitale Lotsen: Notwendige Kompetenzen/Wissen

Fachkompetenz agree21, Apps, Onlinefiliale
Mindset/Haltung
Kommunikations- und Sozialkompetenz
Medien- und Präsentationskompetenz
Selbstorganisationskompetenz
Methodenkompetenz Change
Wissenskompetenz

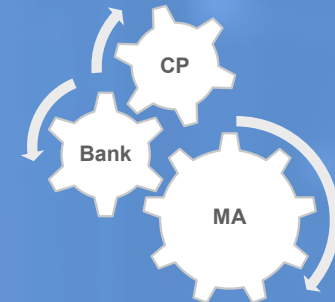


DIGITALE LOTSEN BY CP BAP: UNSER USP

Digitale Lotsen sind mehr als die VR-Banking-App!

Wir trainieren Lotsen damit sie Mitarbeiter nachhaltig für den Kulturwandel gewinnen und die digitalen Leistungen des Hauses vermitteln!

#dasWIRgewinnt



Online.

- | Webinare
- | Digitale Supervision
- | Digitaler Prüfungsteil
- | ggfs. ergänzende eLearning-Module

Dynamisch vor Ort.

- | Fachschulung i.V. mit Ihnen
- | Customer Journey
- | Cross Innovation Jam
- | Menschen gewinnen
- | Bootcamp: Kommunikation
- | Kreative Medienkompetenz

Verbindliche Zertifizierung.

- | Konkreter Handlungs- und Umsetzungsplan
- | Erfolgreiches Vorleben: Wie gewinne ich Mitarbeiter?
- | Dokumentation der Beschäftigung mit den relevanten Inhalten



INTERAKTIV

AGIL

PRAKTISCH

ENGAGIERT

MODERIEREND

VERBINDLICH

MIT WIRKUNG!

DYNAMISCHE ORGANISATION

Digitale Lotsen: Auftrag

Was sollen Digitale Lotsen leisten?

Kommunikator: Digitale Leistungen der Bank vermitteln

Mitarbeiter/Kollegen an die bestehenden Lösungen heranführen

Botschafter des digitalen Wandels

Kulturwandel unterstützen
Kundenblickwinkel integrieren
Notwendigkeit/Dringlichkeit des Wandels vermitteln

Kommunikator: Digitale Leistungen der Bank vermitteln?

Mitarbeiter/Kollegen an die bestehenden Lösungen heranführen

Treiber des Wandels

Trainings- und Schulungsfunktion

Leuchtturmprojekte aktiv begleiten
(bspw. Digitale Wochen)

Handlungsleitfäden und Kommunikationshilfen erstellen
(analog/digital)

Botschafter des digitalen Wandels

Kulturwandel unterstützen
Kundenblickwinkel integrieren
Notwendigkeit/Dringlichkeit des Wandels vermitteln

Kommunikator: Digitale Leistungen der Bank vermitteln?

