

Day in life scenario 2025

Investitionen in
einen modernen,
agilen Arbeitsplatz



Stellen wir uns vor, wie **2025** das Arbeitsleben im Finanzsektor aussehen könnte.



Die letzten 10 Jahre waren im Finanzsektor geprägt von massiven Umwälzungen – Covid-19 verstärkt diese Entwicklung zusätzlich.

Nach der globalen Finanzkrise mussten die Unternehmen nicht nur die Kundenbeziehungen, ihr Produktportfolio und die Channel-Strategien grundlegend überdenken, sondern auch auf die gestiegenen Anforderungen der Aufsichtsbehörden reagieren. Technologien und der Mensch stehen im Mittelpunkt dieses Wandels. Die digitale Interaktion hat die Filiale als Hauptkontaktpunkt abgelöst, und die neuen Digital Natives haben die traditionellen Geschäftsmodelle sowohl in der Banken- als auch in der Versicherungswelt in Frage gestellt.

Auch die Erwartungen der Kunden an das Servicelevel – unabhängig von der Art der Interaktion – sind gestiegen. Darüber hinaus müssen die Unternehmen zunehmend den Arbeitsplatz neu definieren, da die Erwartungen der Mitarbeiter steigen. Eine herausragende Arbeitsumgebung ist heute essenziell, um die Loyalität und Produktivität der Belegschaft zu sichern.

Doch wie werden Kunden im Jahr 2025 mit Finanzdienstleistern und ihren Mitarbeitern interagieren? Wie werden sich der Arbeitsplatz und die Arbeitsabläufe verändern? Premises-Investitionen mit Hybrid-Funktionen erweitert.

Wir sind im Jahr 2025.
Jessica lebt in Frankfurt. Sie ist 39 Jahre alt und arbeitet für ein Unternehmen, das sich auf Autoversicherungen spezialisiert hat.



Ein Bereich, der mittlerweile noch komplizierter geworden ist, da von Menschen gesteuerte, teilautonome und vollautonome Fahrzeuge gemeinsam auf den Straßen unterwegs sind. Trotz „intelligenter“ Infrastruktur kommt es immer noch zu Unfällen, und sowohl die Strafverfolgungsbehörden als auch die Versicherungen müssen oft auf künstliche Intelligenz zurückgreifen, um festzustellen, wer genau die Schuld trägt und für den Schaden haftet.

Jessica gehört zur neuen Generation von Mitarbeitern im Finanz- und Versicherungssektor, der sich im Jahr 2025 weiterentwickelt hat. In ihrer Versicherung arbeitet sie Serviceberaterin. Da der Übergang von digitalen, physischen und Remote-Service-Umgebungen mittlerweile fließend ist, kann ein Kunde jederzeit Hilfe in einer Filiale, über eine Chat-App, per Telefon oder Augmented bzw. Virtual Reality anfordern.

Diese „Mixed-Reality“-Umgebung hat dazu geführt, dass große Teile des Kundenservice mit Robotern automatisiert sind. Da Mixed Reality zur Hauptschnittstelle zwischen Menschen und Maschinen wird, müssen hochqualifizierte Mitarbeiter wie Jessica in der Lage sein, Kunden über eine Vielzahl von Produkten zu unterstützen. Jessica muss überall und zu jeder Zeit nahtlos zwischen virtuellen und physischen Umgebungen wechseln können, um einen hochwertigen Kundenservice zu gewährleisten.

Eine Kombination aus Produkt- und Branchenkenntnissen sowie exzellente Kundenkommunikation und Empathie sind die wichtigsten Kompetenzen von Jessica. Letztlich ist Empathie eine Eigenschaft, die Roboter noch nicht mitbringen. Jessica ist nicht nur mit den Angeboten des Unternehmens vertraut, sondern kann auch Produkte auf die individuellen Bedürfnisse jedes Kunden zuschneiden. Dies erfordert einen qualifizierten Umgang mit den wichtigsten Kommunikationstechnologien des Unternehmens, einschließlich virtueller Umgebungen.

Jessica arbeitet nur gelegentlich vor Ort im Büro ihres Unternehmens. Völlig flexibles Arbeiten ist einer der Hauptgründe, die sie dazu bewogen haben, sich auf den Job zu bewerben. Sie kann entscheiden, wie viele Tage sie von zu Hause arbeitet, und ihre Arbeitswoche anpassen, falls sie Arbeitstage mit einem Tag am Wochenende tauschen möchte. Außerdem bietet das Unternehmen Jessica ein gewisses Maß an Flexibilität hinsichtlich ihrer Arbeitszeiten – eine der Voraussetzungen für eine außergewöhnliche Mitarbeiter-Experience.

