

Erste agile Bank Österreichs

Erfolgsfaktoren der Agilen Transformation

Klaudia Zemlics, Agile Coach

Okt. 2019

Meilensteine unserer Geschichte

- 1970** Das Versandhaus Quelle erwirbt zur Abwicklung seiner Ratengeschäfte das Bankhaus C.A. Steinhäusser in Wien.
- 1999** Fusion von Quelle Bank Deutschland mit Quelle Bank Österreich und Umbenennung in Entrium Direct Bankers AG
- 2003** Allgemeine Deutsche Direktbank Aktiengesellschaft (DiBa) übernimmt die Entrium Direct Bankers
- 2004** Die Marke ING-DiBa Direktbank Austria wird im österreichischen Markt eingeführt
- 2016** Entwicklung zur Universalbank mit neuem Girokonto und Integration des Firmenkundenbereichs (Wholesale Banking)
- 2018** **ING ist die erste agile Bank Österreichs**



Zahlen und Fakten



>300 Mitarbeiter



8,3 Mrd. Euro Geschäftsvolumen

Retail Banking:

- Girokonto
- Sparen
- Fonds
- Kredite inkl. Baufinanzierung



ca. 550.000 Kunden

Wettbewerb
TOP SERVICE
ÖSTERREICH



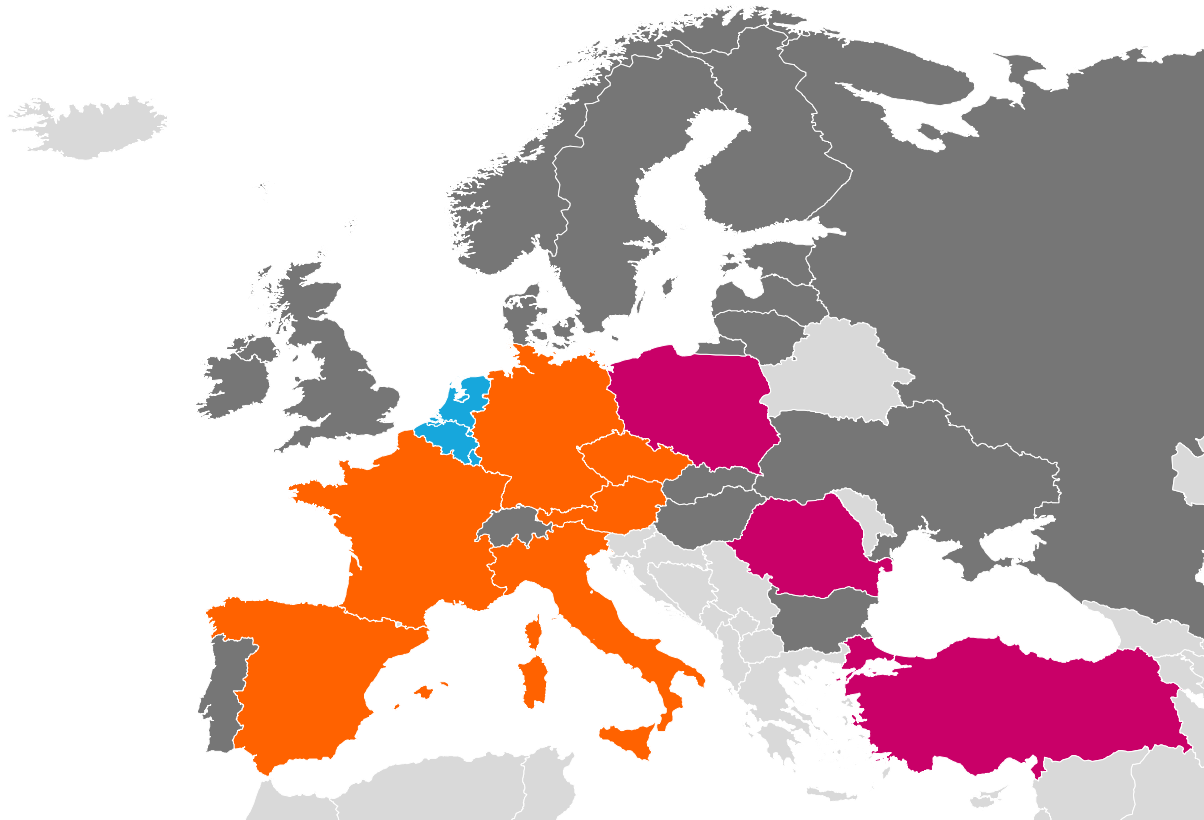
Wholesale Banking:

- Payments
- Acquisition finance
- Corporate Lending
- Structured Export Finance



ING in Europa und weltweit

ING in Europa



■ Marktführer
■ Herausforderer

■ Wachstumsmärkte
■ Ausschließlich Wholesale Banking

ING weltweit



Mehr als **37** Millionen private, Firmen- und institutionelle Kunden



Mehr als **40** Länder in Europa, Nordamerika, Lateinamerika, Asien und Australien



Mehr als **51.000** Mitarbeiter

„Empowering people to stay
a step ahead in life and
business.“



Herausforderndes Umfeld für Banken





EIN gemeinsamer agiler Weg
= One Agile Way of Working

Video “Our way of working”

Our way
of working



Warum die Transformation zur agilen Bank?



Mehr für den Kunden

Produkte & Services an
sich rasch ändernde
Kundenbedürfnisse anpassen



Schnelligkeit & Effizienz

Schneller am Markt anbieten
Wertsteigerung erzielen
Kontinuierlich verbessern



Zusammen stärker werden

Mehr Selbstbestimmung
Höhere Eigenverantwortung
Wachsendes Engagement

Methoden



Struktur

Mindset



MINDSET!

Orange Code



You take it on and **make it happen**



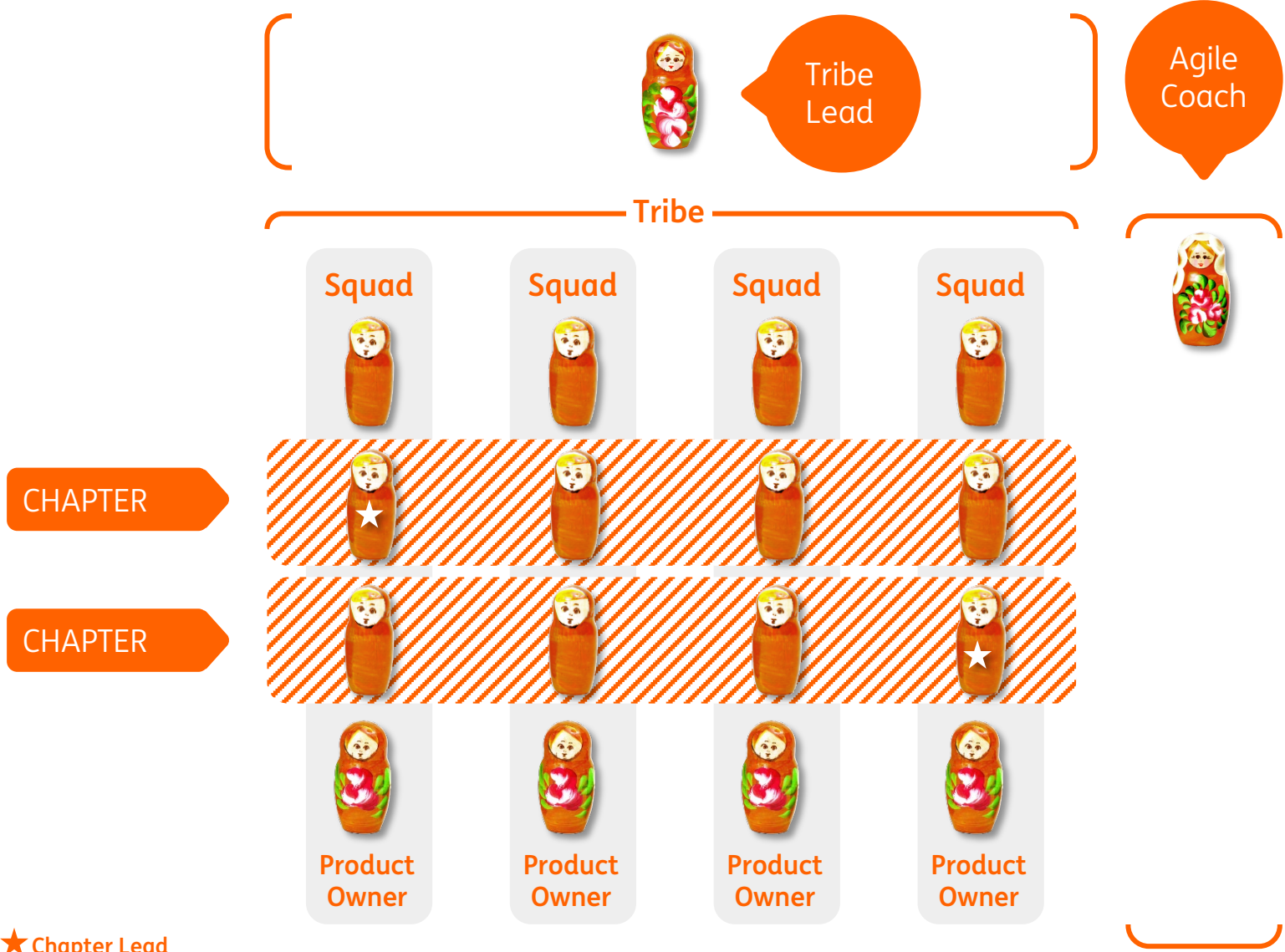
You **help others** to be successful



You are **always** a step ahead

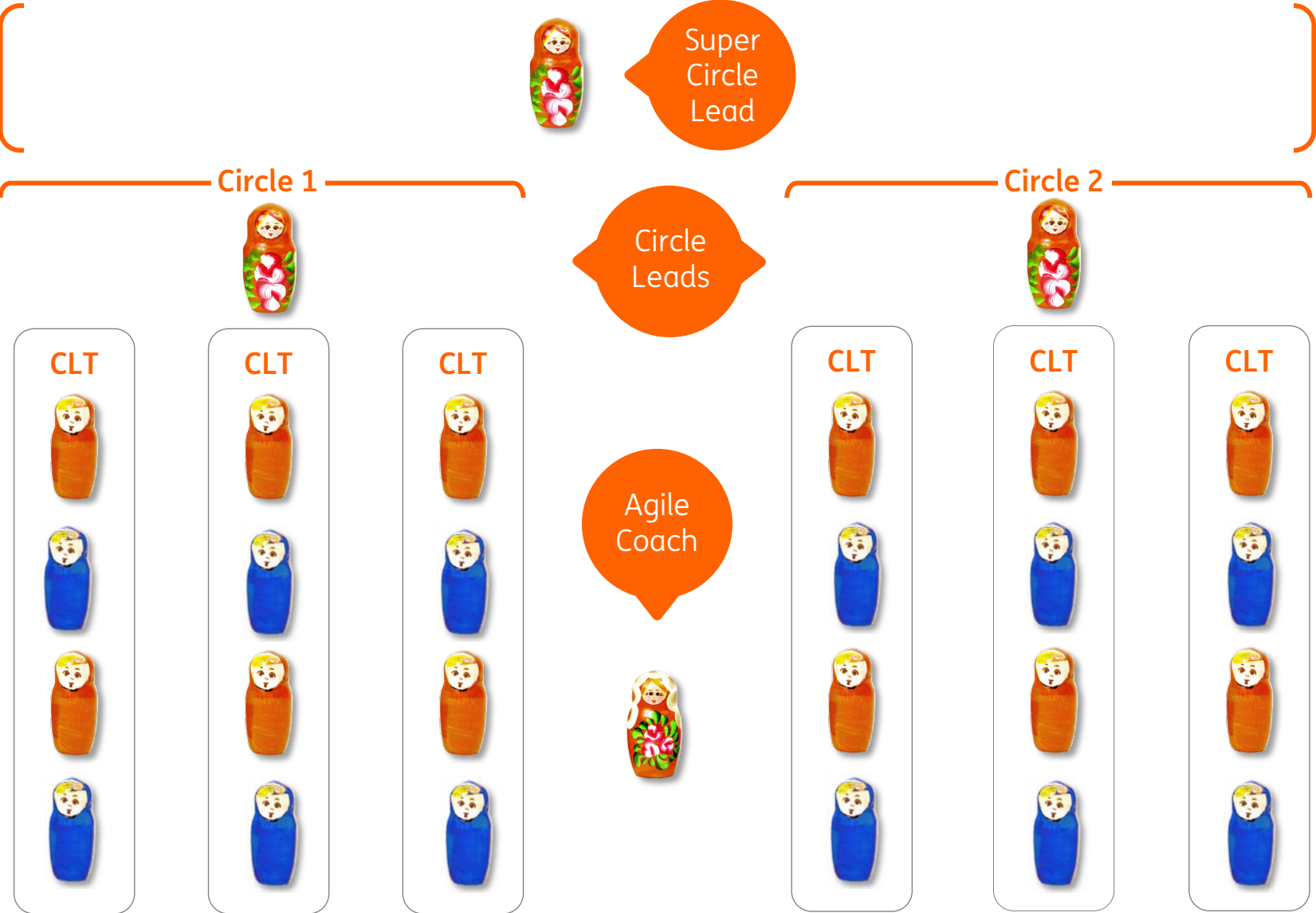