Mitarbeiter/Kollegen an die bestehenden Lösungen heranführen



DIGITALE LOTSEN

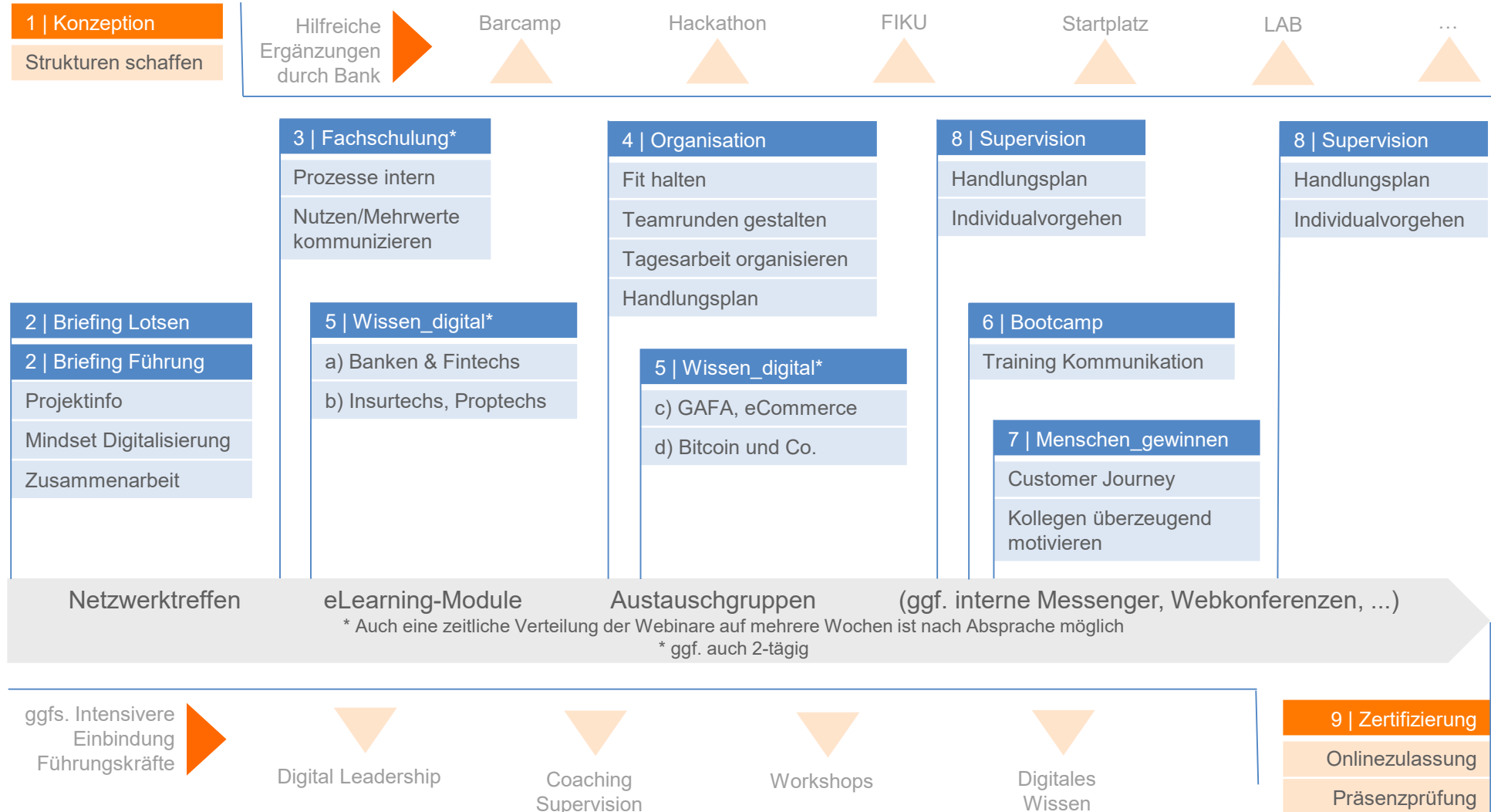
Trainingspakete

Kommunikator	Botschafter	Treiber
Basis*	Effizient*	Optimal*
<ul style="list-style-type: none"> 1 Konzeption 2 Briefing Lotsen 4 Organisation 5 Wissen_digital 6 Bootcamp: Argumentation 8 Digitale Supervision: 1 Einheit 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Konzeption 2 Briefing Lotsen 2 Briefing Führung 3 Fachschulung 4 Organisation 5 Wissen_digital 6 Bootcamp: Argumentation 7 Menschen_gewinnen 8 Digitale Supervision: 2 Einheiten 9 Zertifizierung 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Konzeption 2 Briefing Lotsen 2 Briefing Führung 3 Fachschulung 4 Organisation 5 Wissen_digital 6 Bootcamp: Argumentation 7 Menschen_gewinnen 8 Digitale Supervision: 3 Einheiten 9 Zertifizierung 10 Medien_Kreativ, Trainer 11 Training on the Job

*Investitionsbeispiel für 6 Lotsen

DIGITALE LOTSEN

Trainingspaket „Effizient“ im Verlauf



MODULBESCHREIBUNG

1 | Konzeption



Klare Strukturen.
Klare Rollen und Aufgaben.
Durchdachte Systematik.