Um die besten Talente für sich zu gewinnen, ermöglichen immer mehr innovative Unternehmen ihren Mitarbeitern, von zu Hause oder unterwegs zu arbeiten – und ermutigen sie sogar dazu. Diese Regelungen haben das Potenzial, die Arbeitsmoral zu verbessern, Mitarbeitern zu helfen, eine bessere Work-Life-Balance zu finden, und helfen den Unternehmen gleichzeitig, Kosten für Büros zu ersparen. Natürlich ist es immer noch schön, Seite an Seite mit Kollegen zu arbeiten, und es gibt auch weiterhin die Notwendigkeit für gelegentliche persönliche Meetings. Aber alles, was Jessica für ihre Arbeit braucht, kann sie genauso sicher online abrufen – im Büro, zu Hause oder unterwegs. Im Jahr 2025 kann sie während eines Transatlantikflugs ebenso einfach auf Systeme und Anwendungen zugreifen wie im Büro. Heute möchte Jessica ins Büro fahren, denn sie will mittags auch bei ihrer Bank vorbei schauen, um ein „virtuelles Review“ durchzuführen.

Jessicas Unternehmen bietet eine sehr moderne Arbeitsumgebung. Große, auffällige Kunstwerke zieren die Wände des Empfangs im Erdgeschoss, wo die Besucher entweder von einem Mitarbeiter an der Rezeption oder einem virtuellen Assistenten – einem Hologramm – begrüßt werden. Ein Netzhautscan wird erstellt und mit den gespeicherten Daten abgeglichen, bevor ein Smart Tag gedruckt wird, der Besuchern Zugang zu bestimmten Bereichen des Gebäudes gewährt, während andere für sie nicht zugänglich sind. Mitarbeiter, die den Besuch empfangen, erhalten eine Benachrichtigung, Besprechungsräume werden automatisch über ein zentrales Kalendersystem gebucht und frischer Kaffee und Snacks können automatisch in verschiedene Räume geliefert werden. Nach einem biometrischen Handvenen-Scan an der Rezeption erhält Jessica Zugang zu den Aufzügen und ihre Smartwatch informiert sie über mehrere Shared-Desks, die für ihren Aufenthalt zur Verfügung stehen. Sie erfährt, wo die freien Schreibtische sind und welche ihrer Kollegen gerade in der Nähe arbeiten, falls sie jemanden aus ihrem Team sehen möchte. Sie fährt mit dem Aufzug in den vierten Stock, wo sie auf mehrere Kollegen ihrer Abteilung trifft.

„Fujitsu bietet Unternehmen heute schon viele dieser Technologien sowie umfassende Initiativen zur digitalen Transformation.“

Ian Bradbury, Fujitsu CTO für Finanzdienstleistungen, UK&I.

Nach der Begrüßung ihrer Kollegen meldet sie sich mit einem Handvenenscan an ihrem Tablet an, öffnet ihre Messaging-Software und überprüft ihren Terminkalender. Jessica könnte all diese Aufgaben auch mit ihren Smart Glasses – einer intelligenten Brille – erledigen. Sie kann entscheiden, welche Technologie für eine bestimmte Aufgabe und Situation besser geeignet ist. Als Nächstes öffnet sie eine der internen Unternehmensanwendungen zur Bearbeitung von Schadensfällen. Dabei bemerkt sie, dass über Nacht von der IT-Abteilung ein Update eingespielt wurde.

Die IT-Abteilung des Unternehmens hat im Jahr zuvor eine eigene, interne Transformation durchlaufen. Support und Anwendungsentwicklung wurden von einem Waterfall-Modell auf einen agileren Ansatz umgestellt. Dadurch können Updates und Fixes nun viel schneller bereitgestellt werden. Außerdem kann das IT-Team mit weniger Personal jetzt noch produktiver arbeiten. Gleichzeitig ist die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit den internen IT-Systemen deutlich gestiegen, da sie nur noch Updates erhalten, die für ihre eigenen Aufgaben hilfreich sind.

Doch es geht um mehr als den Umstieg der Unternehmens-IT auf agilere Methoden.

Auch die Zusammenführung von Entwicklung und IT-Betrieb in DevOps hat stark zugenommen. Das Unternehmen kann nun durch die Integration verschiedener Funktionen kleinere, dynamischere Teams einsetzen, die in der Lage sind, neue Produkte schneller zu entwickeln und Probleme zu lösen, bevor diese sich beim Kunden auswirken.

Die IT-Abteilung hat sich neu organisiert und ist von einer sehr hierarchischen, unzusammenhängenden Struktur zu kleineren Teams übergegangen, die jeweils für eine bestimmte Anwendung zuständig sind. Weil das Unternehmen maßgeschneiderte Anwendungen in seiner eigenen privaten Cloud betreibt, gibt es eine gute Balance von Sicherheit, Compliance und Flexibilität. Zudem werden Updates und Fixes mehrmals pro Woche bereitgestellt.

