

DOKUMENTATION

Test: New Work in der Finanzdienstleistung 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 8. Juni 2021

UNTERNEHMEN KONTAKT



Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de



Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Zusammenfassung	9
3. Gesamtergebnis Projekte und Angebote	10
4. Gesamtergebnis Projekte	11
5. Ausgezeichnete Projekte und Angebote	12
6. Ausgezeichnete Projekte	16
7. Stärken und Schwächen der Branche	18
8. Methodik	19
9. Allgemeine Methodik (Servicetests)	23

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Kooperation	DUP UNTERNEHMER-Magazin
Studienumfang	New Work-Projekte und -Angebote von 23 Unternehmen; in der Bewertung 25 eingereichte New Work-Projekte
Studienzeitraum	Dezember 2020 bis April 2021
Unternehmens-anfrage	673 Institute der Finanzdienstleistung wurden mittels einer offiziellen Anfrage zu ihren Projekten und Angeboten zum Thema New Work kontaktiert. Je Unternehmen war die Anzahl der Einreichungen an Projekten nicht begrenzt.
Studienkonzeption und Auswertung	In Zusammenarbeit mit den New Work-Experten Prof. Peter Wippermann, Trendforscher, und Madeline Sieland, Redakteurin DUP UNTERNEHMER-Magazin

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Projektbewertung

Umfassende Bewertung von New Work-Projekten im Hinblick auf

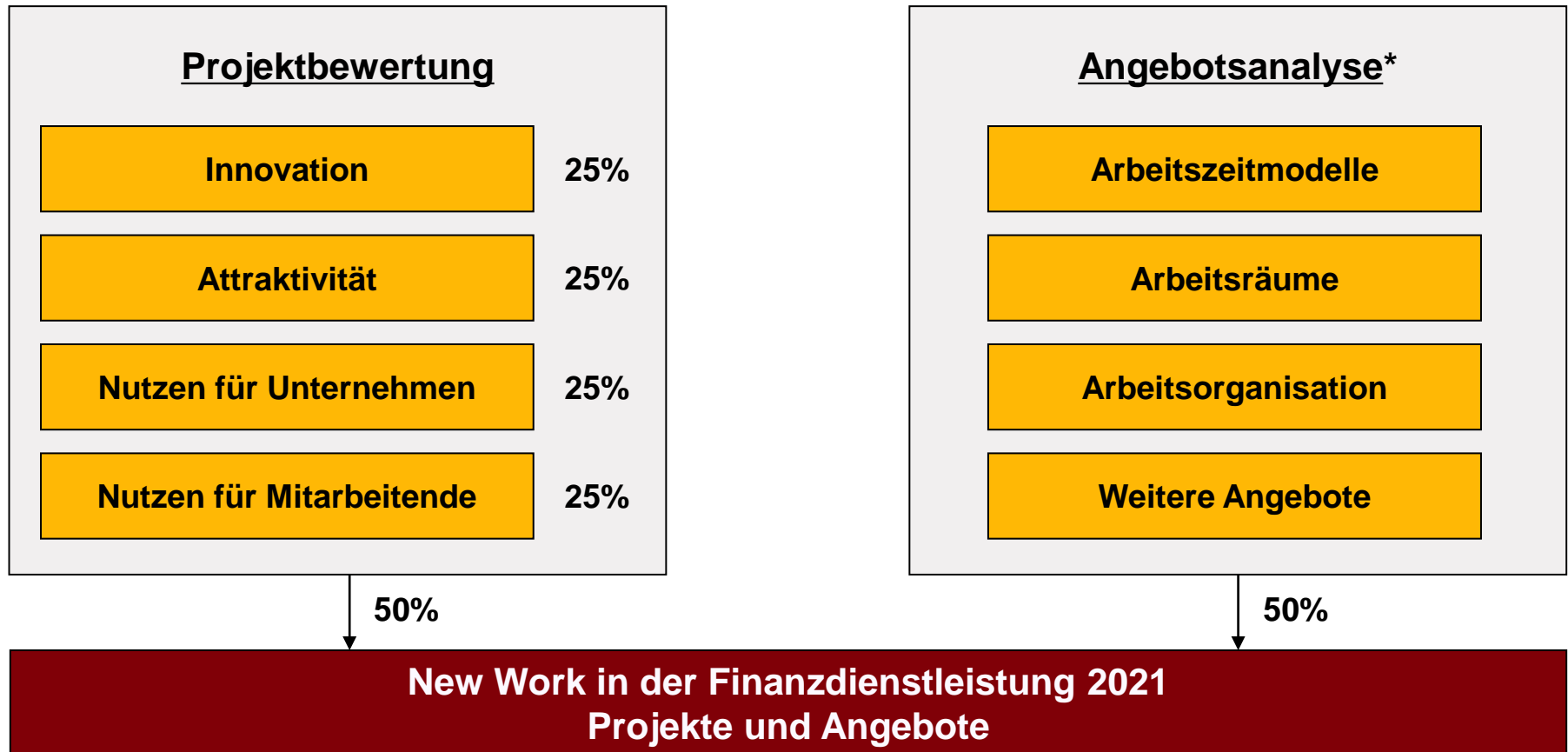
- Innovation des Projektes (z. B. Neueinführung oder Verbesserung eines New Work-Projekts)
- Attraktivität des Arbeitsgebers (z. B. Grad der Attraktivität des Unternehmens für bestehende und zukünftige Mitarbeiter)
- Nutzen für Unternehmen
- Nutzen für Mitarbeitende