Beispielhafte Inhalte:

- | Purpose, Sinn und Zweck
- | Rollen, Aufgaben, Ziele
- | Einbettung/Abgrenzung/Zusammenspiel mit Führungskräften
- | Auswahlprozess
- | Anreizmodelle
- | Zeitliche Befristungen
- | Kommunikation im Prozess
- | Technische Ausstattung
- | Konkretisierung des Trainingsprozesses
- | Zertifizierung

Format:

- | Dauer: 09:00 Uhr – 17:00 Uhr
- | Art: Workshop
- | Format: Präsenz vor Ort
- | Durchführender: CP BAP

MODULBESCHREIBUNG

2 | Briefing Lotsen und Führung



Den Kern der Digitalisierung verstehen.
Klarheit: Rollen, Aufgaben und Unterstützung.
Gemeinsame Haltung und Mindset entwickeln.

Beispielhafte Inhalte:

- I Menschen ändern sich!
 - I Beispiele und Studien aus dem Alltag zeigen auf, wo und wie wir unser Verhalten anpassen
 - I Motive, die zu Verhaltensänderungen führen, werden benannt und anhand von Beispielen aus dem Internet „live“ demonstriert
- I Digitalisierung: Die Größe des Wandels ermessen (Warum es diesmal anders ist..., Machtverschiebung: Vom Anbieter zum Nachfrager, Aktuelle technologische Entwicklungen, die Kulturen verändern)
- I Konsequenz und Fazit: Den Wandel persönlich gestalten! (Chance Digitalisierung, Handlungsleitbild entwickeln)
- I Rollenverständnis der Lotsen und Aufgabenprofil
- I Inhalte der Ausbildung und Anforderungen an den einzelnen Lotsen (Abgrenzung zwischen Lotse und Führungskraft, Zusammenspiel mit den Führungskräften)
- I Digitale Leistungen der Bank heute und morgen
- I Gemeinsames Mindset zum Thema Digitalisierung entwickeln

Format:

- I Dauer:
 - 09:00 Uhr – 12:30 Uhr Lotsen
 - 13:30 Uhr – 17:00 Uhr Führung
- I Art: KickOff
- I Format: Präsenz vor Ort
- I Durchführender: CP BAP/Bank

MODULBESCHREIBUNG

3 | Fachschulung



Digitale Leistungen kennen.
Digitale Leistungen in Wirkung bringen.
Digitale Leistungen mehrwertig kommunizieren.

Beispielhafte Inhalte:

- I Bank: Vorstellung der digitalen Leistungen der Bank
- I Bank: Prozessuale Umsetzung/Realisierung in agree21 (je nach digitaler Leistung)
- I Bank: FAQ's → First-Level-Support ermöglichen

- I CP BAP: Transfer in nutzenorientierte Kommunikation (Merkmal – Erklärung – NUTZEN) und erste Übungen

- I Kommunikation von Second-/Third-Level-Supportwegen

Format:

- I Dauer: 09:00 Uhr – 17:00 Uhr

- I Art: Seminar

- I Format: Präsenz vor Ort

- I Durchführender: Bank/CP BAP

- I Anmerkung: auch ggfs. 2-tägige Schulung je nach Art und Umfang der digitalen Leistungen des Hauses

MODULBESCHREIBUNG

4 | Organisation



Fitness im Themenfeld garantiert und priorisiert!
Tagesarbeit, Teammeeting und Co.: Sichtbarkeit spannend & kreativ aufbauen!
Verbindlichkeit schaffen: Lotsen-Canvas + Handlungs- und Umsetzungsplan

