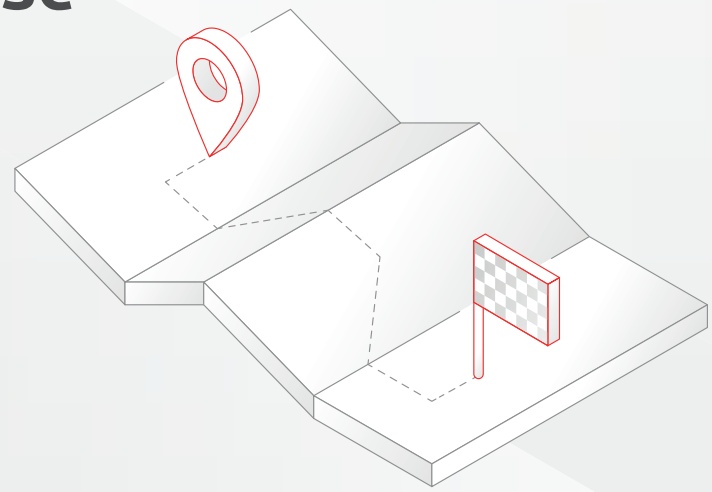
Digitale Sparkasse der Zukunft

Digitale Skillsets zur Digitalen Mitarbeiterfitness



Präambel

Ein Schwerpunktthema der Digitalen Sparkasse der Zukunft ist die Digitale Mitarbeiterfitness.

Im Rahmen des Projekts Digitale Agenda 2.0 und den Vorgängerprojekten wurden mehrere Tools zur Messung und zur strukturierten Ermittlung von Bildungsbedarfen entwickelt.

- Digitalisierungsindex: Umfragetool zur strukturierten Befragung hinsichtlich des digitalen Mindsets der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Zeitreihenvergleich,
- #meinFachwissenDigital: Selbstevaluationstool für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Ermittlung eigener Wissenslücken zur Vorbereitung auf ein strukturiertes Gespräch mit ihrer Führungskraft,
- Digitale Mindeststandards als automatisch und regelmäßig verfügbare Auswertung zur Einordnung des digitalen Fitnessgrades einer Sparkasse.

Darüber hinaus wurde in der Vergangenheit immer wieder der Bedarf nach detaillierten Anforderungsprofilen sog. Skillsets für die verschiedenen Funktionsgruppen einer Sparkasse formuliert.

Um diesem Bedarf Gerecht zu werden, wurden als eines der Schwerpunktthemen der Digitalen Agenda 3.0 im Jahr 2024 von den Mitgliedern des Expertenteams 2 auf Basis einer Idee der Hamburger Sparkasse sogenannte Digitale Skillsets erstellt. Diese werden in der Folge näher vorgestellt und erläutert.

Erläuterungen

Was sind die Digitalen Skillsets?
Die Digitalen Skillsets sollen ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Orientierung geben, welche digitalen Kenntnisse und Fähigkeiten für ihren konkreten Tätigkeitsbereich von ihnen erwartet werden. Die Digitalen Skillsets liefern einen konkreten Vorschlag für 5 verschiedene Funktionsgruppen in ihrer Sparkasse.

Was sind die Digitalen Skillsets nicht?
Die Digitalen Skillsets sind kein vollumfassendes Kompetenzmodell für die jeweilige Funktionsgruppe. Sie ersetzen kein umfassendes Stellen- und Tätigkeitsprofil. Sie ersetzen auch keine fundierte Bildungsbedarfserhebung, die beispielsweise mittels #meineFitnessDigital erfolgen kann.

Welche Funktionsgruppen decken die Digitalen Skillsets ab?

- Privatkundenberater
- Firmenkundenberater
- Führungskräfte im Vertrieb und Betrieb
- Marktfolge
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Stab

Passen die Digitalen Skillsets zu den übrigen Tools der Digitalen Agenda?
Die Digitalen Skillsets basieren auf dem Fragebogen von #meinFachwissenDigital und wurden spezifisch erweitert. Sie sind daher eine passende Ergänzung und Orientierung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Durchführung von #meinFachwissenDigital bzw. nach Erhebung des Digitalisierungsindex.

Wie wurden die Digitalen Skillsets entwickelt und qualitätsgesichert?
Die Digitalen Skillsets wurden vom Expertenteam 2 der Digitalen Agenda 3.0 entwickelt und von den dort mitarbeitenden Sparkassen mit konzipiert und qualitätsgesichert.