Angebots- analyse

Analyse und Bewertung der von den Unternehmen für Mitarbeitende angebotenen New Work-Möglichkeiten (20 Angebotsaspekte)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



* Analysiert und bewertet wurden insgesamt 20 New Work-Angebote, die über das Standardangebot hinaus den Mitarbeitenden angeboten bzw. ermöglicht wurden. Die einzelnen Angebote sind jeweils mit 5 Prozent gleichgewichtet in das Ergebnis eingeflossen.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



100%

**New Work in der Finanzdienstleistung 2021
Projekte**

2. Zusammenfassung

- **New Work motiviert:** Die Einführung bzw. Umsetzung von New Work in Unternehmen soll zum einen die Mitarbeiterzufriedenheit verbessern, zum anderen wird auch der Nutzen daraus für das Unternehmen gesteigert.
- **Corona-Pandemie stärkt das Thema:** Vor allem in der derzeitigen Pandemiezeit nutzen viele Unternehmen die Chance, um New Work intern voranzubringen. Aber auch unabhängig davon haben etliche Unternehmen den Trend von New Work bereits vor einigen Jahren erkannt und im Unternehmen fest etabliert.
- **Vielfältige New Work-Angebote:** In der Branche der Finanzdienstleistung sind Angebote wie etwa Home-Office, flexible Arbeitszeitgestaltung, betriebliche Altersvorsorge oder regelmäßige Schulungen bzw. Fortbildungen feste Bestandteile. Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl an weiteren Möglichkeiten, die die Unternehmen ihren Mitarbeitenden anbieten, beispielsweise mehr Verantwortung und Handlungsspielräume (bei 82,6 Prozent der Unternehmen) oder abteilungsübergreifendes Teamwork (bei 78,3 Prozent der Fälle).
- **Nachhaltige Fortbewegungsmöglichkeiten:** Neben Dienstfahrrädern (bei gut der Hälfte der Unternehmen) werden auch immer mehr E-Autos bzw. Hybrid-Fahrzeuge als Dienstwagen angeboten (bei knapp 40,0 Prozent der Unternehmen etabliert, bei weiteren gut 47,0 Prozent teilweise angeboten).

3. Gesamtergebnis Projekte und Angebote

New Work in der Finanzdienstleistung Projekte und Angebote*	
Preisträger (alphabetisch)	Projektname
Axa	New Way of Working (NWoW)
BNP Paribas	New Ways of Working
Deka Bank	myDekaApp
DEVK	DEVK-Zeitspende
DKB Deutsche Kreditbank	FlexWork und Vertrauensarbeitszeit
Dr. Klein	Einführung von Holakratie im gesamten Unternehmen
Grenke	JOIN GRENKE Onboarding Projekt
Hanseatic Bank	Pitch-Methode für übergreifende Themen

* Ausgezeichnet wurden Unternehmen, deren New Work-Projekt und das New Work-Angebot mindestens 70,0 Punkte erreicht haben und somit jeweils mindestens im guten Bereich eingeordnet wurden.
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