Beispielhafte Inhalte:

- I Relevante Informationsquellen, interessante Veranstaltungsformate, Tools zur Informationsaufbereitung und -verarbeitung, inkl. Erarbeitung eines individuellen Informations-Redaktionsplans
- I Meine Top 3: Tools und Co. – Konkrete Tipps zu Apps, die den Arbeitsalltag bereichern!
- I Wie gestalte ich Teammeetings kreativ und medial?
- I Welche Formate kann ich in meiner täglichen Arbeit nutzen?
- I Wie organisiere ich mich in meiner Tagesarbeit, damit ich für meine Kollegen sichtbar bin und als Lotse wirksam werde?
- I Entwicklung eines individuellen Lotsen-Canvas als Grundlage für den Handlungs- und Umsetzungsplan
- I Präsentation eines ersten Handlungs- und Umsetzungsplans

Format:

- I Dauer:
09:00 Uhr – 17:00 Uhr
- I Art: Interaktiver Workshop
- I Format: Präsenz vor Ort
- I Durchführender: CP BAP/Bank

MODULBESCHREIBUNG

5 | Wissen_digital



Notwendigkeit & Dringlichkeit des Wandels erkennen.
Beispiele & Stories kennen, um Kollegen mitzunehmen.
Neue Technologien und ihre Wirkung auf Kunden einschätzen können.

Worum geht es?

Digitalisierung führt zu gravierenden Umwälzungen und Veränderungen in allen Bereichen des Lebens. Kunden ändern die Bank!

Menschen und Unternehmen müssen lernen mit großen Unsicherheiten und Planungsherausforderungen umzugehen.

Ein „Weiter so!“ geht nicht mehr!

Doch was passiert aktuell?

Welche Entwicklungen gibt es und wie wirken sich diese auf ihre Kunden aus?

Was bedeutet das für Sie selbst, ihre Kollegen und ihr Unternehmen?

Format:

I Dauer: 90 Minuten
davon Info: 45 Minuten
davon Austausch: 45 Minuten

I Art: Interaktive Webinare

I Durchführender: CP BAP

I Anmerkung: Durchführung an einem Tag oder auch wöchentlich (morgens, mittags, abends) nach ihren Wünschen möglich

WIE DIE DIGITALISIERUNG MÄRKTE ÄNDERT!

Banken und Fintechs – Branche im Umbruch?!

„Sparkassen sind nicht unsere Konkurrenz, sie sind unser Kundenpool...“

Georg Hauer von N26 auf der TRX19 im November 2019

Was tut sich in der Bankenbranche?

Welche neuen Player entstehen?

Welche innovativen Geschäftsmodelle verfolgt der Wettbewerb?

Was machen diese anders?

Was besser?

Was daran ist attraktiv für Kunden?

Was aus diesen Erkenntnissen kann Inspiration für unsere Arbeit sein?

Ziel:

Neue und verbesserte Geschäftsmodelle kennen, mögliche Auswirkungen verstehen, Kundenzentrierung erkennen

Durchführender:

CP BAP

Format:

Webinar (90 Minuten)

davon Info: 45 Minuten

davon Austausch: 45 Minuten

Inhalte des Webinars:

I Anhand von „Live“-Interaktionen im Web werden innovative, tagesaktuelle Beispiele gezeigt und die jeweiligen Besonderheiten herausgearbeitet. Dabei werden folgende Bereiche intensiv betrachtet:

- I Payment
- I Banking
- I Vermögensanlage
- I Finanzierungen und Co.
- I Firmen-, Geschäfts- und Gewerbekunden
- I Gemeinsamer Austausch

WIE DIE DIGITALISIERUNG MÄRKTE ÄNDERT!

Insurtechs, Proptechs und Regtechs

Was tut sich in den angrenzenden Finanzbranchen?
Welche neuen Player entstehen?
Welche innovativen Geschäftsmodelle verfolgt der Wettbewerb?
Was machen diese anders?
Was besser?
Was daran ist attraktiv für Kunden?
Was aus diesen Erkenntnissen kann Inspiration für unsere Arbeit sein?

