

# «Digitalisierung soll Mehrwert stiften, für unsere Kunden wie auch für die Schwyzer Kantonalbank»

**Die Schwyzer Kantonalbank ist wie alle Finanzinstitute gezwungen, das Businessmodell aufgrund der voranschreitenden Digitalisierung permanent zu überprüfen und auf die neuen Realitäten und Entwicklungen auszurichten. Für eine lokal stark verankerte Kantonalbank ist Digitalisierung ein Balanceakt rund um altes Geschäft und neue Chancen. Wie die Bank diese Veränderungen aktiv managt, erklärt Sabine Kuhlin, welche die digitale Transformation der SZKB verantwortet.**

Interview: Marc Landis

## Welchen Stellenwert hat die digitale Business-Transformation für die Schwyzer Kantonalbank?

Sabine Kuhlin: Die Digitalisierung unserer Geschäftsprozesse und auch des Bankgeschäfts an sich haben einen sehr hohen Stellenwert für die Schwyzer Kantonalbank. Wir wollen aber nicht nur digitalisieren, sondern müssen dies auch, weil sich die Erwartungen der Kundinnen und Kunden verändert haben. Sie nutzen im Privaten verschiedenste digitale Lösungen und Kommunikationsmittel, was auch für uns als Bank die Art und Weise verändert, wie wir mit ihnen interagieren. So spielen digitale Kanäle – abgesehen von der persönlichen Beratung und Begleitung der Kundschaft – eine immer wichtigere Rolle für uns. Kundenfokus bedeutet für uns, dass wir die Kundinnen und Kunden für unsere Bankdienstleistungen begeistern möchten. Dies erreichen wir nur durch bedürfnisorientierte Beratung. So bieten wir Lösungen an, die nahe bei der Kundschaft sind und den Bankzugang über digitale Kanäle einfach und bequem ermöglichen. Ausserdem bedeutet Digitalisierung für uns auch, dass wir unsere eigenen Prozesse vereinfachen, standardisieren und – wo möglich und sinnvoll – automatisieren. Damit möchten wir ein durchgängiges Erlebnis für die Kundinnen und Kunden entlang ihrer gesamten Customer Journey schaffen. Auch unsere Mitarbeitenden, von den Kundenberatern bis zu den Backoffice-Mitarbeitenden, profitieren von der Digitalisierung, weil wir unsere Prozesse mehr und mehr end-to-end digital und ohne Medienbrüche umsetzen können.

## Was genau beinhaltet die Digitalisierungsstrategie der SZKB?

Auf der für die Kundinnen und Kunden direkt sichtbaren Seite sind wir aktuell dabei, E- und Mobile Banking sowie unsere Inter-

netpräsenz aufzufrischen und umzubauen. Den Relaunch unserer Internetpräsenz planen wir diesen Sommer. Damit wir nicht an der Kundschaft vorbeientwickeln, befragen wir sie regelmässig in Kundenpanels. So bringen wir die Kundenbedürfnisse aus erster Hand in Erfahrung. Wir wollen uns Kundenzentriertheit nicht nur auf die Fahne schreiben, sondern sie auch konsequent umsetzen. Auf Prozessebene hinterfragen wir alle Lösungen und

**«Unsere Digitalisierungsstrategie zielt darauf ab, dass wir einfacher und durchgängiger werden wollen und dies sowohl vor als auch hinter dem Vorhang.»**

Sabine Kuhlin, SZKB

Abläufe nicht nur im Kontakt mit unserer Kundschaft, sondern auch im Zusammenhang mit den Tools, die wir unseren Kundenberatern zur Verfügung stellen. Sie sind mit immer komplexeren rechtlichen und regulatorischen Auflagen konfrontiert, die ohne passende digitale Tools nur schwer zu bewältigen sind. Grundsätzlich zielt unsere Digitalisierungsstrategie darauf ab, dass wir einfacher und durchgängiger werden wollen und dies sowohl vor als auch hinter dem Vorhang.

## Was heisst das konkret?

Das ist natürlich für uns als Bank eine grosse Herausforderung. Es müssen ja nicht nur die digitalen Prozesse neu definiert, beziehungsweise neu gedacht werden, sondern wir müssen auch die Mitarbeitenden für die neuen Arbeitsweisen gewinnen. Ein schlechter analoger Prozess ergibt ohne Redesign auch einen schlechten digitalen Prozess, daher steht die Entschlackung des Prozesses am Anfang. Digitalisierung ist vor allem auch ein Change-Prozess, der entsprechend begleitet werden muss. Die Akzeptanz der Belegschaft ist bei uns insgesamt gross. Wichtig ist es, die Mitarbeitenden früh miteinzubeziehen und durch regelmässige Schulung die Anwendung der neuen Lösungen zu trainieren und auch Auffrischkurse anzubieten.