4. Gesamtergebnis Projekte

New Work in der Finanzdienstleistung Projekte*	
Preisträger (alphabetisch)	Projektname
LVM	Betriebliches Gesundheitsmanagement für den gesamten Außendienst
Santander	New Work / Next Normal
Sparda-Bank Berlin	Projekt Neue Arbeitswelten

* Ausgezeichnet wurden New Work-Projekte, die in der Bewertung mindestens 70,0 Punkte erreicht haben und somit mindestens im guten Bereich eingeordnet wurden.
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

5. Ausgezeichnete Projekte und Angebote

Axa

- Projekt: New Way of Working (NWoW)
- Kurzbeschreibung: Das Projekt ist ein einzigartiges Smart Working Konzept mit gleichzeitiger Berücksichtigung der drei Bausteine Bricks (z. B. Arbeitsumgebung, Clean Desk), Bytes (z. B. Technikausstattung und kollaborative Software) sowie Behavior (z. B. Kultur und Führung). Das bedeutet unter anderem keine Einzelbüros sowie weitgehend komplette Digitalisierung aller Arbeitsvorgänge. Messbarer Nutzen entsteht durch Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit, mehr Flexibilität und Nähe zur Führungsebene.

BNP Paribas

- Projekt: New Ways of Working
- Kurzbeschreibung: Das Projekt schafft ein Arbeitsumfeld, das die Arbeitnehmer ermutigt, kreativ zu sein und flexibel zu bleiben. Dies wird ermöglicht durch die Weiterentwicklung der individuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten, Initiativen zur Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben, Sport- und Gesundheitsangebote sowie Flex-Office und Remote Working. Die Produktivität wird durch hierarchie- und bereichsübergreifende Zusammenarbeit entlang der Wertschöpfungskette gesteigert. Flache Hierarchien und abteilungsübergreifendes Teamwork ergänzen das New Work-Angebot.

5. Ausgezeichnete Projekte und Angebote

Deka Bank

- Projekt: myDekaApp
- Kurzbeschreibung: Die Mitarbeiter-App „myDekaApp“ ermöglicht den Mitarbeitern Zeiterfassung, Urlaub sowie Krankmeldungen bequem per Smartphone über die App abzurufen und Dokumente wie Krankschreibungen sicher und digital über ein Upload-Center hochzuladen. Die App bietet zusätzlichen Nutzen, etwa durch Hinweise auf in Kürze verfallenden Urlaub. Die Prozesse im Unternehmen werden hierdurch erleichtert sowie digital und modern gestaltet. Zudem bietet Deka Bank den Mitarbeitenden unter anderem Vertrauensarbeitszeit, Co-Working-Spaces sowie ein Dienstfahrrad an.

DEVK

- Projekt: DEVK-Zeitspende
- Kurzbeschreibung: Das Projekt ermöglicht Zeitspenden zwischen Mitarbeitenden, um notwendige Freiräume im Rahmen der Covid-19-Pandemie zur Betreuung von Kindern und pflegebedürftigen Angehörigen zu schaffen. Die Arbeitnehmer profitieren hiervon, da keine negativen Zeitsalden aufgebaut werden. DEVK bietet ihren Mitarbeitenden zudem viele weitere Möglichkeiten von New Work an: unter anderem ein E-Auto bzw. ein Hybrid-Fahrzeug als Dienstwagen.

5. Ausgezeichnete Projekte und Angebote

DKB Deutsche Kreditbank

- Projekt: FlexWork und Vertrauensarbeitszeit
- Kurzbeschreibung: Das Projekt umfasst eine Vertrauensarbeitszeit sowie freiwillige und individuell wählbare Angebote an alle Mitarbeitenden des Unternehmens für orts- und zeitflexibles Arbeiten. Dazu gehört unter anderem die bedarfsgerechte Ausstattung an mobilen IT-Arbeits- und Kommunikationsmitteln. Durch das Projekt gelingt eine bessere Work-Life-Integration, es stärkt das eigenverantwortliche sowie teamübergreifende Arbeiten und steigert damit die Produktivität. Zudem bietet das Unternehmen flache Hierarchien, ein agiles Projektmanagement sowie Selbstorganisation und -reflexion.

