

Wealth Management Trends

Mit aixigo auf die wichtigsten Trends im
Wealth Management reagieren

Juli 2019

Wealth Management Trends

Mit aixigo auf die wichtigsten Trends im
Wealth Management reagieren

Executive Summary

In diesem Bericht konzentriert sich aixigo auf die Wealth Management Trends, die nach unseren Erwartungen in den nächsten Jahren bestimmend sein werden:

- Sich intensivierende Regulatorik für Banken und Finanzdienstleister, ausgelöst durch die Herausforderungen im Klimawandel: Mit dem Pariser Abkommen sieht die EU auch die Finanzindustrie in der Pflicht, durch das Umlenken von Investitionsströmen in nachhaltige Investments, ihren Teil zur Bekämpfung des Klimawandels beizutragen. Dazu wurde bereits ein Maßnahmenpaket verabschiedet, auf deren Umsetzung sich das Wealth Management einstellen muss. Dadurch ergeben sich jedoch auch Chancen, denn bei Kunden stößt diese Entwicklung auf großes Interesse.
- Die nächste Stufe der Digitalisierung des Wealth Managements durch hybride Beratung: Die Symbiose aus persönlicher Anlageberatung und effizienter Vermögensverwaltung ermöglicht es dem Wealth Management, die Beratungsprozesse in Zeiten von zeitaufwendiger Regulatorik wieder persönlich und gleichzeitig effizient zu gestalten. Während das Vermögen durch den Social Change vermehrt auf jüngere, und bei Investmententscheidungen selbstbewusstere, Generationen übertragen wird, kann die hybride Beratung durch Analyse von einer Vielzahl von Kundendaten eine individuellere Beratung, angepasst auf die persönlichen Bedürfnisse, bieten.
- KI-Gestützte Prozesse optimieren ineffiziente Prozesse und bringen intelligente Kundenschnittstellen: Banken und Finanzdienstleister stehen durch die anhaltende Niedrigzinsphase und hohen Kosten zur Instandhaltung von Legacysystemen unter Kostendruck¹. Gleichzeitig werden die Anforderungen an das Kundenerlebnis mittlerweile durch das digitale Serviceangebot der Bigtechs geprägt. Die fortlaufende Implementierung von KI-optimierten Prozessen und Kundenschnittstellen ist für das Wealth Management unausweichlich und muss intensiviert werden.

¹ „Den Filialbanken brechen die Erträge weg“, Markus Fruehauf, FAZ. 11. April 2019 (Link: [FAZ](#)).

Wie alle anderen Industrien, unterliegt auch das Wealth Management den Herausforderungen der Megatrends, die diese Welt formen. Climate Change, Social Change und Technological Breakthroughs führen dazu, dass das Wealth Management sich einmal mehr in einem Transformationsprozess befindet².

Während die Auswirkungen der vergangenen Jahre, wie der Vertrauensverlust von Kunden im Zuge der Finanzkrise, der einhergehenden stärkeren Regulatorik und der Konkurrenzdruck durch den Eintritt von Fintechs, Bigtechs und anderen Finanzdienstleistern³, noch nachwirken, zeigen sich am Horizont schon die Ausläufer der nächsten Herausforderungen.

Für das Wealth Management ist es essentiell, sich grundlegend und dynamisch auf diese Herausforderungen vorzubereiten. Die Entwicklungssprünge werden immer größer und sehr bald schon reicht es nicht mehr aus, als Fast Follower in den Markt einzutreten, da Entwicklungs- und Integrationszeiten steigen, während sich der Wettbewerb uneinholbar nach vorne bewegt.



Ein behäbiger Tanker in unsicheren Gewässern:

Das Wealth Management von morgen sucht die rettende Passage zwischen unabsehbaren Herausforderungen.

²„Megatrends“, PWC. 24. Mai 2019 (Link: [PWC](#)).

³„Fintechs gegen Banken: Der digitale Kampf ums Geld“, Christian Kirchner, Niklas Wirminghaus, Capital. 18. April 2019 (Link: [Capital](#)).

