



Sonderbeilage

Finanz und Wirtschaft
8021 Zürich
044/ 248 58 00
www.fuw.ch

Medienart: Print
Medientyp: Publikumszeitschriften
Auflage: 22'701
Erscheinungsweise: unregelmässig

Seite: 8
Fläche: 71'062 mm²

Auftrag: 1002054
Themen-Nr.: 220.062

Referenz: 73329343
Ausschnitt Seite: 1/3

Persönliche Beratung neu aufgesetzt

KOMMUNIKATION *Individuell soll sie sein, die moderne Kundenberatung. Digitale*
Martin Engler

Tools wie Robo Advisors und Chatbots helfen dabei.

Dienstleistungsunternehmen bieten immer öfter die Kommunikation über elektronische Kanäle wie zum Beispiel Chatbots oder Interactive Agents an. Dahinter verbirgt sich eine Software, die die Konversation mit einem Menschen führt und häufig so konstruiert ist, dass sie den Eindruck erweckt, als würde sich der Kunde mit einem Freund austauschen. Im Bankwesen helfen solche Chatbots, das Geld zu verwalten, an eine zu bezahlende Rechnung zu erinnern oder Geld intelligent anzulegen.

Chatbots sind auf dem Vormarsch, wie eine Studie von Gartner, einem Marktforschungs- und Analyseunternehmen aus den USA, zeigt. Bereits im Jahr 2020 sollen rund 85% aller Interaktionen zwischen Unternehmen und Kunden zumindest zu einem Teil über Chatbots stattfinden (vgl. Artikel unten). Der Umsatz mit Robotic Process Automation soll von 680 Mio. \$ (2018) auf 2,4 Mrd. \$ 2020 wachsen.

Eine Studie der Universität St. Gallen und des Beratungsunternehmens PwC ist kürzlich zum Schluss gekommen, dass sich Schweizer Bankkunden vorstellen können, Chatbots für bestimmte Arten von Bankgeschäften zu nutzen.

Allerdings steckt die Technologie hierzulande noch in den Kinderschuhen und dient vorderhand lediglich zur Beantwortung von Standardfragen. Zudem sind viele Kunden skeptisch, was die Diskretion und vertrauliche Daten betrifft. Denn es ist ein grosser Unterschied, ob der Kunde nur allgemeine Informationen abfragt oder aber im geschützten Bereich des E-Banking vertrauliche Daten über Kontostand und Transaktionen bezieht. Trotzdem dürfte es weniger die Frage sein, ob sich Chatbots bei Banken durchsetzen werden, sondern eher, wann.

VORTEIL RISIKOÜBERWACHUNG

Auch im Private Banking ist mit digitalen Tools vieles einfacher und schneller geworden. Das Portfolio wird immer häufiger von Computern gesteuert. Vorbestimmte Parameter und definierte Algorithmen sollen dabei so sicher sein, dass das Portfolio das Ziel erreicht, ohne dabei irgendwo gegen die Wand zu fahren.

Eine Stärke ist die laufende Risikoüberwachung. Da kommen die Fähigkeiten der künstlichen Intelligenz und die Integration digitaler Innovationen zum Tragen: Wichtige Bestandteile des Anlagegeschäfts, etwa Teile der Portfoliokonstruktion, des Risikomanagements sowie der automatischen Überprüfung der Portfoliokonformität, können so effizienter und zuverlässiger ausgeführt werden.

Bereits bei der Beratung gibt es Kundenberater, die sich mit dem Tablet die Stärken solcher Tools zunutze machen. Die Beratung kann ortsunabhängig stattfinden, und der Kunde sieht dank der benutzerfreundlichen Visualisierung sofort, wie sich sein Portfolio nach geringen Anpassungen entwickeln könnte. Die rationalen Berechnungen im Hintergrund verschmelzen mit den emotionalen Entscheidungsgrundlagen der Kunden.

Die Ansprüche in der Kundenberatung werden jedoch immer komplexer, die Produkte vielfältiger und die Beratung umfassender. Genau da spielt die Kompetenz des Kundenberaters eine entscheidende Rolle. Je komplexer die Dienstleistungen, desto geringer sei das Potenzial für eine Virtualisierung. Zu diesem Schluss kommt Teodoro Cocca, Professor für Wealth und Asset Management an der Universität Linz, in einer Studie (vgl. Grafik).

DIE VIRTUALISIERUNGSHÜRDE

Sobald der Kunde mit einer Kombination aus steuerrechtlichen, gesetzlichen und finanziellen Fragen an den Berater herantrete, stosse die Virtualisierung an ihre

FINANZ und WIRTSCHAFT



Sonderbeilage

Finanz und Wirtschaft
8021 Zürich
044/ 248 58 00
www.fuw.ch

Medienart: Print
Medientyp: Publikumszeitschriften
Auflage: 22'701
Erscheinungsweise: unregelmässig

