

Management by Lemminge - Die Banken industrialisieren sich!

Mark Roach (ver.di)

Beitrag zum Forum „Informatisierung und Industrialisierung der Dienstleistungsarbeit“
am 28.01.05

Während sich die Industrie von der Einheitsfertigung „Modell T“ hin zur individuellen Fertigung des Produktes nach Kundenwünschen entwickelt, gehen Banken und Versicherungen den umgekehrten Weg: Geschäftsprozesse werden „optimiert“, „Fertigungstiefen“ reduziert, die Energien auf „Kernkompetenzen“ konzentriert, die Kundenberatung standardisiert, die Arbeitsleistung der Beschäftigten kontrolliert.

Der Privat- und Mittelstandskunde bleibt potentiell auf der Strecke, seine Wünsche und Bedürfnisse passen nicht ins Raster. Die Bankmanager vertrauen ihrer eigenen Kraft (bzw. der Kraft der eigenen Mannschaft) nicht, erkennen die eigenen Benefits nicht. So wird eine höchst effektive IT-Mannschaft an einen Outsourcer verkauft, man selbst bringt sich in Abhängigkeit von diesem. So wird das eigene Filialnetz ausgedünnt und damit den billigen Online-Dienstleistern erst Recht Tür und Tor geöffnet.

Der Vortrag beleuchtet die Stichworte Data-Warehouse und Data-Mining, Geschäftsprozessoptimierung, Make-or-buy, Outsourcing und Offshoring, Standardisierung, Customer-relation-management uvam. aus Sicht der Arbeitnehmer. Ein besonderes Augenmerk wird dabei auf die Folgen für die Beschäftigten und ihre Vertretungen in Betriebs- oder Personalräten sowie für die gewerkschaftliche Arbeit gelegt.

Ver.di kämpft an vielen Fronten mit den Folgen, tarifpolitisch wie betriebspolitisch. Ver.di ist aber nicht nur „als Libero“ tätig, sondern versucht im Vorfeld zu gestalten: durch die BTQ'en und andere Berater, durch die Betriebsräte und Wirtschaftsausschüsse, durch Entwicklung von Gegenkonzepten zum Outsourcing und zur Betriebsschließung, bei der Gestaltung von Geschäftsprozessen und Arbeitsplätzen, bis hin zur Gestaltung von LEV- und Zielvereinbarungs-Systemen.