Wealth Management Trend 1:

Intensivierende Regulatorik für Banken und Finanzdienstleister:
Gewährleistung von schneller und sicherer Konformität

Jahr für Jahr wird das Regelwerk für Banken und Fintechs im Wealth Management dichter. Aus gutem Grund: Im Zuge der Finanzkrise verloren viele Kunden ihr angelegtes Vermögen durch intransparente Finanzprodukte. Umfassende Regulatorik ist der Ansatz von EU und anderen zentrale Behörden, um Transparenz von Finanzprodukten und Transparenz in der Vermittlung dieser zu fordern und fördern.

Dies fängt bei Gesetzen gegen Geldwäsche und entsprechenden Verordnungen für KYC-Prozesse an, geht über Richtlinien zum Schutze der Privatsphäre von Kunden und führt zu Regeln zum Verkauf von Finanzprodukten.⁴

MiFID II sorgt EU-weit für Unruhe

Das Ziel der MiFID II ist es, den Anlegerschutz zu stärken und die Finanzmärkte transparenter zu gestalten. Dazu sollen Anleger konsequent über die Kosten von Finanzprodukten vor und nach dem Kauf aufgeklärt werden. Damit nicht, wie vor der Finanzkrise geschehen, Anlegern Produkte verkauft werden, deren Risiken sie nicht verstehen oder einschätzen können, müssen laut der MiFID Geeignetheitserklärungen erstellt werden, und der Beratungsvorgang, auch im Falle einer telefonischen Beratung, dokumentiert werden.

Bereits ein Jahr nach Einführung von MiFID II ist sich jedoch die Branche einig, dass MiFID II nicht wirklich dem Kunden zugutekommt, sondern unnötig hohen Aufwand, ohne den angestrebten Mehrwert, verursacht. Vor allem die technische Umsetzung der Ex-ante-Kostenberechnung und der Telefonaufzeichnung von Beratungsgesprächen haben die meisten Finanzdienstleister vor eine technische Herausforderung gestellt.⁵

Auch aus Kundensicht gilt die MiFID, laut Verbraucherschutz, als mangelhaft. Besonders die Telefonaufzeichnung, die Dokumentenflut durch die Ex-ante- bzw. seit Januar 2019 auch die Ex-post-Kostenberechnung und Geeignetheitserklärung verlängern das Beratungsgespräch enorm und erhöhen zusätzlich die Komplexität für den Kunden. Dies stößt auf wenig Verständnis bei diesem.⁶



⁴„Compliance will kill the bank“, Chris Skinner, The Finanser. Dezember 2018 (Link: [The Finanser](#)).

⁵„Auswirkungsstudie MiFID II/MiFIR und PRIIPs-VO:Effektivität und Effizienz der Neuregelungen vor dem Hintergrund des Anleger- und Verbraucherschutzes“, Prof. Dr. Stephan Paul, Die Deutsche Kreditwirtschaft. Februar 2019 (Link: [Die Deutsche Kreditwirtschaft](#)).

⁶„EU-FINANZMARKTREGULIERUNG AN VERBRAUCHERINTERESSEN AUSRICHTEN“, Bundesverband Verbraucherzentrale e.V, Marktwächter Finanzen. 29. März 2019 (Link: [vzby](#)).

Wie Regulatorik die Bank und den Berateralltag beeinflusst – Automatisierung von Prozessen wird unabdingbar.

Einige Finanzdienstleister berichten, dass sie ohne Automatisierung der Prozesse nicht mehr in der Lage seien, kosten-deckende Beratungsgespräche zu führen. Gründe hierfür seien vor allem gewachsene bürokratische Anforderungen. Unsicherheiten in der Auslegung der Regulatorik bei gleichzeitig nicht-standardisierten Prozessen erzeugen zudem deutlich höhere Haftungsrisiken.