Dr. Klein

- Einführung von Holakratie im gesamten Unternehmen
- Kurzbeschreibung: Das Projekt ermöglicht selbstorganisiertes Arbeiten durch das Betriebssystem Holakratie. Das Ziel von Dr. Klein ist, noch anpassungsfähiger zu werden, indem Entscheidungen beschleunigt werden und schneller auf sich ändernde Marktbedingungen reagiert werden sowie mit den Kundenwünschen Schritt halten zu können. Das New Work-Projekt wird ergänzt unter anderem durch moderner Technologie, Vertrauensarbeitszeit sowie kostenlose Getränke und kostenloses Obst.

5. Ausgezeichnete Projekte und Angebote

Grenke

- Projekt: JOIN GRENKE Onboarding Projekt
- Kurzbeschreibung: Das Projekt ermöglicht einen durchgängig digitalen Bewerbungs-, Einarbeitungs- und Weiterbildungsprozess. Jeder Bewerber bzw. zukünftiger Mitarbeiter hat bereits während des Bewerbungs- und Einarbeitungsprozesses einen persönlichen Ansprechpartner. Auch im Home-Office kommt die Weiterbildung für alle Mitarbeitenden nicht zu kurz: Die digitale Lernplattform TalentLab bietet jedem flexibles, zeit- und ortsungebundenes Lernen. Grenke unterstützt darüber hinaus die Mitarbeitenden unter anderem bei der Kinderbetreuung und bietet Vertrauensarbeitszeit an.

Hanseatic Bank

- Projekt: Pitch-Methode für übergreifende Themen
- Kurzbeschreibung: Im Rahmen dieses Projektes werden alle übergreifende Themen als Pitch eingereicht und vom Management in eine Reihenfolge gebracht. Danach werden die umsetzenden Teams gefragt, ob sie die Vorhaben umsetzen können. Die Verantwortung für die Entscheidung wird demnach in die zuständigen Abteilungen gelegt. Zudem bedeutet New Work im Unternehmen: neue Führungsmethoden, flache Hierarchien sowie Dienstfahrrad oder E-Auto bzw. Hybrid-Fahrzeug als Dienstwagen.

6. Ausgezeichnete Projekte

LVM

- Projekt: Betriebliches Gesundheitsmanagement für den gesamten Außendienst
- Kurzbeschreibung: Im Rahmen dieses Projektes wird Gesundheit als Basis erfolgreichen Handelns zur Bewältigung der Herausforderungen im digitalen Zeitalter gesehen. Ziel ist, einen Rahmen zu schaffen, in dem die im Außendienst tätigen Mitarbeitenden leichter auf ihre Gesundheit achten können. Neben Podcasts und Gesundheits-Selbsttests stellt LVM weitere Tipps zu Themen wie Ergonomie und Ernährung. Der Nutzen liegt hierin, gesündere und noch zufriedeneren Mitarbeitende zu haben. Zudem signalisiert das Unternehmen damit gleichzeitig einen hohen Wert für jeden Mitarbeitenden.

Santander

- Projekt: New Work / Next Normal
- Kurzbeschreibung: Das Projekt zielt darauf ab, die Transformation vom aktuellen ("New Normal") zum zukünftigen Zustand ("Next Normal") zu begleiten. Der Fokus liegt auf der Etablierung eines nachhaltigen Hybrid-Arbeitsmodells. Dies wirkt sich positiv auf die Zusammenarbeit, Flexibilität, Gestaltungsspielraum und Mitarbeiterzufriedenheit aus. Moderne Lösungen und hybrides Arbeiten erhöhen die Attraktivität des Unternehmens.

6. Ausgezeichnete Projekte

Sparda-Bank Berlin

- Projekt: Projekt Neue Arbeitswelten
- Kurzbeschreibung: Das Projekt schließt digitale Vernetzung, mobile Arbeitsmöglichkeiten, flexible Arbeits- sowie kundenfreundliche Servicezeiten ein. Für Führungskräfte bedeutet diese Neuausrichtung des mobilen, zeit- und ortsunabhängigen Arbeitens eine besondere Herausforderung. Schulungen wie „Führen auf Distanz“ und weitere Bildungsangebote stellen dabei elementare Teile des Projekts dar. Für die Mitarbeitenden bedeutet die Flexibilisierung die Möglichkeit, Privates und Berufliches besser in Einklang zu bringen. Zeitgleich kommt das Bankunternehmen durch technische Neuerungen den Kunden auf digitalen Wegen und mit flexiblen Servicezeiten entgegen.

