

## Titelthema: Digitalisierung

- 20 Eine neue Ära des Bankings**  
Banken und Digitalisierung – zunehmende Verknüpfung
- 24 Omnikanalmodell**  
Es wächst zusammen, was zusammengehört
- 28 Omnikanalsteuerung**  
Die technische Realisierung startet durch
- 30 Omnikanal in der Praxis**  
Vom Skateboard zum Sportwagen – mit einigen Schlaglöchern
- 32 Neues Niveau**  
Die DZ-Bank-Gruppe fungiert bei der Digitalisierung als Gestalter und Impulsgeber



## Gruppe und Branche

- Gerhard Hofmann*
- 6 „Enorme fachliche Expertise und Gestaltungskraft“**  
Abschied des BVR-Vorstands
- Nachruf Wolfgang Grüger*
- 10 Tragende Rolle**  
Ehemaliger BVR-Präsident gestorben
- Embedded Finance*
- 14 Mut zum Schritt in die zweite Reihe**  
Für Genossenschaftsbanken ein zwiespältiges Thema

## Praxis und Management

- Partnerschaft*
- 40 Genossenschaft macht Schule**  
Westerwald Bank als Patin von Schülergenossenschaften bringt auch Nachwuchskräfte
- Firmenkundengeschäft*
- 42 Liquidität sinnvoll anlegen**  
Genossenschaftsbanken können hier zielgerichtet weiterhelfen
- Cyberkriminalität*
- 46 Gezielte Unterstützung für Firmenkunden**  
Lösung einer Volksbank-Tochter, um Bedrohungen zu erkennen
- Moderner Vertrieb*
- 50 Konsequenz und Struktur**  
Vom KundenServiceCenter (KSC) zum Kunden-DialogCenter (KDC)
- Lean Management*
- 56 Vertrauen in die eigene Kraft**  
VR Bank Würzburg verknüpft sukzessive die Prozesse im Wertstrom miteinander
- Automatisierte Baufinanzierung*
- 60 Ein erster Schritt**  
Automatisierungsprojekt der Volksbank Mittelhessen



## Wissen und Perspektive

---

### *Nachhaltigkeitsmanagement*

- 66 Integratives Handeln notwendig**  
Anforderungen und Möglichkeiten der beruflichen Qualifikation von Nachhaltigkeitsmanagern werden wichtiger

### *Kostenmanagement*

- 70 Von Märchen und dem Umgang damit**  
Annahmen über Projekt zur Effizienzsteigerung und Kostensenkung auf dem Prüfstand

### *Inflation*

- 74 Totgesagte leben länger**  
Auch mittel- und langfristig könnte der Inflationsdruck steigen

## Rubriken

---

- 1 Editorial
- 4 Gruppe und Branche:  
Kurz + Knapp
- 18 Kolumne: Innoskop
- 19 Zitate des Monats
- 38 Praxis und Management:  
Kurz + Knapp
- 64 Wissen und Perspektive:  
Kurz + Knapp
- 78 Genossenschaftsforum
- 79 Impressum
- 80 Vorschau 4/2022, Rückschau, GIZ-Fundstück  
des Monats