Auf Grund dessen führen Berater nur noch in geringerer Frequenz Beratungsgespräche wie bisher etabliert, was neben Niedrigzinsen zu zusätzlichem Margenrückgang führt. Auf der Gegenseite kann jedoch beobachtet werden, dass veraltete Prozesse überdacht und entsprechend modernisiert werden. Die Herausforderung in den kommenden Jahren besteht dabei, ausufernde IT-Projekte zu vermeiden und Regulierungskonformität zu gewährleisten. Deshalb greifen Finanzdienstleister häufig auf Angebote spezialisierter Dritter zurück, die entsprechende praxiserprobte Lösungen liefern können. Eine Entwicklung, die sich die nächsten Jahre verstärken wird.⁷

Die nachhaltige Bank. EU bringt weitere Regulatorik für die Finanzbranche auf den Weg.

Während die MiFID Regulatorik mehr oder weniger erfolgreich implementiert wurde, kündigt sich bereits eine weitere Richtlinienwelle an.⁸ Ausgelöst durch das Pariser Abkommen, welches eine Beschränkung der Klimaerwärmung auf unter 2°C vorsieht, beabsichtigt die EU, Finanzdienstleister stärker in die Verantwortung zu nehmen. Um der Klimaerwärmung Einhalt zu gebieten, sind laut der EU Investitionen in Höhe von 180 Milliarden Euro nötig. Geld, was aus öffentlichen Mitteln alleine nicht getragen werden kann. Durch das Umleiten von Investitionsströmen in Bereiche und Sektoren, die einen Beitrag zu der Nachhaltigkeit leisten, lässt sich die Lücke an Investitionsgeldern schneller schließen. Zu der Umsetzung dieses Vorhabens hat die EU bereits ein Paket von Maßnahmen beschlossen:

- Vereinheitlichung des Verständnisses über den Begriff Nachhaltigkeit
- ESG-Kennzeichen für nachhaltige Finanzprodukte
- Nachhaltigkeitspräferenzen von Kunden vermehrt während der Beratung berücksichtigen
- Pflicht zur Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsfaktoren und -risiken in der Geldanlage für Finanzdienstleister – Ziel: Transparenz für Endanleger und Vergleichbarkeit von Produkten

Diese Maßnahmen sollen in aktuelle Richtlinien wie der UCTIS, AIFMD und MiFID II integriert werden.⁹

⁷„Outsourcing 3.0: Licensed Fintechs Driving Growth and Efficiency for Banks“, PWC. März 2018 (Link: [PWC](#)).

⁸„EU-Ziele stellen Finanzindustrie vor beinahe unlösbare Aufgaben“, Christian Waigel, private banking magazin. 06. Februar 2019 (Link: [private banking magazin](#)).

⁹„Sustainable Investment – Einfluss des Pariser Klimaabkommens auf die Finanzindustrie“, Samuel Isenschimid, Banking Hub. 08. April 2019 (Link: [Banking Hub](#)).

Chancen im Markt für nachhaltige Finanzprodukte

Eine gewisse Aversion der Finanzdienstleister gegenüber weiterem regulatorischen Mehraufwand ist verständlich, jedoch ergeben sich hier auch neue Chancen. Finanzdienstleister, die es schaffen, sich frühzeitig und überzeugend als Teil einer nachhaltigen Wertschöpfungskette zu positionieren, dürfen einen Zuwachs im jungen Kundensegment erwarten. Gerade die Kunden aus Generation Y und Z wählen solche Finanzdienstleister, die entsprechende Werte vertreten oder umgangssprachlich gesagt: Sie wählen Finanzdienstleister, die für „etwas“ stehen.

Zuletzt zog der Markt für nachhaltige Finanzprodukte stark an und besonders jüngere Investoren zeigen starkes Interesse an nachhaltigen Finanzprodukten. Zudem signalisiert der Rückzug von Großanlegern, wie dem norwegischen Staatsfond oder Versicherungen, wie Munich RE aus Investitionen in Kohle und anderen fossilen Brennstoffen, dass das Thema im ganzen Finanzsektor angekommen ist.

Nachhaltigkeit bedeutet mehr als ein ESG-Siegel?

ESG steht für Environment, Social und Governance. Darunter werden Kriterien verstanden, die den Einfluss von Investments auf Themen wie beispielsweise Umweltschutz, Inklusion von Minderheiten oder auch Unternehmensführung messen sollen. Vorläufige Studien zeigen, dass Wertpapiere mit einer guten ESG-Wertung bessere Rendite erwirtschaften, als solche mit schlechter ESG-Wertung.



