

## DIE MENSCHLICHE INTERAKTION VERBESSERN, NICHT ERSETZEN



**Sylvaine Paolucci-Simms**

Head of Bank Transformation Processes & Project Management

Wer hätte das Ausmass der Veränderungen in unserem Leben in den letzten zehn Jahren vorhersagen können? Technologische Fortschritte haben die Entwicklung der künstlichen Intelligenz, des Gesundheitswesens, den Übergang zu einer umweltfreundlichen Wirtschaft und die Art und Weise, wie wir unser tägliches Leben gestalten, vorangetrieben.

Auch wenn wir nicht genau vorhersagen können, was als Nächstes kommt, können wir uns wahrscheinlich darauf einigen, dass die Beschleunigung und das Tempo der Masseneinführung, die Innovation und die Differenzierung allesamt wesentlich sind, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Unternehmen, die das Potenzial der schnellen Innovation nutzen können, werden ihre Effizienz, Produktivität und ihren Wettbewerbsvorteil steigern und ihre Branche in einem schnelllebigem Umfeld weiterentwickeln.

### HÖHERE RENTABILITÄT UND KUNDENBINDUNG

Die Vermögensverwaltungsbranche ist von diesen Bedenken nicht ausgenommen. Ihr Kundenstamm entwickelt sich schnell mit neuen, digital versierten Kunden. Diese interagieren zunehmend mit den von den Finanzinstituten bereitgestellten Tools und frei verfügbaren technologischen Tools wie Robo-Advisors und Risikoprofilern. Dieser verstärkte Einsatz von Technologie hat zu veränderten Kundenerwartungen in Bezug auf ihre Investitionen geführt.

Infolgedessen muss das Kundenengagement neu ausbalanciert werden. Auf der einen Seite stehen die technologischen Möglichkeiten, die Ressourcen von repetitiven, obligatorischen, aber nicht wertschöpfenden Aufgaben

freisetzen, und einem verbesserten Zugang der Kunden zu Tools sowie Marktinformationen. Auf der anderen Seite sind es die menschlichen Beziehungen und das Know-how, das die Anbieter von Vermögensverwaltung auszeichnet.

Ausgehend von einem starken Engagement für die digitale Infrastruktur und Omnichannel-Plattformen sind angesichts der aktuellen Entwicklung der Kundennachfrage die Differenzierung des Kundenangebots, einschließlich der Fachkenntnisse und der menschlichen Beziehungen, die Schlüsselfaktoren für die Kundenbindung.

### WELCHE TÄTIGKEITEN PROFITIEREN RASCH VON DER DIGITALISIERUNG?

Bereiche, die in der Vergangenheit auf sich wiederholenden menschlichen Prozessen basierten, können sich nun auf regelbasierte Plattformen verlassen, um Aspekte des Kundenlebenszyklus, aufsichtsrechtliche und Compliance-Bewertungen sowie automatisierte Anlagevorschläge zu verarbeiten. Der Einsatz von KI-gesteuerten Chatbots und Blockchain-Lösungen verspricht, die betriebliche Effizienz zu verbessern und Kosten zu senken.

#### «Die Vermögensverwaltung bleibt ein Geschäft mit Menschen.»

Dadurch werden Ressourcen freigesetzt, die es den Beratern ermöglichen, sich auf die Wertschöpfung für die Kunden und das Management komplexer Kundensituationen zu konzentrieren.

Infolgedessen werden die Vermögensverwaltungsinstitute von der Implementierung neuer technologischer Möglichkeiten profitieren, die es den Supportfunktionen ermöglichen, sich auf Plattformen mit regelbasierten Engines zu stützen und gleichzeitig ständig neue Anforderungen wie beispielsweise ESG-Kriterien einzuführen.

### WELCHE BESCHRÄNKUNGEN SIND ZU BEACHTEN?

Daten- und Cybersicherheitsinstrumente sind wesentliche Treiber der digitalen Transformation. Strenge Cybersicherheitsverfahren zum Schutz sensibler Kundendaten und zur Eindämmung

von Cyberbedrohungen, sowie geeignete Massnahmen sind unerlässlich, um eine sichere Nutzung der Systeme zu ermöglichen. Mit der zunehmenden Digitalisierung wird die Cybersicherheit für Vermögensverwaltungsunternehmen zentral.

Infolgedessen müssen neue Fähigkeiten und Betriebsmodelle entwickelt werden, was die Notwendigkeit erhöht, Dienstleistungen zu entwickeln, die den Kunden zugute kommen, und gleichzeitig mit technischen und rechtlichen Herausforderungen zu jonglieren.