Hinweise zum Einsatz

Die Digitalen Skillsets liefern einen konkreten Vorschlag für 5 verschiedene Funktionsgruppen in ihrer Sparkasse. Sie sind bewusst umfangreich und so gestaltet, dass Sie sie individuell auf die Gegebenheiten und spezifischen Funktionsgruppen ihres Hauses anpassen können. Löschen Sie gerne für ihr Haus weniger relevante Themen und ergänzen Sie fehlende Punkte. Auf der zweiten Seite eines jeden Dokuments haben wir „Container“ vorbereitet, die sie mit den individuellen Spezialthemen und Weiterbildungsmaßnahmen ihres Hauses befüllen können und sollen. Im Container „Spezialthemen“ können Sie spezielle Tools und Anwendungen ihres Hauses, laufende Projekte und sonstige Erwartungen an die Funktionsgruppe platzieren.

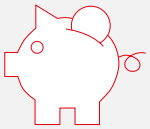
„Digitaler werden, Sparkasse bleiben.“
dabei Menschen verstehen, Sicherheit geben, Zukunft denken.

Digitales Fachwissen

Berater im Vertrieb (PK & FK)

Ich kenne / nutze aktiv:

Basiswissen



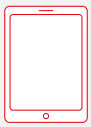
- Online Banking
- App Sparkasse
- Elektronisches Postfach
- pushTAN / pushTAN ZAS
- Mobile Endgeräte als digitale Begleiter
- Kontaktloses Bezahlen
- Künstliche Intelligenz (S-KIPilot) kennen

S-App

- Fotoüberweisung
- E-Postfach
- Kontoauswertung
- Multibanking
- Finanzstatus

Ich kenne / kann erläutern:

Internetfiliale



- Navigation durch die Internetfiliale
- Onlineabschlussfähige Produkte
- Firmenkundenportal

Kenne ich und kann ich meinen Kunden erklären:

Online-Services

- Personendatenpflege
- Service-Center/Hilfe-Center
- Limitänderung (generell und temporär)
- Finanzplaner
- Multibanking
- S-Invest App
- Depot-Cockpit

Online-Sicherungsverfahren

- pushTAN/pushTAN ZAS
- Videolegitimation/eID
- S-Trust

Online-Bezahlverfahren

- ApplePay bzw. Mobiles Bezahlen (Android)
- Paydirekt
- Giropay/Wero

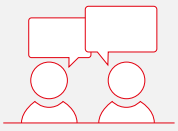
Digitales Arbeiten:

OSPlus/ OSPlus_neo

- Vertriebliche Startseite
- DUO Dokumenten Upload
- Bearbeiterwechsel (medial zu stationär)

Wie komme ich mit meinen Kunden in Kontakt:

Kommunikation



- Webex-Meeting als Gastgeber:in
- Skype for Business als Gastgeber:in
- Outlook-Kalender und Anwesenheit pflegen
- PowerPoint-Präsentationen anhand der hauseigenen Vorlage erstellen und präsentieren können

Kommunikationskanäle:

Netzwerken

- Intranet
- Social Media Kanäle (z. B. LinkedIn, TikTok, Instagram, Youtube)
- Sparkasse.de

Digitales Fachwissen

Berater im Vertrieb (PK & FK)

Kenne ich und kann ich meinen Kunden erklären:

Privatkundenvertrieb **Verbundpartner**	• DekaNet • Versicherungsmanager • Bevestor/ Smart-Vermögen (oder Whitelabel Lösung)
Firmenkundenvertrieb **Verbundpartner**	• Bezahlverfahren (Kartenlesegeräte, POS) • Factoring, Leasing • Risiken absichern (Dok. Auslandsgeschäft, Zins- und Währungsmanagement) • Versicherungen (Versicherungsmanager, BAV; gewerbliche Versicherungen) • Internationales Geschäft (Fremdwährungskonten, Int. Finanzierungen, S-weltweit App)

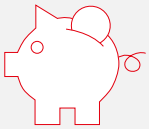
Digitales Fachwissen

Führung Vertrieb

Privatkundenvertrieb, FirmenkundenCenter, Private Banking und Kunden-Service-Center

Ich kenne / nutze aktiv:

Basiswissen



- Online Banking
- App Sparkasse
- Elektronisches Postfach
- pushTAN
- ApplePay oder Mobiles Bezahlen
- Mobile Endgeräte als digitale Begleiter
- Kontaktloses Bezahlen
- Giropay (Paydirekt)
- Künstliche Intelligenz (S-KIPilot) kennen/ anwenden