Bisher ist es jedoch eine Streitfrage, mit welcher Gewichtung ESG-Kriterien gemessen werden sollen. Anleger unterscheiden sich in ihrer Priorisierung und Vorstellung von Nachhaltigkeit. Um eine Vereinheitlichung ist die EU nun bestrebt.¹⁰

Mit Technologie von aixigo zur regulierungskonformen Automatisierung.

Es zeigt sich also, dass sich durch die sich intensivierenden Regulierungen ein zunehmender Bedarf für die technologische Unterstützung des Beraters entwickelt. Für das Wealth Management wird es damit Pflicht, Prozesse durch Automatisierung und Digitalisierung wieder effizient zu gestalten, damit am Ende mehr Zeit für die Beziehung zum Kunden und dessen Bedürfnissen bleibt.¹¹

Daher unterstützt aixigo den flexiblen Aufbau von regulierungskonformen Geschäftsprozessen. Für die regulierungskonforme Prozessautomation stellt die aixigo Plattform speziell zugeschnittene REST-Services zur Verfügung und realisiert darüber eine Vielfalt an Workflows, wie zum Beispiel die komplette Anlageberatung mit Allokationsempfehlungen und Geeignetheitserklärung, Quartalsreporting, Verlustschwellenüberwachung oder Rebalancing. Aber auch kundenindividuell konfigurierte Geschäftsprozesse sind möglich. Somit kann eine nachhaltige Entlastung des Beraters erreicht werden.

¹⁰„The Future of Fintech and Wealth – ‚ESG‘ is the most important thing you’ve never heard of“ Simon Taylor, 11fs. 29. März 2019 (Link: [11fs](#)).

¹¹„Wie modernes Wealth Management regulatorischen Vorgaben genügt“, Dr. Thomas Beck, av-finance. 22. März 2019 (Link: [av-finance.com](#)).

Wealth Management Trend 2:

Wealth Management zwischen den Generationen: Wandel der Geschäftsmodelle durch Diskrepanz von Selbstbestimmung und digitalen Vertrauen

Finanzdienstleister müssen sich darauf einstellen, dass sich die Anforderungen der Kunden an die Finanzberatung mit dem Wandel der Generationen ändern werden. Laut einer Studie der DAB BNP Paribas schätzten ältere Generation das Vertrauen während der persönlichen Beratungen und delegierten die Verantwortung über Investmententscheidungen an den Berater. Jüngere Kunden setzten dagegen auf mehr Eigenständigkeit bei Investmententscheidungen und legten Wert auf ein überzeugendes Online-Kundenerlebnis.¹²

Zwar zeigt sich dadurch, dass die persönliche Beratung auch in Zeiten der Digitalisierung noch Bestand haben wird, für Finanzdienstleister stellt sich jedoch die Frage, wie man zukünftig die Diskrepanz zwischen den verschiedenen Anforderungen überbrücken kann? Wie es möglich, trotz dichter Regulatorik, den Beratungsprozess kosteneffizient und gleichzeitig persönlich zu gestalten?

Robo Advisor – Eine Alternative?

Um zumindest dem Regulierungsdruck ein Stückweit zu entgehen, sahen bisher eine Vielzahl von Finanzdienstleistern den Ausweg in der automatisierten Vermögensverwaltung, speziell in Robo Advisor-Angeboten.

Diese zeichnen sich dadurch aus, dass sie rechtlich leichter gehandhabt werden können, als die klassische Anlageberatung durch den Menschen. Beispielsweise gelten die MiFID II- Vorschriften nicht für die Vermögensverwaltung und somit auch nicht für Robo Advisor. Da Robo Advisor meist auf kostengünstige Fonds und ETFs setzen, können sie durch ein einfaches, transparentes und kostengünstiges Gebührenmodell punkten. Gerade mal 0,5% bis 1,5% p.a. werden am Ende des Jahres als Vermögensverwaltungsgebühr fällig.