Ziel:

Neue und verbesserte Geschäftsmodelle kennen, mögliche Auswirkungen verstehen, Kundenzentrierung erkennen

Durchführender:

CP BAP

Format:

Webinar (90 Minuten)
davon Info: 45 Minuten
davon Austausch: 45 Minuten

Inhalte des Webinars:

- I Anhand von „Live“-Interaktionen im Web werden innovative, tagesaktuelle Beispiele gezeigt und die jeweiligen Besonderheiten herausgearbeitet. Dabei werden folgende Bereiche intensiv betrachtet:
 - I Insurtechs (Versicherungsbranche)
 - I Proptechs (Immobilienbranche)
 - I Regtechs (Regulatorik)
- I Gemeinsamer Austausch

WIE DIE DIGITALISIERUNG DISRUPTION SCHAFFT! Lernen von GAFa, BAIT und eCommerce?!

„Es gibt eine Weltmacht, die über alle anderen gewinnt: Convenience.

Bequemlichkeit siegt, im Banking sogar über Vertrauen.“

Sascha Lobo auf der TRX19 im November 2019

Zahllose Beispiele zeigen uns wie die großen Tech-Riesen ganze Branchen in Bedrängnis bringen können.

In dem Vorgehen liegt oftmals Inspiration in Details, die wir uns zunutze machen können.

Ziel:

Inspirationen für die eigene Arbeit von den großen Tech-Riesen und aus fortschrittlichen Branchen ableiten.

Durchführender:

CP BAP

Format:

Webinar (90 Minuten)

davon Info: 45 Minuten

davon Austausch: 45 Minuten

Inhalte des Webinars:

- I Staunen garantiert: Die Geschäftsbereiche der GAFa und BAIT-Unternehmen im Detail
- I Apple´s Magie: Wie dauerhaft ganze Branchen revolutioniert werden
- I Wie Amazon Erfolge generiert
- I Gelbe Gefahr? China... der unterschätzte Riese!
- I Kleine Details mit großer Wirkung: Wie die Großen in ihrem Sinne manipulieren...
- I Zalando und Co. Der eCommerce und weitere Branchen als Inspirationsmotor
- I Gemeinsamer Austausch

WIE DIE DIGITALISIERUNG DISRUPTION SCHAFFT!

Blockchain, Bitcoin und Co., ...

Aktuelle technologische Entwicklungen einordnen können ist wichtig.
Funktionsweisen, Vor- und Nachteile für sachliche Argumentation parat haben noch wichtiger!

Aber auch der Blick in die ferne Zukunft ist unabdingbar, um einschätzen zu können
wie sich Märkte verändern. Daraus lässt sich Veränderungsnotwendigkeit ableiten.

Anhand praktischer Anwendungsbeispiele und leicht nachvollziehbaren Erklärungen führt
Dieses Webinar in herausfordernde Themenfelder ein.

Ziel:

Fachbegriffe kennen
Vor- und Nachteile kennen
Mitreden können

Durchführender:

CP BAP

Format:

Webinar (90 Minuten)
davon Info: 45 Minuten
davon Austausch: 45 Minuten

Inhalte des Webinars:

- I Blockchain was ist das und wie funktioniert das?
- I Bitcoin – ein Beispiel für Blockchain und Co.
- I Weitere Kryptowährungen
- I Die Idee hinter Libra und der eEuro
- I Smart Contracts: Anwendungspotenzial
- I Smart Contracts i.V. Internet of Things
- I Entwicklung exponentiell: Quantencomputer – ist in 15 Jahren alles ganz anders?

UNSERE WEBINARREIHE 5 | Wissen_digital

Weitere Themenspecials



Big-Data, SocialScoring und Neuronale Netze

Fischen im Datenmeer!
Mit modernen Anwendungen
bessere Prognosen erreichen



Die agile Organisation ist dynamische Organisation!