S-App

- Fotoüberweisung
- E-Postfach
- Kontoauswertung
- Wero
- Multibanking
- Finanzstatus

Ich kenne / kann erläutern:

Internetfiliale

- Navigation durch die Internetfiliale
- Onlineabschlussfähige Produkte
- Firmenkundenportal
- Finanzplaner

Digitales Arbeiten:

OSPlus/ OSPlus_neo

- Vertriebliche Startseite (täglich)
- Digitale Unterschrift
- Archivierung und Zustellung ePostfach

Kommunikationskanäle:

Netzwerken

- Intranet Content Management
- Social Media Kanäle (z. B. LinkedIn)
- Sparkasse.de

Mitarbeitende weiterentwickeln:

Digitale Mitarbeiter-fitness

- Mitarbeitende des eigenen Bereichs dazu befähigen Online-Services, Bezahlverfahren, Sicherungsverfahren und die Internetfiliale sowie die App Sparkasse Kund:innen erklären und einrichten zu können
- Eigene und Entwicklungsfelder des Teams identifizieren und trainieren können
- Teambesprechungen eigenständig planen und (hybrid) moderieren und durchführen

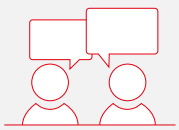
Digitale:r Vorreiter:in:

Vorbildfunktion

- Digitalen Lösungen innerhalb der Sparkasse aufgeschlossen begegnen und als Unterstützung zur (Unternehmens-) Zielerreichung kennen, nutzen und im Team erklären können
- Navigieren in den Handy-Betriebssystemen Android vs iOS

Office Anwendungen/ Bürokommunikation:

Standort-übergreifend zusammen-arbeiten



- Webex-Meeting als Gastgeber:in
- Skype for Business als Gastgeber:in
- On: Teamroom (SharePoint) als Teilnehmer:in
- OneNote mit mehreren Personen nutzen
- Outlook-Kalender und Anwesenheit pflegen
- PowerPoint-Präsentationen anhand der hauseigenen Vorlage erstellen und präsentieren können
- Office_neo-Lernwelt nutzen

Digitales Fachwissen

Führung Vertrieb

Privatkundenvertrieb, FirmenkundenCenter, Private Banking und Kunden-Service-Center

Digitale Resilienz entwickeln	• Einrichtung eines ergonomischen Arbeitsplatzes (Bildschirm, Stuhl,…) • Bedeutung Bildschirmpausen • Arbeitsalltag bewusst und effizient organisieren • Digitale Tools als Hilfsmittel für gesundes Arbeiten einsetzen
Digitale Strategie/ - Kommunikation	• Die digitale Strategie der Sparkasse vorleben • Neue digitale Prozesse intern begleiten und im eigenen Team verstetigen • Eigene und Entwicklungsfelder des Teams identifizieren und trainieren können • Social Media Kanäle (z. B. LinkedIn) aktiv nutzen

Digitales Fachwissen

Führung Betrieb
Marktfolgen, MarktService und Stab

Basiswissen Office Anwendungen/Bürokommunikation:

Outlook	• Ordner anlegen • Kalender und Anwesenheit pflegen • Archivieren • Signaturen erstellen • Zugriff auf andere Postfächer einstellen • Termine (auch virtuell) einladen können • Besprechungsnotizen freigeben
Excel	• Sortieren/ Filtern • Einfache Formeln nutzen
PowerPoint	• PowerPoint-Präsentationen anhand der hauseigenen Vorlage erstellen und präsentieren können • Grafiken und Fotos integrieren • Einfache Bildbearbeitung im Tool
Word	• Kopf- und Fußzeilen einbinden • Inhaltverzeichnis integrieren • Formatierungen nutzen
OneNote	• Notizbücher erstellen • OneNote gemeinsam nutzen • Besprechungsnotizen erstellen • Protokoll mit TN-Liste führen
Skype for Business	• Teambesprechungen eigenständig planen und (hybrid) moderieren und durchführen • Statusanzeige pflegen • Business-Chat nutzen • Desktop übertragen
Telefon	• Rufumleitung einstellen • Favoriten hinterlegen
Sonstige Themen	• Screenshots erstellen und bearbeiten • Einfache Grafikbearbeitung mit Paint • Office_neo-Lernwelt nutzen
Sparkassen-tools	• Onlinebanking nutzen • App Sparkasse nutzen • ApplePay oder Mobiles Bezahlen verwenden • Kontaktloses Bezahlen • mit der Karte verwenden
Digitale Strategie/ - Kommunikation	• Die digitale Strategie der Sparkasse ist bekannt • Neue digitale Produkte und Prozesse werden intern kommuniziert • Künstliche Intelligenz (S-KIPilot) kennen • Intranet Content Management als Autor:in • Social Media Kanäle (z. B. LinkedIn) kennen