2018 zeigte sich aber, dass viele Robo Advisor Schwierigkeiten haben, profitabel zu arbeiten. Es fehlten insbesondere die Kunden und somit verwaltetes Vermögen, um Gewinne zu erwirtschaften. Deshalb sind einige Robo Advisor bereits wieder vom Markt verschwunden.

Einige andere wechselten von einer B2C- zu einer B2B-Strategie und bieten ihren Robo Advisor als White Label Produkt den Banken an.¹³

¹²„Was erwartet der Kunde von morgen von unabhängigen Vermögensverwaltern?“, DAB BNP Paribas. 24. Oktober 2018 (Link: [DAB BNP Paribas](#)).

¹³„Why robot advisers do not always add up“, Miriam Rozen, Financial Times. 8. April 2019 (Link: [Financial Times](#)).

Hybride Beratung – Die Vermählung von Vermögensverwaltung und Anlageberatung

Weder sind die meisten Robo Advisor in der Lage, genug Vermögen zu sammeln, um profitabel zu arbeiten, noch bieten sie die Interaktion mit einem menschlichen Berater, die sich weiter viele Kunden wünschen. Die hybride Beratung besitzt das Potential, zukünftig den bestehenden Dualismus von starrer Vermögensverwaltung und teurer Anlageberatung aufzulösen, indem sie ein „Best-of“ aus beiden Welten bildet.

Eine Idee der hybriden Beratung liegt darin, Kunden ein Basisdepot mit einer Vermögensverwaltung einzurichten. Damit lassen sich nicht-wertschöpfende Tätigkeiten, wie das Bereitstellen von regulierungskonformer Dokumentation umgehen oder zumindest automatisieren. Kunden steht es frei, eine Vielzahl von Datenpunkten, wie Vermögenssituation, Kontoaktivitäten oder auch Lebensplanung mit dem eigenen Account zu verknüpfen. Je mehr Daten, desto besser, denn der Twist besteht darin, dass Kunden bei Bedarf, zum Beispiel gegen eine einmalige Gebühr oder einem Subscription-Modell, einen Berater zu Hilfe rufen können. Es ist vorstellbar, dass Kunden eigenständig und flexibel ihre Anlageziele, passend zur aktuellen Lebenssituation, ändern können. Der Vermögensverwalter kann darauf beispielsweise mit einem Rebalancing reagieren und ein weiterführendes Coaching anbieten. Dies kann flexibel durch klassische Vereinbarung eines persönlichen Termins, remote durch eine Videokonferenz oder anderen Kundenschnittstellen geschehen. Dadurch, dass der Kunde bereits die persönlichen Daten mit dem Account verknüpft hat, kann der Berater tagesaktuell auf die Daten zugreifen und hat somit, während des Beratungsgesprächs, eine möglichst vollständige Sicht auf den Kunden. Falls gewünscht, ergeben sich aus der dichten Datenlage des Kunden auch proaktive und stark personalisierte Gesprächsanlässe. Im Zuge dessen ist es möglich, mehr Daten über die Kunden zu sammeln und eine, im Vergleich zu klassischen Robo Advisors, persönlichere Portfoliostruktur, den Kundenwünschen entsprechend, anzubieten.

Zukünftig können mit dem Ansatz der hybriden Beratung Tätigkeiten, die einen geringen erlebbaren Kundennutzen aufweisen, standardisiert und automatisiert werden. Gleichzeitig wird durch die Möglichkeit der fakultativen Nutzung der persönlichen Beratung ein Mehrwert für den Kunden geschaffen, mit dem sich höhere Gebühren besser argumentieren lassen. Die Diskussionen würden weniger um Kosten der Verwaltung und mehr um den Wert der Beratung kreisen. Im besten Falle wird die hybride Beratung in ein gesamtheitliches Financial Wellness- und Planning-Konzept eingebunden, welches traditionelle Beratung mit digitaler Vermögensverwaltung kreuzt.¹⁴

Mit aixigo zu einer hybriden Beratung

aixigo unterstützt Finanzdienstleister mit State-of-the-Art-Technologie. Durch das integrierte Know-how über Vermögensverwaltung und Anlageberatung ergeben sich vollkommen neue Möglichkeiten bei der Entwicklung von innovativen Lösungen und Services für Kunden, Berater und Portfoliomanager. Die Vorteile und Alleinstellungsmerkmale der aixigo Technologie versetzen Finanzdienstleister in die Lage, die Anforderungen, die ihre eigenen Kunden an sie jetzt und in absehbarer Zukunft stellen, zu erfüllen.