In ihrer Mittagspause überquert Jessica den Platz zu einem kleinen gläsernen Kiosk mit dem Logo ihrer Bank. Er steht zwischen zwei eher tristen, grauen Gebäuden – ein starker Kontrast. Nach einem weiteren Handvenenscan öffnet sich die Tür und schließt wieder hinter ihr. Die Glaswand des Kiosks wird automatisch undurchsichtig – Privatsphäre ist auch hier wichtig. Das Innere des Kiosks ist kühl und spürbar abgeschirmt vom Straßenlärm draußen. Jessica setzt sich auf einen Stuhl gegenüber einer großen Glasscheibe.

Ein Hologramm erscheint auf dem Bildschirm, und sie bittet darum, eine kurze Finanzübersicht ihres eigenen Kontos zu prüfen. Ihre Bank setzt jetzt Roboter und künstliche Intelligenz ein, um viele der Aufgaben zu übernehmen, die früher von Mitarbeitern der Kundenbetreuung oder sogar Bankmanagern erledigt wurden.

Während ihrer Sitzung wird sie durch ihre verschiedenen Konten auf dem Bildschirm geführt, mit grafischen Darstellungen, die sie mit einem Wisch verändern und auflüsseln kann. Jessica kann auch sehen, wie sich jedes Konto entwickelt hat und wie sie im Vergleich zu Anderen in ihrem Alter mit ähnlichen Ersparnissen und Ausgaben dasteht. Sie kann dem KI-basierten Hologramm komplexe Fragen stellen, die sofort und umfassend beantwortet werden. Sie stimmt zu, einen Teil ihrer Ersparnisse von einem Konto mit niedrigem Zinssatz zu nehmen.

Als die Überprüfung fast abgeschlossen ist, bemerkt die KI, dass Jessica keine Autoversicherung bei der Bank hat und fragt sie, wann diese zur Erneuerung fällig ist. „Morgen steht das auf meiner To-do-Liste. Aber ich bleibe bei meiner jetzigen Autoversicherung ich bekomme durch meine Arbeit einen Rabatt“, sagt sie. „Kein Problem, ich werde daran denken, beim nächsten Mal nicht mehr zu fragen“, sagt das Hologramm höflich. „Einen schönen Tag noch.“

Einen Teil ihrer Arbeit erledigt sie von einer nahegelegenen Sushi-Bar aus, wobei sie ihre Smart Glasses benutzt, um die Ansprüche eines ihrer Kunden zu bearbeiten. Der größte Teil des Schadenmanagements wird inzwischen von der roboter-gestützten Prozessautomatisierung (RPA) erledigt. Größere Schadensfälle werden jedoch persönlich von Mitarbeitern geprüft und abgezeichnet. Außerdem erhält sie eine Nachricht von dem KI-basierten Personalsystem ihres Arbeitgebers. Sie wird gefragt, ob sie einen kostenlosen Gesundheitscheck und Wellness-Tag wahrnehmen möchte – als Teil des Programms, mit dem sich das Unternehmen regelmäßig um das Wohlbefinden des Personals kümmert.

Auf dem Weg von der Sushi-Bar zurück ins Büro erhält sie einen Videoanruf auf ihren Smart Glasses von ihrer Schwester in Finnland. „Wir sind hier komplett eingeschneit“, sagt ihre Schwester, „aber meine Bank lässt mich nicht online Lebensmittel einkaufen, bis ich meinen Iris-Scan aktualisiert habe, und meine Handykamera ist defekt.“ „Oh nein“, sagt Jessica. „Was macht ihr jetzt?“

„Es ist unglaublich“, sagt ihre Schwester, „sie schicken eine Drohne, um meinen Iris-Scan zu aktualisieren. Sie geben mir Bescheid, wenn sie ankommt und ich muss dann nur am Fenster stehen.“



Dies ist natürlich ein rein hypothetischer Blick darauf, wie 2025 ein Arbeitsplatz im Finanzsektor aussehen könnte. Doch viele der beschriebenen zentralen Konzepte werden bereits heute bei Finanzdienstleistern mit der Technologie und den Services von Fujitsu umgesetzt.

Die Investition in Arbeitsplatztechnologien, die sowohl die Produktivität als auch die Mitarbeiter-Experience verbessern, wird für Unternehmen dauerhaft wettbewerbsentscheidend sein.





„Fujitsu verschiebt immer wieder die Grenzen dessen, was mit maschinellem Lernen und künstlicher Intelligenz möglich ist. Wir sehen die Robotik nicht als Ersatz für Arbeitsplätze, sondern als Ergänzung sowie Entlastung der Mitarbeiter von einfachen, repetitiven Aufgaben.“

Andy Davis, Head of Strategy & Growth, Workforce & Workspace Services, Fujitsu



> Nehmen Sie an einem Virtual Cocreation Workshop teil und erfahren Sie, wie Fujitsu Sie bei der digitalen Transformation unterstützen kann