## ZUR PERSON

Sabine Kuhlin ist seit dem 1. April 2022 Leiterin Digitale Transformation der Schwyzer Kantonalbank. Zuvor war sie ebenfalls mit Digitalisierungsvorhaben als Leiterin Multi-Kanalmanagement & Digital Banking bei diesen Digitalisierungsthemen unterwegs.



«Die Bankensysteme müssen noch offener werden, um für zukünftige Interaktionen mit Drittanbietern gerüstet zu sein.»

Sabine Kuhlín, SZKB

#### Und auf der IT-Seite?

Auf der technischen Seite haben wir damit begonnen, unsere IT-Architektur umzubauen und haben für diese Aufgabe ein dediziertes Team innerhalb unserer IT-Organisation etabliert. Dieses fokussiert sich insbesondere auf die Weiterentwicklung der IT-Software-Architektur. Die neue Architektur unterstützt die Einführung von Open Finance Use Cases, die aufgrund von standardisierten Schnittstellen zukünftige Digitalisierungschancen beziehungsweise die Integrationen in Ökosysteme ermöglicht. Zudem konzipierten und entwickelten wir «Integrationsschichten», damit Businessprozesse end-to-end kundenzentriert umgesetzt werden können. Der Integrationsaufwand mit Umsystemen und Drittsystemen ist immer komplexer geworden. Das hat auch unsere langjährige Softwareanbieterin Finnova erkannt, von der wir das Kernbankensystem lizenzieren. Die Kernbankensystemsoftware ist in den vergangenen Jahren sehr viel modularer geworden. Dies ist auch richtig und wichtig, damit sie in der Lage ist, aktuelle und zukünftige technische Entwicklungen abzubilden. Wir haben ausserdem ein IT-Architektur-Gremium ins Leben gerufen, um Fragen rund um neue Technologieentwicklungen zu analysieren, Chancen daraus

zu erkennen und zu entscheiden, welche Massnahmen in die Wege geleitet werden.

#### Welche Beispiele gibt es für geglückte Digitalisierungsprojekte bei der SZKB?

Wir haben etwa den neuen, intuitiven Beraterarbeitsplatz «Advisory Work Bench» als Basis für diverse Prozessoptimierungen und -automatisierungen bankweit ausgerollt. Letztes Jahr konnten wir zudem einen Durchbruch bei der Automatisierung und Digitalisierung diverser Prozesse feiern, so etwa im Bereich KYC, bei der Kundeneröffnung für Privatkunden, Vollmachtenerteilung und -löschung, Bestellung beziehungsweise Ersatzbestellung für Debitkarten, Löschungen und Mutationen, E-Banking-Vertragseröffnung etc. Ausserdem haben wir unser Dokumentenmanagementsystem abgelöst und alle Dokumente tabletfähig gemacht. Die zugrundeliegende Basis war die Digitalisierung der Dokumente und Verträge. Zudem haben wir das Prozessmanagement professionalisiert, um einfache Prozesse für die Digitalisierung zu erhalten.

#### Wie erleben die Kunden die Digitalisierungsfortschritte bei der SZKB?

Zum Beispiel direkt bei der Kundenberatung. Wir beraten sie mit digitalen Hilfsmitteln und erklären etwa mithilfe von Visualisierungen auf einem Tablet komplexe Finanzthemen, verschiedene Anlagestrategien oder auch Hypotheken. So beispielsweise den Unterschied einer Saron-Hypothek, die auf täglich schwankenden Zinssätzen für Tagesgeld beruht, zur festverzinslichen Hypothek, bei der sich der Hypothekenzins während der vereinbarten Laufzeit nicht verändert.

#### Welche Bedeutung haben Ökosysteme für die SZKB im Rahmen Ihrer Digitalisierungsstrategie 2023?

Im Rahmen der Strategiearbeit werden wir dieses Thema genauer betrachten. Es ist aber klar: Die Bankensysteme müssen noch offener werden, um für zukünftige Interaktionen mit Drittanbietern gerüstet zu sein, seien dies Ökosysteme, andere Plattformen oder weitere innovative Lösungen.

#### Welche Voraussetzungen/Rahmenbedingungen müssen Ihres Erachtens erfüllt sein, dass die Banken in der Schweiz die digitale Business-Transformation flächendeckend und ernsthaft in Angriff nehmen, um für Kunden bestmögliche Services mit echtem Mehrwert bieten zu können?

Neben dem Gewinnen der richtigen Skills ist eine wichtige Basis für die weitere Digitalisierung der Finanzindustrie ganz klar die elektronische Identität. Sie muss vorangetrieben werden, damit Prozesse end-to-end digitalisiert werden können und so auch die Customer Journey einfacher und bequemer wird. Ausserdem müssen Kernbankensystemlösungen in flexible IT-Architektur transformiert werden, um einfach Drittanbieter und deren Services integrieren zu können.



Das Interview  
finden Sie auch  
online  
[www.netzwoche.ch](http://www.netzwoche.ch)