Digitales Fachwissen

Führung Betrieb
Marktfolgen, MarktService und Stab

Spezialwissen Office Anwendungen/Bürokommunikation:

Outlook

- Regeln anlegen
- QuickSteps erstellen und nutzen
- Aufgabenlisten abonnieren

Excel

- Diagramme erstellen
- Pivottabellen erstellen

PowerPoint

- Videos integrieren und im Tool schneiden
- Einfache Bildbearbeitung im Tool
- Animationen und Folienübergänge einbauen
- Folienmaster verwalten

Office_neo Teamroom (SharePoint)

- Aufgabenliste für das eigene Team aufbauen
- Dokumenten-Versionierung einsetzen
- Gleichzeitiges Bearbeiten von Dokumenten

Acrobat Pro*

- PDFs erzeugen und zusammenführen
- Inhalte schwärzen
- Inhalte bearbeiten
- Formulare erstellen

* *sofern Adobe Acrobat Pro im Rahmen der Stellenfunktion genutzt wird.*

Als Gastgeber:in nutzen:

Skype for Business

- Termin konfigurieren
- Inhalte (differenziert nach Fenster und Desktop) freigeben
- PowerPoint-Dateien präsentieren
- Umfrage und Whiteboard nutzen
- F&A-Modul (Fragen und Antworten) nutzen

als Gastgeber:in anwenden:

Webex

- Termin einstellen
- Termin konfigurieren
- Inhalte in Webex frei geben
- Whiteboard nutzen
- Rollen verwalten

Digitale Strategie/ - Kommunikation

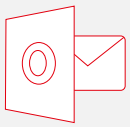
- Die digitale Strategie der Sparkasse vorleben
- Neue digitale Prozesse intern begleiten und im eigenen Team verstetigen
- Eigene und Entwicklungsfelder des Teams identifizieren und trainieren können
- Künstliche Intelligenz (S-KIPilot) aktiv einsetzen
- Social Media Kanäle (z. B. LinkedIn) aktiv nutzen

Digitales Fachwissen

Mitarbeitende Stab

Basiswissen – nutze ich aktiv:

Outlook

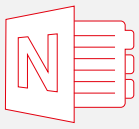


- Mailkommunikation organisieren
  - *Ordner anlegen*
  - *Suchfunktion*
  - *Abwesenheitsagenten*
  - *Lese-und Schreib-berechtigungen pflegen*
  - *Zugriff auf andere Postfächer einstellen*
  - *Archivieren*
  - *Regeln anlegen*
- Mails attraktiv gestalten
  - *Anhänge und Links einfügen*
  - *Vertraulichkeit steuern*
  - *Signaturen erstellen*
  - *Digitale Visitenkarte einrichten*
- Kalender managen
  - *Kalender und Abwesenheiten pflegen*
  - *Besprechungen einladen*

Word

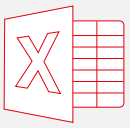
- Vorlagen nutzen
- Kopf- und Fußzeilen einbinden
- Inhaltverzeichnis integrieren
- Formatierungen nutzen

OneNote



- Notizbücher erstellen
- Notizbücher mit Anderen teilen

Excel



- Sortieren/ Filtern
- Einfache Formeln nutzen

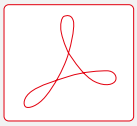
PowerPoint

- Standardvorlage nutzen
- Animationen einbauen
- Folien verwalten

Auf meinen Arbeitsplatz bezogene OSP-Anwendungen

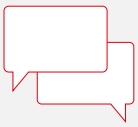
- OSPlus_neo
- Seminare / Veranstaltungen über OSPlus beantragen

Acrobat Pro



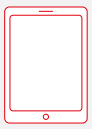
- PDFs erzeugen und zusammenführen
- Inhalte schwärzen
- Inhalte bearbeiten / kommentieren
- Formulare erstellen
- Digital Archivieren