### NAVIGIEREN AUF DEM WEG ZUR DIGITALEN TRANSFORMATION

Die Herausforderungen im Zusammenhang mit der digitalen Transformation sind nicht auf eine bestimmte Branche beschränkt. Sie betrifft Unternehmen in fünf Dimensionen. Erstens werden die Bedürfnisse der Kunden am besten durch die Vereinfachung der Komplexität des Geschäfts durch den Einsatz technologischer Hilfsmittel erfüllt. Zweitens stellt sich bei der organisatorischen Transformation die Frage nach der Verbesserung von Wirkung und Effizienz. Drittens ist es von größter Bedeutung, wie Daten erstellt, verarbeitet, gesichert und mit reduzierten Kosten und höchster Sicherheit ausgetauscht werden. Viertens müssen End-to-End-Prozesse so gestaltet werden, dass sie digitale Technologien nutzen, um Qualität und Effizienz zu steigern. Schliesslich müssen Mentalitäts- und Kulturwandel in die Ziele der Personalstrategie eingebettet werden, um Vertrauen in die Technologie zu schaffen.

Die Vermögensverwaltung bleibt ein Geschäft mit Menschen. Die Digitalisierung ist ein Enabler und wird die menschliche Interaktion, die eine Institution von der anderen unterscheidet, nicht ersetzen. Sie bleibt jedoch ein wesentlicher, unvermeidlicher Faktor für die zukünftige Entwicklung der Geschäftspraktiken.



**REYL**  
**INTESA SANPAOLO**

**WICHTIGER HINWEIS** - Dieser Inhalt wird von der REYL & Cie AG oder/und den mit ihr verbundenen Unternehmen (nachfolgend "REYL" genannt) ausschliesslich zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt und stellt weder eine Aufforderung noch ein Angebot, eine Empfehlung oder einen Ratschlag zum Kauf oder Verkauf von Anteilen an den darin erwähnten Finanzinstrumenten, zur Durchführung einer Transaktion oder zum Abschluss einer wie auch immer gearteten Transaktion dar, insbesondere nicht für Empfänger, die keine qualifizierten, akkreditierten, zugelassenen professionellen oder institutionellen Anleger sind. Es ist ausschließlich für den Gebrauch des Empfängers bestimmt und darf nicht weitergeleitet, gedruckt, heruntergeladen, für andere Zwecke verwendet oder reproduziert werden. Es ist nicht für die Verteilung/Angebot an oder die Nutzung durch natürliche oder juristische Personen bestimmt, die Staatsangehörige eines Landes sind oder einer Gerichtsbarkeit unterliegen, deren Gesetze oder Vorschriften eine solche Verteilung/Angebot oder Nutzung verbieten würden. REYL bemüht sich nach besten Kräften, Informationen aus Quellen zu beschaffen, die sie für zuverlässig hält. REYL, seine Direktoren, leitenden Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter oder Anteilseigner übernehmen jedoch keine Haftung in Bezug auf diese Inhalte und geben keine Garantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Zuverlässigkeit der genannten Daten und haften daher nicht für Verluste, die sich aus der Nutzung dieser Inhalte ergeben. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen, Meinungen und Einschätzungen sind zum Zeitpunkt der Veröffentlichung gültig und können ohne vorherige Ankündigung widerrufen oder geändert werden. Dieser Inhalt ist nur für Empfänger bestimmt, die alle damit verbundenen Risiken verstehen und in der Lage sind, sie zu tragen. Vor dem Abschluss einer Transaktion sollten die Empfänger feststellen, ob das Finanzinstrument, das im Inhalt erwähnt wird, für ihre besonderen Umstände geeignet ist, und sie sollten sicherstellen, dass sie (zusammen mit ihren professionellen Beratern) die spezifischen Risiken, die rechtlichen, steuerlichen und buchhalterischen Folgen und die Zulassungsvoraussetzungen für den Kauf, das Halten oder den Verkauf von Finanzinstrumenten, die im Inhalt erwähnt werden, unabhängig bewerten. REYL, seine Direktoren, leitenden Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter oder Anteilseigner können von Zeit zu Zeit Beteiligungen und/oder Übernahmeverpflichtungen an den hier beschriebenen Finanzinstrumenten haben. REYL gibt keine Zusicherung hinsichtlich der Eignung der genannten Informationen, Meinungen oder Finanzinstrumente. Historische Daten über die Wertentwicklung der Finanzinstrumente oder der zugrunde liegenden Vermögenswerte sind kein Hinweis auf die zukünftige Wertentwicklung. Der vorliegende Inhalt wurde von einer Abteilung von REYL erstellt, die keine für das Finanzresearch zuständige Organisationseinheit ist. REYL unterliegt unterschiedlichen aufsichtsrechtlichen Anforderungen und bestimmte Dienstleistungen und/oder Finanzinstrumente sind möglicherweise nicht in allen Rechtsordnungen oder für alle Arten von Empfängern verfügbar. Die Empfänger sind daher dafür verantwortlich, alle geltenden Gesetze und Vorschriften einzuhalten. Es ist nicht beabsichtigt, Dienstleistungen und/oder Finanzinstrumente in Ländern oder Gerichtsbarkeiten anzubieten, in denen ein solches Angebot nach den einschlägigen Gesetzen und Vorschriften rechtswidrig wäre.

[reyl.com](http://reyl.com)



**SUCCESS. TOGETHER.**