Seite: 8
Fläche: 71'062 mm²

Auftrag: 1002054
Themen-Nr.: 220.062

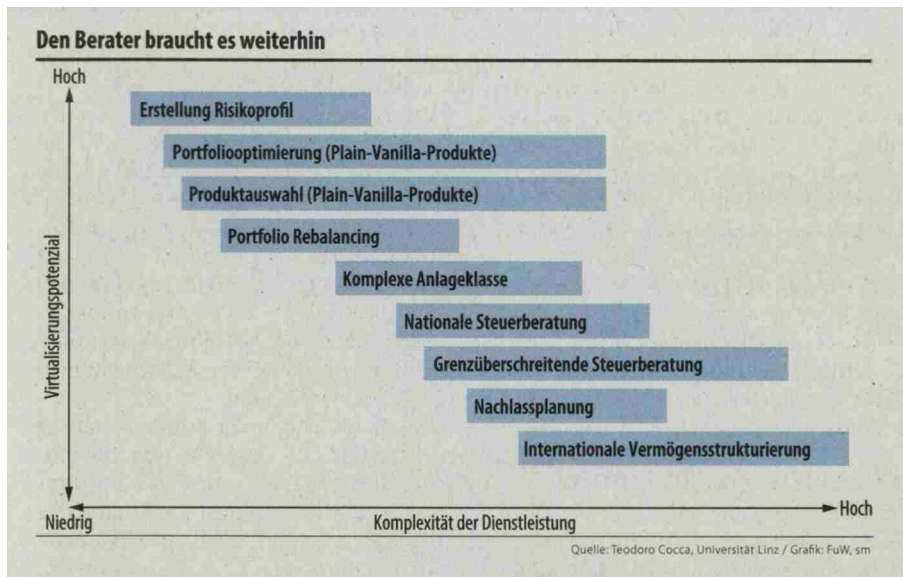
Referenz: 73329343
Ausschnitt Seite: 2/3

Grenzen, da es dafür keinen Algorithmus gebe, sagt Cocca. Einerseits sind fallbezogene Lösungen gefragt, die kaum auf einem effizienten Weg virtuell abgewickelt werden könnten. Andererseits braucht es allein schon für die Eingabe der Daten in ein technisches Unterstützungstool ein hohes Mass an Know-how.

Damit ist die Virtualisierungshürde bei Privatbanken mit komplexen Kundenansprüchen ungleich höher als bei Retailbanken. Zwar ist es für Banken

unabdingbar, neue Technologien voranzutreiben. Gleichzeitig sollten die Kundenberater im Private Banking und im Wealth Management aber noch stärker geschult werden, damit die Probleme und die Anliegen, die umfassender und komplexer sind, in einem zielgerichteten und persönlichen Gespräch gelöst werden können.

.....
*Martin Engler, Leiter Private Banking
Liechtenstein, VP Bank*



Datum: 27.04.2019

FINANZ und WIRTSCHAFT



Sonderbeilage

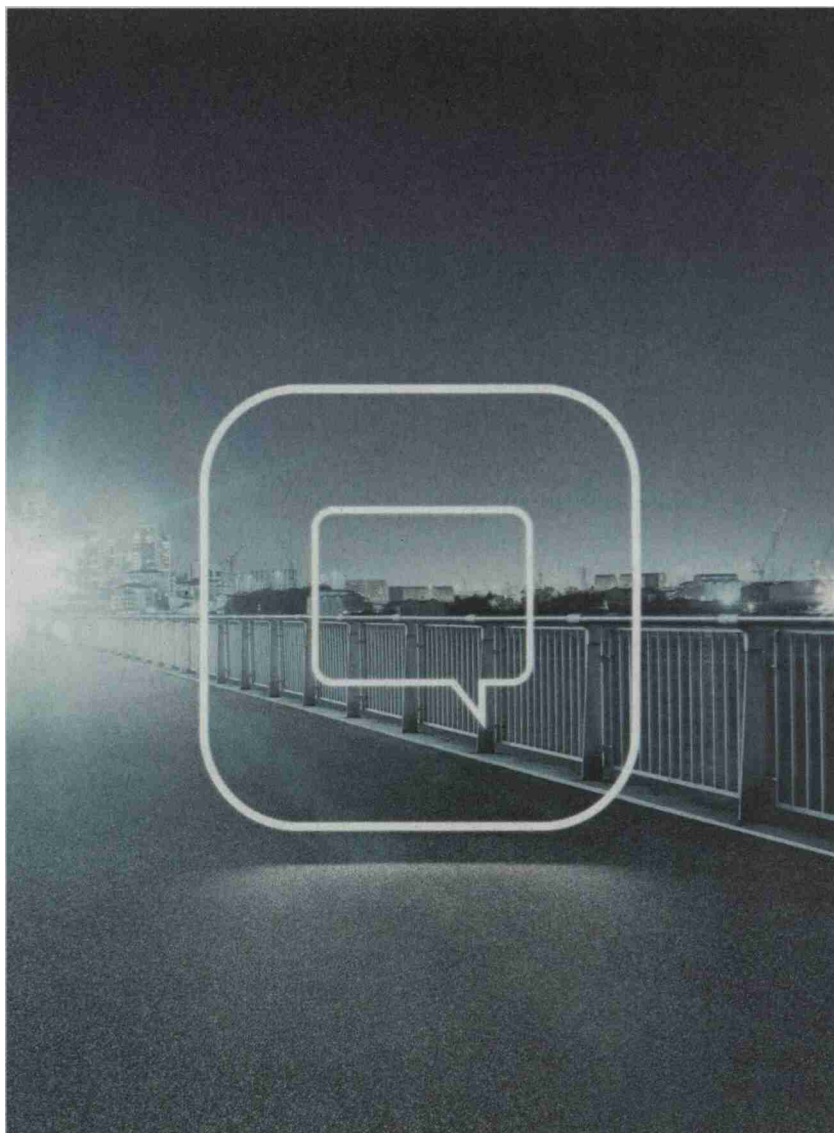
Finanz und Wirtschaft
8021 Zürich
044/ 248 58 00
www.fuw.ch

Medienart: Print
Medientyp: Publikumszeitschriften
Auflage: 22'701
Erscheinungsweise: unregelmässig

Seite: 8
Fläche: 71'062 mm²

Auftrag: 1002054
Themen-Nr.: 220.062

Referenz: 73329343
Ausschnitt Seite: 3/3



Digitale Werkzeuge machen für Bank und Kunde vieles einfacher.

BILD: GETTY IMAGES