Do's und Don'ts agiler
Organisationen
Schnittstelle Linie/Agil
Agil in der Führung



Digitaler Dialog – Alles rund um Social Media

Welche Zielgruppe – welche
Plattform?
Besonderheiten der verschiedenen
Plattformen
Umgang mit Social Media



Zukunfts-Manufaktur

Trends, Megatrends, Hype
Trendmap
Widersprüchliche Trends – Und
nun?



Agile Methoden im Überblick

Scrum, Design-Thinking, Sprint,
Kanban, ... was ist das?
Der agile Eisberg
Kuratierte Quellen für weitere
Nachforschungen



Trends in der Genowelt, Internet of Things (IoT)

Aktuelle Entwicklungen im ge-
nossenschaftlichen Umfeld (VB &
RB, Fiducia, DZ, Verbund, ...)
IoT: Vernetzung überall



Personal Safety: Sicherheit im Internet

Aktuelle Studien Passwörter: Wie
verhalte ich mich richtig?
Was kann jeder tun, um sich
persönlich zu schützen?
Software, Internet, Social Media, ...
Praxistipps für den Alltag

IHR THEMA?

150 Experten ...
Großes Netzwerk ...

WIR INTEGRIEREN GERN!

★ ★ ★ Nachfragehäufigkeit unserer Kunden zu den jeweiligen Themen

MODULBESCHREIBUNG

6 | Bootcamp Argumentation



Mitarbeiter gewinnen: Training von Ansprache!
Üben, Üben, Üben

Beispielhafte Inhalte:

I Kurzimpulse:

- I Kleine Hilfestellungen in der Argumentation: Herz – Auge – Hand
- I ...

I Rollenspiele: Üben, Üben, Üben – Mitarbeiter gewinnen

- I Face-to-Face
- I Changing Chairs
- I Speed-Date

I Social Learning:

- I Feedback durch alle Lernenden/Trainer/Lernbegleiter i.V. mit dem Feedback-Log

Format:

- I Dauer:
09:00 Uhr – 17:00 Uhr
- I Art: Bootcamp
- I Format: Präsenz vor Ort
- I Durchführender: CP BAP/Bank

MODULBESCHREIBUNG

7 | Menschen_gewinnen



Kundensicht erleben. In die Tagesarbeit integrieren.
Schwierige Mitarbeiter für den digitalen Wandel begeistern.
Üben, Üben, Üben!

Inhalte der Veranstaltung:

I CustomerJourney: Fokus Kunde

- I Kurzeinführung in die Arbeitsweise mit Personas auf Basis der DIVSI-Studie, Vorgehensmodell und Co.
- I Menschen verstehen – Persona kennen – sich in die Persona versetzen
- I Nach vordefiniertem Szenario die ideale Kundenreise im Kundeninteraktionspfad definieren (Information, Kontakt, Beratung, Angebot, Abschluss, Transaktion/Service, Nachbetreuung, Schmerz- und Absprungpunkte, Highlights, Radar)
- I Ableitung von wesentlichen Erkenntnissen

I CustomerJourney: Fokus Mitarbeiter

- I Die Personas schlüpfen in die Mitarbeiterrolle!
- I Nach Nutzen und Argumentationsübungen gilt es nun anhand der Motive der Kollegen diese zu integrieren und in Rollenspielen für den digitalen Wandel zu begeistern.

I Cross-Innovation-Jam: Mogeln erlaubt!

- I Erfolgreiche Ideen aus anderen Branchen auf das eigene Geschäftsmodell übertragen

Format:

- I Dauer: 2 Tage
09:00 Uhr – 17:00 Uhr
- I Art: Agiles Format
- I Format: Präsenz
(Location außerhalb der Bank empfehlenswert)
- I Durchführender: CP BAP
(2 Trainer)

MODULBESCHREIBUNG

8 | Supervision



Lotsen finden ihren Weg! Es wird an alles gedacht!
Individuelle Hilfestellungen und Anregungen!
Umsetzungswahrscheinlichkeit steigt exponentiell!