Seit jeher war das Wealth Management und der Finanzsektor im allgemeinen ein Technologie-affiner Wirtschaftsbereich. Derzeit sitzen Banken auf einen großen Datenschatz, den sie mehr und mehr versuchen zu veredeln. Dies geschieht dann, wenn sie aus den Daten zusätzliche Erträge generieren oder Kosten einsparen können. Insbesondere KI-basierte Anwendungen sind dazu geeignet, aber gleichzeitig darauf angewiesen, durch einen großen Datensatz trainiert zu werden.

¹⁴„So könnten Hybridlösungen im Wealth Management aussehen“, Norbert Paddgas, private banking magazin. 26. März 2019 (Link: [private banking magazin](#)).

Wealth Management Trend 3:

Effiziente Prozesse und intelligente Kundenschnittstellen durch RPA und KI

Robotic Process Automation (RPA) und der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) in der Finanzbranche

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Finanzbranche scheint bisher immer noch eine mittel bis ferne Zukunftsvision zu sein, doch schon heute werden Banken und Finanzdienstleister durch stetig verändernde Regulierung wie MiFID II und durch den Wettbewerb mit den Bigtechs gezwungen, ihre Prozesse mindestens durch Robotic Process Automation oder besser durch künstliche Intelligenz zu optimieren.

Der Weg von Automatisierung zu Künstlicher Intelligenz

Stufe 1: Robotic Process Automation

Robotic Process Automation ist ein erster Schritt in Richtung des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz. Hierbei werden repetitive und regelbasierte Prozesse durch strukturierte Daten automatisiert.

Stufe 2: Digitale Assistenten

Digitale Assistenten bieten den Kunden neue Interfaces durch Chatbots und Spracherkennung. Diese müssen vorher auf die unstrukturierte Eingabe von Daten trainiert werden.

Stufe 3: Künstliche Intelligenz

Die vorherigen Anwendungen setzten Systeme voraus, die das Lernen mit strukturierten und unstrukturierten Daten gemeistert haben. Erst wenn beide Hürden genommen werden, kann über den Einsatz von KI gesprochen werden. Künstliche Intelligenzen sind dann in der Lage, mit minimalen menschlichen Input, Entscheidungsprozesse zu übernehmen und Prozesse anzustoßen.



Kostenreduktion und Effizienzgewinn

Viele dieser Anwendungen zielen darauf ab, sich wiederholende Aufgaben mit wenig Variabilität bei gleichzeitig geringen Anforderungen an die Intelligenz der Anwendung zu automatisieren. Beispielsweise kann das Einscannen von Dokumenten sehr gut durch RPA optimiert werden. Das Automatisieren der Mustererkennung hilft Banken auch dabei, Geldwäsche, Betrug und Terrorfinanzierung in Transaktionsdaten zu entdecken. Weiter sind automatisierte Dokumentationsprozesse, gemäß der aktuellen Regulatorik und nationaler Gesetzte, möglich. Vor allem in Zeiten von MiFID II müssen Finanzdienstleister unter Kostendruck versuchen, den Wertpapierhandel profitabel zu halten, indem nicht-wertschöpfende Tätigkeiten reduziert werden.¹⁵

¹⁵„Digitale Compliance als Chance für Wealth Manager“, Dr. Thomas Beck, private banking magazin. 25. Januar 2019 (Link: [private banking magazin](#)).

Intelligente Kundenschnittstellen bestimmen den Kundenkontakt.

