Top Service Exzellenz Frühstück bei ING

Top Service Österreich prämiert jährlich die kunden- und serviceorientiertesten Unternehmen des Landes anhand einer Kunden- und Managementbefragung. Was die „Top Service“ Bank ING gerade bewegt? **Hans Overeem,** Head of Retail, und Agile Coach **Klaudia Zemlics** von der ING Österreich gaben am Freitag beim „Top Service Frühstück“ in der Wiener Zentrale im Galaxy Tower exklusive Einblicke in ihren laufenden Transformationsprozess zur ersten agilen Bank Österreichs. „Wir wollten als ING weltweit schneller und flexibler auf veränderte Kundenbedürfnisse reagieren können“, erklärt Hans Overeem.

Klaudia Zemlics, Barbara Aigner und Hans Overeem. [G. Langegger]

Dazu schaute man Unternehmen im Silicon Valley über die Schulter, um zu erfahren, was diese anders machen. Damit begann der organisatorische und räumliche Umbau des Unternehmens in Richtung agile Arbeitsweise. Overeem und seine Topmanagementkollegen gingen mit gutem Beispiel voran und übersiedelten aus ihrem geschützten Bereich in das Großraumbüro in den sechsten Stock. „Es gibt keine klassischen Abteilungen mehr, sondern multidisziplinäre, sich selbst steuernde Teams. Diese sogenannten Squads verantworten zum Beispiel ein bestimmtes Produkt“, so Zemlics. Die langjährige Leiterin des Kundenservice fand vor einem Jahr ihre neue Berufung in der Rolle des Agile Coach und begleitet seitdem mehrere Squads in diesem Umstellungsprozess. Denn die größte Herausforderung liege darin die 250 Mitarbeiter auf diesem Weg mitzunehmen. „Agiles Arbeiten kennzeichnet sich durch intensives gemeinsamen Arbeiten in multidisziplinären Teams“, sagt Zemlics. Zudem sei das Einholen von Kundenfeedback „extrem wichtig“. „Deshalb nutzen wir auch die „Top Service Österreich Analyse, um zu wissen, wo wir stehen“, so Overeem.

Top Service Österreich Geschäftsführerin **Barbara Aigner** und Prokuristin **Marion Göth** freuten sich über Besuch von unter anderem ÖBB Kundenservice-Teamleiter **Robert Sluka,** Asfinag Customer Care Leiterin **Inge Unterdünhofen,** Globe Air CEO **Bernhard Fragner,** Hellobank-Geschäftsführer **Günter Billinger,** BNP Paribas Cardif CEO **Florian Wally,** Santander Consumer Bank Kundenservice Leiterin **Brigitte Kernbauer** und **Lucien Berlinger,** Vorstandsvorsitzender Zürcher Kantonalbank Österreich.

Agile Arbeitsmethoden wie Design Thinking zum Kennenlernen und Ausprobieren gibt es beim nächsten Top Service Customer Lab am 27. und 28. November und am 15. Jänner.

Gleich anmelden unter www.top-service-oesterreich.at/k21/

PEOPLE & BUSINESS

ist eine Verlagsserie der „Die Presse“ Verlags-Gesellschaft m.b.H. & Co KG
Koordination: Caroline Tanzer
E-Mail: caroline.tanzer@diepresse.com
Telefon: +43/(0)1/514 14 323