7. Stärken und Schwächen der Branche

New Work-Angebote

Stärken

- 19 der 23 Unternehmen übertragen ihren Mitarbeitenden Verantwortung bzw. Handlungsspielräume
- Möglichkeit eines Sabbaticals bei 78,3% der Unternehmen
- Abteilungsübergreifendes Teamwork bei 18 von 23 Unternehmen
- Angebot kostenloser Getränke, etwa Wasser oder Kaffee, bei fast drei Viertel der Unternehmen (73,9%)
- 16 von 23 Unternehmen mit Jobticket (Monats- oder Jahresfahrkarten für öffentliche Verkehrsmittel) für Mitarbeitende

Schwächen

- Vertrauensarbeitszeit bei zehn der 23 Unternehmen; bei sieben weiteren Unternehmen zumindest teilweise etabliert
- Arbeitszeitkonto bei elf Instituten nicht vorhanden
- Kostenloses Obst bei lediglich sieben Unternehmen angeboten

8. Methodik

Vorgehensweise

- Die Daten zu den eingereichten New Work-Projekten wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage erhoben, die an 673 Finanz- und Versicherungsinstitute gestellt wurde.
- Abgefragt wurde z. B. eine Beschreibung des Projektes, der Angebotsinnovation sowie des Nutzens.
 - Projektbeschreibung: Welche Leistungen/Angebote bieten Sie Ihren Mitarbeitenden? Wie wird New Work in Ihrem Unternehmen umgesetzt? Worin besteht das Besondere in Ihrer Leistung/in Ihrem Angebot?
 - Angebotsinnovation: Was macht Ihr Projekt/Angebot bezüglich New Work besonders?
 - Nutzen: Welcher messbare Nutzen wird mit Ihrer Leistung/Ihrem Angebot erzielt? Wie profitiert Ihr Unternehmen oder Ihre Mitarbeitenden davon?
- Es wurden 25 Projekte bis zum Teilnahmeschluss am 17. Februar 2021 eingereicht, die in 2020/2021 neu eingeführt oder weiterentwickelt wurden bzw. werden.
- Zudem wurden die Unternehmen nach etablierten New Work-Angeboten gefragt. Die Kriterien gehörten den Kategorien Arbeitszeitmodelle, Arbeitsräume sowie Arbeitsorganisation an. Darüber hinaus wurde nach weiteren Angeboten, etwa das Angebot eines Dienstfahrrads, gefragt.

8. Methodik

Bewertung

- Die eingereichten Projekte wurden zusammen mit den New Work-Experten Prof. Peter Wippermann, Trendforscher, und Madeline Sieland, Redakteurin des DUP UNTERNEHMER-Magazins, eingehend geprüft, analysiert und bewertet.
- Der Bewertung lagen vier Kriterien (Innovation, Attraktivität, Nutzen für das Unternehmen sowie Nutzen für die Mitarbeitenden) zugrunde, die jeweils auf einer Skala zwischen 0 und 100 Punkten gleichgewichtet bewertet wurden. Projekte, die eine Gesamtpunktzahl von mindestens 70 Punkten erreichten und damit als gut oder besser eingeordnet wurden, erhalten eine Auszeichnung.*
- Die Analyse der New Work-Angebote erfolgte auf quantitativer Basis. Insgesamt flossen 20 Kriterien bzw. Angebotsaspekte gleichgewichtet in das Ergebnis ein.
- Unternehmen, dessen Projekte mit einer Mindestpunktzahl von 70 bewertet und somit ausgezeichnet wurden, erhielten in der Angebotsanalyse eine zusätzliche Auszeichnung, wenn das Angebot des Unternehmens insgesamt mindestens 70 Punkte erreichte und damit als gut oder besser eingeordnet wurde.*