Bedingt durch den oben beschriebenen Eintritt jüngerer Generationen in den Finanzmarkt, ergibt sich ein weiteres Anwendungsfeld für KI-basierte Prozesse: Das Kundenerlebnis wird mittlerweile vornehmlich durch die Bigtechs und finanzfremden digitalen Dienstleistern geprägt. Besonders die Kundenschnittstellen sind betroffen. Ein Dienstleister, der nur Werktags zwischen 9 und 17 Uhr erreichbar ist, ist völlig indiskutabel. Längst ist die Erreichbarkeit durch Browser und performanter App, mit zusätzlich ansprechendem UI-Design, der Standard.¹⁶

Weitergehend sollen für Kunden individuelle Profile, basierend auf (Big-) Data-Analysen, erstellt werden, um die Kommunikation und Produktempfehlungen noch genauer personalisieren zu können. Deshalb sind Finanzdienstleister derzeit nicht nur dabei den Kundenkontakt durch eine Mehrzahl von Channels zu ergänzen, sondern auch das Produktangebot an Kunden, basierend auf KI-gestützten Prozessen, zu individualisieren. Erste Ansätze, in denen moderne Kundenschnittstellen und ein personalisiertes Angebot zusammenfließen können, werden mit Chatbots und auch der Etablierung von Voice Banking verfolgt. Dies führt dazu, dass Kunden wieder vermehrt mit dem eigenen Dienstleistern in Kontakt treten.¹⁷

Voice Banking in den Kinderschuhen

Um gegen die Technologiegiganten zu bestehen, müssen Finanzdienstleister die Kunden wieder mehr ins Zentrum rücken. Das bedeutet, dass sie mobil, über die App und in Zukunft auch über den Smart Speaker, per Voice Banking erreichbar sein müssen. Besonders im Wealth Management wird der Wunsch nach einem möglichst persönlichen Kontakt mit dem Finanzdienstleister, trotz Digitalisierung, bestehen bleiben.

Bisher scheint es jedoch so, dass wirklich intelligentes und persönliches Voice Banking kurzfristig nicht erfüllbar ist. Die essentielle Technologie Künstliche Intelligenz, mit dem dazu gehörigen Teilgebiet des „Natural Language Processing“, also das Erkennen, Verarbeiten und Interpretieren von unstrukturierten Spracheingaben ist zwar in gewissen Maßen gereift, aber noch nicht intelligent genug mit Services verknüpft, um den Kunden einen wirklichen Mehrwert zu liefern.

Denn intelligentes Voice Banking bedeutet nicht, dass ein Smart Speaker auf bestimmte Signalwörter wartet und anschließend vorher festgelegte Services anstößt. Es muss unstrukturierte Stimmeingaben erkennen und sich anschließend flexibel mit den verschiedenen Services eines Finanzdienstleisters verbinden können. Dazu fehlen die nötigen strukturierten Daten und Algorithmen, um den digitalen Assistenten zu trainieren.¹⁸



Auswirkung auf die IT der Finanzdienstleister

Die Nutzung von Big Data für alle möglichen Anwendungen lebt davon, dass Kunden verschiedenste Fragen stellen können. Das gilt für digitale Services wie zum Beispiel Sprachinterfaces, die Kunden direkt nutzen, genauso wie für interne Abnehmer, die Ideen für neue Produkte haben und diese auf ihre Relevanz für die Kunden prüfen wollen. Dazu muss jedoch das Wissen über eine große Zahl von Kunden nutzbar gemacht werden. Damit wird Massentauglichkeit zur zentralen Anforderungen an die Bank-IT.

¹⁶ „Young people and their phones are shaking up banking“, Helen Joyce, The Economist. 02. Mai 2019 (Link: [The Economist](#)).

¹⁷ „Wie KI-gestützter Kundenservice mehr als nur die Customer Experience steigert“, av-finance.com. 24. April 2019 (Link: [av-finance.com](#)).

¹⁸ „Banking With Alexa: What Works, What Doesn't“, Bill Streeter, The Financial Brand. 16. Januar 2019 (Link: [The Financial Brand](#)).

Für die Finanzdienstleister-IT besteht darin eine enorme Herausforderung. Digitale Kundenschnittstellen, die der Kunde 24/7 nutzen kann und die zu einer individualisierten Antwort fähig sind, erfordern Systeme, die enorm schnelle Antwortzeiten haben, denn die Bereitschaft auf Antworten zu warten ist online gering. Besonders wahrnehmbar sind die Antwortzeiten im Bereich von Sprachinterfaces. Bei denen gilt, dass die Antwort innerhalb von 300 Millisekunden angekommen sein muss, damit es sich für die Nutzer wie eine natürliche Unterhaltung anfühlt.