Struktur

Agile Struktur für „Delivery“



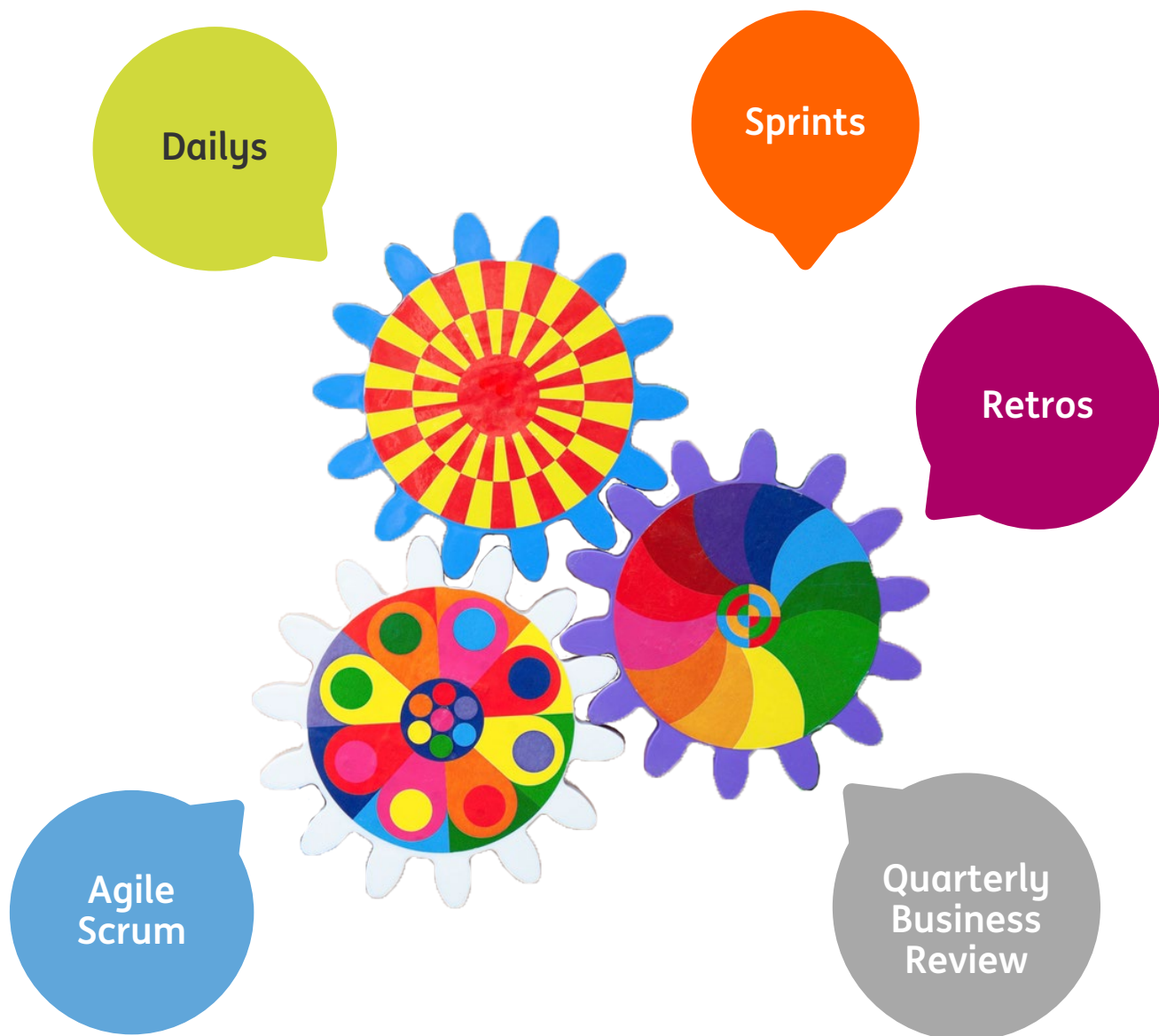
★ Chapter Lead

Agile Struktur für „Sales / Service“



CLT = Customer Loyalty Team

Method



5 Erfolgsfaktoren



1

Nicht 1:1 von anderen kopieren....

2

Kommunizieren, kommunizieren, kommunizieren

3

Volles Commitment des lokalen Senior Management

4

Änderungen schnell umsetzen...


5

Make the change, then make it work

Vielen Dank!

www.ing.at/agile-bank

 facebook.com/INGOesterreich

 [@ingoesterreich](https://twitter.com/ingoesterreich)

 Instagram.com/ingoesterreich

 YouTube.com/ingaustralia