Kommunikation



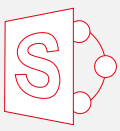
- Webex
  - *An Terminen teilnehmen*
  - *Inhalte in Webex frei geben*
- Telefon
  - *Rufumleitung einstellen*
  - *Favoriten hinterlegen*
- Skype for Business
  - *Status pflegen*
  - *Chatnachricht versenden*
  - *Bildschirm freigeben*

iPad



- AVAYA-Workplace in der Telefonie
- Mailprogramm und Kalender nutzen
- Diverse Sparkassen-Apps laden und nutzen
- Regelmäßig Aktualisierung IOS und Apps
- Einstellungen gezielt personalisieren

SharePoint



- SharePoint Sparkasse (Aufbau und Suchfunktion verstehen)
- Teamroom nutzen (z.B. Teilen und Abrufen von Dokumenten)
- Persönlichen SharePoint (MyCloud) einrichten
- An Explorer Schnellzugriffe anlegen
- Teamroom nutzen (z.B. Teilen und Abrufen von Dokumenten)
- Persönlichen SharePoint (MyCloud) einrichten
- Im Explorer Schnellzugriffe hinterlegen

Digitales Fachwissen

Mitarbeitende Stab

Basiswissen – ich kenne mich aus:

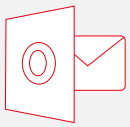
Sparkassentools	• Onlinebanking nutzen / Navigation durch die eigene Internet-Filiale • Funktionen der App Sparkasse • Mobiles Bezahlen & ApplePay • S-ID Check • Überblick über diverse SparkassenApps behalten (push-TAN, S-Trust,…)
Digitale Strategie / - Kommunikation	• Die digitale Strategie meiner Sparkasse ist bekannt • Neue digitale Produkte und Prozesse kennen und ggfs. in eigenen Arbeitsplatz integrieren • Social Media Kanäle kennen
Interne Portale zielgerichtet nutzen	• Intranet • IT4You für die Selbsthilfe • Tickets erstellen (Fragen an Fachabteilungen) • SharePoint (Aufbau und Suchfunktion verstehen) • Veranstaltungskatalog für Schulungen • Favoriten einrichten
Datenschutz	• Sicherer Umgang mit Telefonaten, Webex-Teilnahmen, E-Mails und Anhängen • Benutzername / Passwörter managen • Merkmale des „Phishing„ kennen • Erkennungsmerkmale „sicherer“ Internetseiten • Wesentliche Inhalte zur IT-Sicherheit der Sparkasse (IT-Sicherheitsbeauftragter der SK, Datenvertraulichkeit, Datenverfügbarkeit, Datenintegrität) • Sichere iPad und Smartphone-Nutzung (Gefahren von WLAN, Bluetooth, Hotspots, Gerätefreigaben für APPs etc.)
Sonstige Themen	• Künstliche Intelligenz – Bedeutung für den eigenen Arbeitsplatz kennen • S-KIPilot in Arbeitsaltag einbinden • Screenshots erstellen und bearbeiten • Einfache Grafikbearbeitung mit Paint 3D • Digitale Kommunikationsrichtlinien kennen • Persönliches MobileOffice optimal eingerichtet
Digitale Resilienz entwickeln	• Einrichtung eines ergonomischen Arbeitsplatz (Bildschirm, Stuhl,…) • Bedeutung Bildschirmpausen • Arbeitsaltag bewusst und effizient organisieren • Digitale Tools als Hilfsmittel für gesundes Arbeiten einsetzen
Spezialthemen	• Veträge über RiMaGo einwerten • QMO managen (z.B. Veranstaltungen anlegen) • Umfragen über b2e-Tool durchführen
Weiterbildungsmöglichkeiten	• WBT / Online Schulungen • Schulungsangebote der Sparkassenakademie • Training on the job / Coaching

Digitales Fachwissen

Mitarbeitende Marktfolge

Basiswissen – nutze ich aktiv:

Outlook

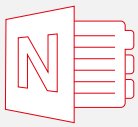


- Mailkommunikation organisieren
  - *Ordner anlegen*
  - *Suchfunktion*
  - *Abwesenheitsagenten*
  - *Lese-und Schreib-berechtigungen pflegen*
  - *Zugriff auf andere Postfächer einstellen*
  - *Archivieren*
  - *Regeln anlegen*
- Mails attraktiv gestalten
  - *Anhänge und Links einfügen*
  - *Vertraulichkeit steuern*
  - *Signaturen erstellen*
  - *Digitale Visitenkarte einrichten*
- Kalender managen
  - *Kalender und Abwesenheiten pflegen*
  - *Besprechungen einladen*