Die veränderten Anforderungen an die Kundenschnittstellen, erfordern neben Schnelligkeit auch eine hohe Flexibilität der Finanzdienstleister-IT, denn die Innovationsgeschwindigkeit des Wettbewerbs ist enorm und nur die innovativen Unternehmen können in diesem Wettbewerb bestehen. Die Kunden von heute erwarten regelmäßige Neuerungen. Lange Projektzeiten für neue Features nur weil sie zum Beispiel Veränderungen an bestehenden Systemen erfordern, sind im Wettbewerb völlig indiskutabel.

Fast Follower Problem

Für Finanzdienstleister ist es essentiell, den Transformationsprozess so früh wie möglich zu starten, da für die Integration von KI-gestützten Prozessen deutlich mehr und komplexere Schritte nötig sind, als im Vergleich zu bisherigen technologischen Projekten. Dies liegt nicht nur an der technologischen Komplexität sondern eben auch daran, dass die Maschine mit Daten und der Mensch im Umgang mit ihr trainiert werden müssen.

Besonders bei künstlicher Intelligenz besteht für Unternehmen die Gefahr, dass es nicht mehr reicht zu warten, bis die Technologie ausgereift ist und dann als „Fast Follower“ in den Markt einzutreten. Dafür dauert die Entwicklung und die Integration solcher Systeme zu lange. Firmen, die bereits den Schritt zum Einsatz von künstlicher Intelligenz gemacht haben, könnten in der Zwischenzeit zu große Marktanteile gewonnen haben.¹⁹



Gemeinsam mit aixigo aktuelle Herausforderungen an die IT meistern

Wer von den beschriebenen Trends profitieren will, ist dazu angehalten, die eigene Infrastruktur in den Maßen zu verbessern, um alle Anforderungen an die IT gleichzeitig zu erfüllen zu können. Dementsprechend sind Systeme und Services erforderlich, die schnell und massentauglich und flexibel sind.

Erfahren Sie auf unserer Webseite mehr darüber, wie Sie diesen Anforderungen mit Hilfe der aixigo Technologie entsprechen können.

¹⁹„Why Companies That Wait to Adopt AI May Never Catch Up“, Vikram Mahidhar, Thomas H. Davenport, Harvard Business Review. 06. Dezember 2018 (Link: [Harvard Business Review](#)).

Fazit:

Globale Trends im Ganzen betrachten

Es sollte sich offenbart haben, dass die beschriebenen Wealth Management Trends nicht isoliert betrachtet werden können, da sie sich gegenseitig bedingen: Die durch die Finanzkrise ausgelöste, intensivierende Regulatorik führt dazu, dass Finanzdienstleister ihre Prozesse optimieren müssen. Nicht nur um Kosten zu vermeiden, sondern auch, um im Dickicht aus Bürokratie und Regulatorik nicht den Kontakt zum Kunden zu verlieren. Möglichkeiten zur Kundenbindung eröffnen sich in intelligenten Kundenschnittstellen und der persönlichen Ansprache, auf Basis KI-gestützter Datenanalysen. Besonders junge Kunden schätzen diese Form des Kundenkontakts, da ihre Erlebnisse insbesondere durch die digitalen Kundenschnittstellen der Bigtechs geprägt werden. Diese intelligenten Kundenschnittstellen lassen sich entsprechend gut in die hybride Beratung einbetten, um das Kundenbedürfnis nach persönlichem Kontakt, aber auch Mitspracherecht und digitalem Kundenerlebnis zu befriedigen.

Um in der digitalen Transformation zu bestehen, müssen Finanzdienstleister deshalb auf alle Trends, auf alle Herausforderungen gleichzeitig reagieren können. Dazu muss die bestehende IT nachhaltig angepasst werden. Schnelligkeit, Massentauglichkeit und Flexibilität sind die Voraussetzungen, um von diesen Trends profitieren zu können.

