

# OCM CASE STUDY

## Globale Tech Transformation

### Auf einen Blick

Eine globale Bank mit über 4.500 Filialen in 60+ Ländern überführte seine Tech Funktion in einen zentralen Hub und an einen externen Dienstleister. Ziel: Steigerung von Sicherheit, Innovationskraft und operativer Effizienz. Das Organizational Change Management (OCM) beinhaltete eine technologiegestützte Strategie, die einen nahtlosen Übergang zu einem Governance-basierten Betriebsmodell mit hoher Akzeptanz und minimaler Disruption sicherstellte.

### Hauptmerkmale

Personenzentrierter OCM-Ansatz mit technologie- und KI-gestützten Tools sowie globaler Kommunikation in Echtzeit. Stärkung der Veränderungskompetenz von Führungskräften für einen nachhaltigen Erfolg auch nach der Transformation.



#### XLA

Experience Level Agreement für das Messen von Stimmungsbildern und Change Readiness



#### DAT

Digital Adoption Tools zur Vereinfachung von Trainings und reduziertem Aufwand

### HERAUSFORDERUNGEN

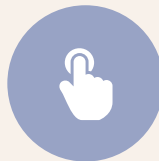


Die dezentrale Tech-Organisation führte zu uneinheitlicher Servicequalität, steigenden Kosten und begrenzter Skalierbarkeit. Tech Teams waren mit unklaren Rollen konfrontiert, da die Infrastruktur auf ein dienstleistergeführtes Setup und ein SRE-basiertes Delivery-Modell umgestellt wurde. Rollen, kulturelle Veränderungen, neue Arbeitsweisen sowie der Verlust von Identität waren zentrale Themen.

### OCM ANSATZ



Die OCM-Strategie bestand aus drei Bereichen: (1) Übergreifendes Change Management, (2) Change Management für die IT-Organisation und (3) Change Management für die Filialen. Kritische Erfolgsfaktoren umfassten drei zentrale Komponenten:



**Aktivierung der Führungskräfte als proaktive Change Leader.**



**Intelligente Kommunikation für ein mehrsprachiges, multikulturelles Zielpublikum.**



**Rollenbasiertes Training zur Steigerung von Performance.**

### MEHRWERT



1

#### Mehrwert Nr. Eins

Minimale Beeinträchtigung des Bankbetriebs. Reibungslose Umsetzung des Veränderungsprozesses in über 4.500 Filialen – ohne Ausfallzeiten in kundenrelevanten Services.

2

#### Mehrwert Nr. Zwei

Hohe Akzeptanz und klare Rollen: Die Tech- und Business-Teams gingen nahtlos in ein Governance setup über, unterstützt durch gezielte Befähigung und digitale Tools.

3

#### Mehrwert Nr. Drei

Nachhaltige Performance durch Verhaltensänderung: Adoptions-KPIs, kontinuierliches Monitoring von Stimmungsbildern und rollenbasiertes Lernen sicherten langfristigen Erfolg und kontinuierliche Weiterentwicklung.



**Natsuko Hara**  
changeadvisory (freelance)  
E.: [natsuko@changeadvisory.de](mailto:natsuko@changeadvisory.de)