Mögliche Inhalte:

I Systemisches Denken

I Habe ich an alles gedacht?

I Praktische Hilfestellungen

I Wie mache ich das in meiner Tagesarbeit?

I Wie kann ich das im Teammeeting forcieren?

I ...

I OKR: Meine Schritte auf dem Weg zum Ziel

I Zielfindung mal anders

I Simulation: Was ist wenn?

Format:

I Dauer:

1 Einheit = 30 Minuten je Lotse/
Einheiten: nach gewähltem
Modell

I Art: GoToMeeting

I Format: Digital

I Durchführender: CP BAP

MODULBESCHREIBUNG

9 | Zertifizierung



Lotsen erlangen einen Nachweis für ihren Lebenslauf.
Bank steigert Verbindlichkeit!
Entscheidender Erfolgshebel!

Ablauf:

- | **Onlinetest**
 - | Prüfungszulassung
- | **Präsenz: Präsentation Handlungs- und Umsetzungsplan**
 - | Botschaften
 - | Organisation des täglichen Tuns
 - | ...
- | **Präsenz: Rollenspiel**
 - | Schwierige Mitarbeiter begeistern
- | **Übergabe des Zertifikat** in gesonderter Veranstaltung durch die Bank

Format:

- | Dauer: 60 Minuten je Lotse
- | Art: Prüfungskommission
- | Format: Präsentation in allen Formaten
- | Durchführender: CP BAP/Bank

MODULBESCHREIBUNG

10 | Medien_kreativ, Trainer



Tipps und Tricks zur schnellen Medienerstellung (Video, Screencast,)
Kreativ und interessant wirken!
Train-the-Trainer-Tipps: Schulungen begeisternd meistern.

Ablauf/Mögliche Inhalte:

I Medienproduktionstipps

- I Wie drehe ich ein Video?
 - I Best-Practice-Tipps, nötige Technik
- I Wie kann ich schnell einen Screencast oder Podcast erstellen?
- I Wie simuliere ich WhatsApp-Stil? Wie kann ich Animojis mit Untertiteln für meine Arbeit nutzen?
- I Was macht ein gutes Foto aus?
- I ...

I Train-the-Trainer

- I Wie gestalte ich ein interessantes Training?
- I Wie gehe ich mit Teilnehmern um?
- I Wie sichere ich Lerntransfer?
- I ...

Format:

- I Dauer:
09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
- I Art: Workshop
- I Format: Präsenz
- I Durchführender: CP BAP

MODULBESCHREIBUNG

11 | Training on the Job



Unterstützung in kniffligen Situationen.
Reflektion anregen.
Feinschliff in der Kommunikation. ERFOLG! Bei Kunden und Mitarbeitern.

Anmerkungen:

I Training on the Job

- I Insbesondere wenn für Kunden Highlights geplant sind, ist das Instrument der Begleitung am Arbeitsplatz wichtig und in das Projekt zu integrieren (bspw. Digitale Wochen in den Filialen, Mobiler APP-Stand, ...)
- I Lotsen können durch die Begleitung eine Optimierung ihrer Tagesarbeit erfahren und behalten den Fokus bspw. als Botschafter des Digitalen Wandels
 - I Kunden ansprechen und Verständnis schaffen = Vorleben
 - I Mitarbeiter bewegen = zum selber Tun animieren
 - I Sich selbst beständig reflektieren

Format:

- I Dauer:
1 Einheit = 0,5 Tage je Lotse/bis zu zwei Einheiten je Lotse
- I Art: Begleitung am Arbeitsplatz
- I Format: Präsenz
- I Durchführender: CP BAP

KONTAKT



JÖRG SCHOBER

Mitglied der Geschäftsleitung

joerg.schober@cp-bap.de

Mobil +49 (0) 160 96 94 23 99