Word

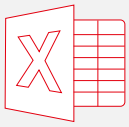
- Vorlagen nutzen
- Kopf- und Fußzeilen einbinden
- Inhaltverzeichnis integrieren
- Formatierungen nutzen

OneNote



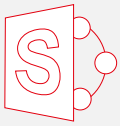
- Notizbücher erstellen
- Notizbücher mit Anderen teilen

Excel



- Sortieren/ Filtern
- Einfache Formeln nutzen

SharePoint

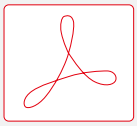


- SharePoint Sparkasse (Aufbau und Suchfunktion verstehen)
- Teamroom nutzen (z.B. Teilen und Abrufen von Dokumenten)
- Persönlichen SharePoint (MyCloud) einrichten
- An Explorer Schnellzugriffe anlegen

Auf meinen Arbeitsplatz bezogene OSP-Anwendungen

- OSPlus_neo
- Mediale / Digitale Prozesse umsetzen
- Inputmanagement / Archiv effizient nutzen

Acrobat Pro



- PDFs erzeugen und zusammenführen
- Inhalte schwärzen
- Inhalte bearbeiten / kommentieren
- Formulare erstellen
- Digital Archivieren

Kommunikation

- Webex
  - *An Terminen teilnehmen*
  - *Inhalte in Webex frei geben*
- Telefon
  - *Rufumleitung einstellen*
  - *Favoriten hinterlegen*
- Skype for Business
  - *Status pflegen*
  - *Chatnachricht versenden*
  - *Bildschirm freigeben*

iPad

- AVAYA-Workplace in der Telefonie
- Mailprogramm und Kalender nutzen
- Diverse Sparkassen-Apps laden und nutzen
- Regelmäßig Aktualisierung IOS und Apps
- Einstellungen gezielt personalisieren

Interne Portale zielgerichtet nutzen

- Intranet
- IT4You für die Selbsthilfe
- Tickets erstellen (Fragen an Fachabteilungen)
- Veranstaltungskatalog für Schulungen
- Favoriten einrichten

Digitales Fachwissen

Mitarbeitende Marktfolge

Basiswissen – ich kenne mich aus:

Sparkassentools	• Onlinebanking nutzen / Navigation durch die eigene Internet-Filiale • Funktionen der App Sparkasse • Mobiles Bezahlen & ApplePay • S-ID Check • Überblick über diverse Apps der Sparkassen behalten (pushTAN/ pushTAN ZAS, S-Trust, …)
Digitale Strategie / - Kommunikation	• Die digitale Strategie der Sparkasse ist bekannt • Neue digitale Produkte und Prozesse kennen und ggfs. in eigenen Arbeitsplatz integrieren • Social Media Kanäle kennen
Datenschutz	• Sicherer Umgang mit Telefonaten, Webex-Teilnahmen, E-Mails und Anhängen • Benutzername / Passwörter managen • Merkmale des „Phishing„ kennen • Erkennungsmerkmale „sicherer“ Internetseiten • Wesentliche Inhalte zur IT-Sicherheit der Sparkasse (IT-Sicherheitsbeauftragter der SK, Datenvertraulichkeit, Datenverfügbarkeit, Datenintegrität) • Sichere iPad und Smartphone-Nutzung (Gefahren von WLAN, Bluetooth, Hotspots, Gerätefreigaben für APPs etc.)
Sonstige Themen	• Künstliche Intelligenz – Bedeutung für den eigenen Arbeitsplatz kennen • S-KIPilot in Arbeitsalltag einbinden • Screenshots erstellen und bearbeiten • pdf-Dokument erstellen • pdf-Scan erstellen (auch bei Papiermix -A4/A3, hoch quer, farbig, schwarz-weiß) • Digitale Kommunikationsrichtlinien kennen • Persönliches MobileOffice eingerichtet (vergleichbar mit Arbeit vor Ort)
Digitale Resilienz entwickeln	• Einrichtung eines ergonomischen Arbeitsplatzes (Bildschirm, Stuhl,…) • Bedeutung Bildschirmpausen • Arbeitsalltag bewusst und effizient organisieren • Digitale Tools als Hilfsmittel für gesundes Arbeiten einsetzen
Spezialthemen	• Navigation durch PPS_neo • Mit Excel komplexe Auswertungen vornehmen • Powerpointpräsentation mit Standardvorlage erstellen
Weiterbildungsmöglichkeiten	• Training on the job / Coaching • WBT / Online Schulungen • Schulungsangebote der Sparkassenakademie