* 100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

8. Methodik

Angebotsanalyse – Untersuchungskriterien

Angebotsanalyse*		100,0%
Arbeitszeitmodelle		15,0%
Vertrauensarbeitszeit	5,0%	
Arbeitszeitkonten	5,0%	
Sabbatical	5,0%	
Arbeitsräume		10,0%
Co-Working-Spaces	5,0%	
Digitales Nomadentum (ortsunabhängiges Arbeiten)	5,0%	
Arbeitsorganisation		40,0%
Moderne Technologie	5,0%	
Neue Führungsmethoden	5,0%	
Flache Hierarchien	5,0%	
Abteilungsübergreifendes Teamwork	5,0%	
Agiles Projektmanagement	5,0%	
Verantwortung/Handlungsspielräume	5,0%	
Selbstorganisation	5,0%	
Reflexion/Selbstreflexion	5,0%	

* Angebote, die dem Branchenstandard entsprachen, etwa Home-Office, flexible Arbeitszeitgestaltung oder betriebliche Altersvorsorge, blieben in der Analyse unberücksichtigt.

8. Methodik

Angebotsanalyse – Untersuchungskriterien

Angebotsanalyse (Fortsetzung)*		
Weitere Angebote		35,0%
E-Auto/Hybrid-Fahrzeug als Dienstwagen	5,0%	
Falls ja, Ladestation vor Ort	5,0%	
Dienstfahrrad	5,0%	
Jobticket	5,0%	
Kinderbetreuung	5,0%	
Kostenlose Getränke	5,0%	
Kostenloses Obst	5,0%	

* Angebote, die dem Branchenstandard entsprachen, etwa Home-Office, flexible Arbeitszeitgestaltung oder betriebliche Altersvorsorge, blieben in der Analyse unberücksichtigt.

9. Allgemeine Methodik

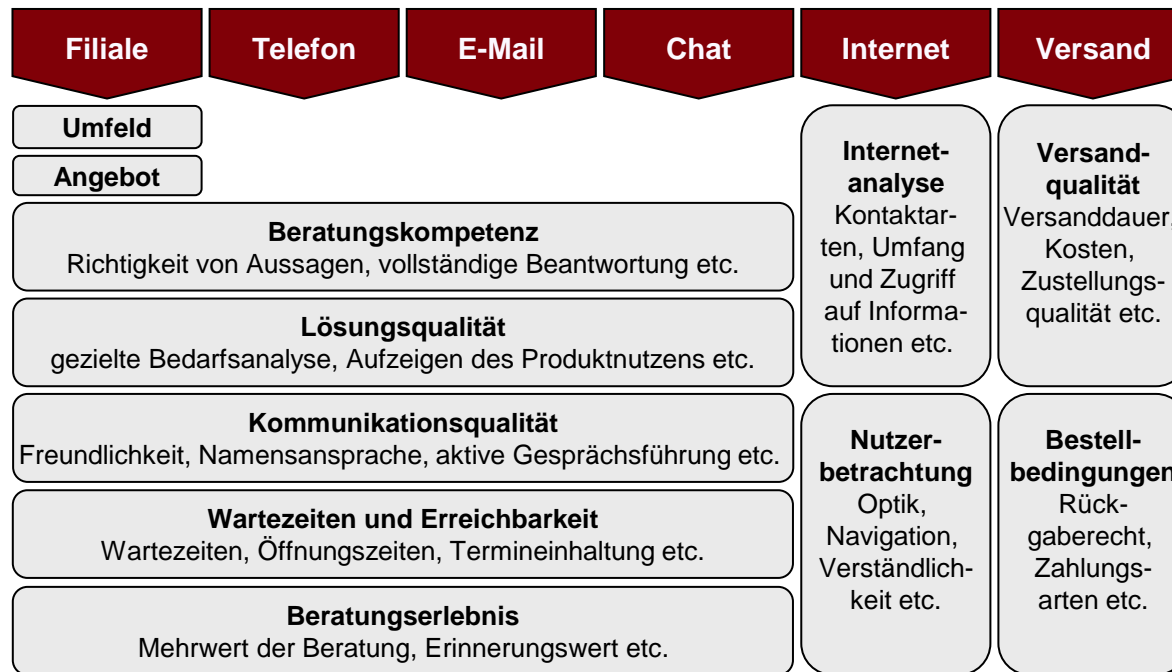
Service-tests

- **Ziel dieser Analyse:** Qualitative Betrachtung der Arbeitsorganisation aus Sicht von Unternehmen und Mitarbeitenden
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

9. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“