Computer bleibt oft aussen vor

Philipp Nussbaumer, Institut für Informatik, Universität Zürich

Die Unzulänglichkeiten vorhandener Werkzeuge führen oft dazu, dass IT in der Beratung zu wenig eingesetzt wird.

© keystone

Vernetztes Arbeiten ist in der Anlageberatung nicht immer selbstverständlich.

Die steigende Technologisierung und Vernetzung in der heutigen Finanzwelt ist unbestritten. Im operativen Geschäft bilden mächtige IT-Systeme, insbesondere zur Ausführung von Transaktionen und Gewährleistung der Sicherheit, das Rückgrat jeder Bank und jedes grossen Vermögensverwalters. Die Nutzung von IT für Prozesse an der Kundenschnittstelle – wie jene der Anlage- beziehungsweise Vermögensberatung – bleibt demgegenüber jedoch rückständig, insbesondere während des Beratungsgesprächs.

Vielfältige IT-Werkzeuge

Die Ausstattung eines Finanzinstitutes mit Beratungswerkzeugen wird zunehmend über standardisierte Produkte von Drittanbietern erreicht. Hersteller von Standardsoftware für Finanzdienstleister (wie etwa Avaloq, Finnova, SAP) konzentrieren sich dabei auf Funktionalitäten, die eine möglichst unterbruchsfreie Durchführung von finanziellen Transaktionen ermöglichen sollen (Straight Through Processing). Zur Unterstützung der Berater greifen die Institute jedoch oft auf Eigenentwicklungen oder Angebote von spezialisierten Nischenanbietern zurück (wie Swissrisk, Finfox oder Logismata). Diese bieten für unterschiedliche Beratungsaktivitäten (etwa Simulationen von Anlagen oder Steueroptimierungen) verschiedene Werkzeuge und Werkzeugsammlungen an, welche punktuell in die vorhandene Infrastruktur integriert werden. Dies führt jedoch häufig zu einer Gemengelage heterogener Werkzeuge für Berater.

Geringe Nutzung

In einer 2008/2009 in Zusammenarbeit mit Solution Providers durchgeführten Studie konnten wir feststellen, dass sich diese Situation für viele Berater als unbefriedigend darstellt – oft treten beim Wechseln der Werkzeuge Medienbrüche mit redundanter Dateneingabe auf, noch öfter wird die Bedienbarkeit und Performanz der angebotenen IT-Werkzeuge bemängelt. Zusätzlich geben die befragten Berater an, den IT-Funktionalitäten wenig zu vertrauen und den Nutzen der angebotenen Programme nicht immer zu erkennen (wenn auch einige Teilnehmer im Angebot von IT den Versuch der Überwachung durch das Management sehen). Einige

TREFFEN SIE IHRE ANLAGEENTSCHEIDUNG - PUNKTGENAU.

MIT PRIMETERMINAL von Interactive Data haben Anlageberater und Asset Manager die Finanzmärkte genau im Blick und können fundierte Investitionsentscheidungen treffen:

- Internationale Marktdaten, Nachrichten, Fundamentaldaten
- Nahtlose Integration kundeneigener Daten
- Einfügbar in bestehende Systemlandschaften
- Individuell wählbarer Datenumfang und Analysewerkzeuge
- Integriertes Realtime-Portfolio
- Intuitive, komfortable Benutzerführung
- Fehlertolerante, assetklassen-übergreifende Suchfunktionen
- Flexibler Einsatz durch webbasierten Zugriff

Sprechen Sie mit uns, wenn Sie schnell und fundiert Anlageentscheidungen treffen möchten.
Mehr Informationen zu Interactive Data Managed Solutions: Löwenstrasse 2, 8001 Zürich, Schweiz, Tel.: +41 (0)44 2764611
E-Mail: primeterminal@interactivedata.com, www.interactivedata.com

Interactive Data: für kundenindividuelle Finanzinformationssysteme

Interactive Data

A trusted leader in financial information

© keystone

Neue Werkzeuge sollen den Kunden vermehrt einbeziehen und die Entscheidungen transparenter machen.

Berater gaben bei den Befragungen sogar an, überhaupt keine IT einsetzen zu wollen. Auf organisatorischer Ebene beklagen Berater auch die geringe Standardisierung beziehungsweise die fehlende Gleichschaltung zwischen Prozessen und unterstützender IT sowie den mangelnden Einbezug in die Konzeption und Definition von Beratungsprozessen und deren Unterstützung.

Interessenkonflikte als Hemmschuh

Dies führt in der Praxis zu einem unbefriedigenden Kosten-Nutzen-Verhältnis der beschafften Systeme und Werkzeuge – die Berater nutzen lediglich die obligatorisch einzusetzenden Systeme, welche die Compliance sichern sollen (etwa die Einhaltung der Geldwäscherei-Gesetze), oder zur Erfassung grundlegender Kundeninformationen im Rahmen des CRM.

Abseits der von den Beratern ins Feld geführten Gründe der schlechten Bedienbarkeit oder unzureichenden Integration in die Beratungsprozesse lässt sich ein weiterer Aspekt identifizieren, der einem erfolgreichen Einsatz von IT im Wege steht: die Interessenlage der Berater. Die Nichtnutzung von IT ermöglicht es dem Berater, der Bank gewisse Informationen über den Kunden vorzuenthalten (etwa, um diesen an sich zu binden) oder sich bestimmter Kontrollen zu entziehen. Es ergeben sich für ihn also diesbezüglich durchaus Anreize, die vorhandenen IT-Werkzeuge nicht zu verwenden.

Verschenktes Potenzial

Die Unzulänglichkeiten vorhandener Werkzeuge und die internen Interessenkonflikte überdecken die ursprüngliche Motivation der Einführung von IT: die Unterstützung der Berater, um deren Effizienz und Effektivität zu steigern und den Kunden besser beraten zu können. Hierbei verschenken Finanzinstitute das Potenzial, sich im Wettbewerb mit der Konkurrenz auch durch den Einsatz von IT zu differenzieren.

Bei einer Frage sind sich Berater und Kunden uneinig: Ein Grossteil der Berater findet, Kunden würden den Einsatz von IT-Werkzeugen im Gespräch nicht wünschen.

Demgegenüber steht die Aussage von IT-affinen Kunden: Sie würden eine verstärkte Offenlegung der Informationen, die dem Berater zur Verfügung stehen, begrüssen. Dies fördere die Transparenz und Vertrauenswürdigkeit einer Beratung.

Interaktion unerwünscht?

Die Idee eines integrierten «Beraterarbeitsplatzes», der die Aktivitäten des Beraters unterstützen soll, ist dabei nicht neu: Insbesondere die Grossbanken versuchen durch solche Ansätze Medienbrüche und Redundanzen zu vermeiden. Solche Werkzeuge sind jedoch nicht darauf ausgerichtet, eine Interaktion von Kunde und Berater im Beratungsgespräch zu unterstützen. Dabei wird also ausgerechnet jener Akteur ausgeschlossen, welcher schlussendlich und mittelbar von der Beratungsunterstützung profitieren soll: der Kunde.

An der Universität Zürich befassen wir uns daher mit den Anforderungen an IT-Werkzeuge, die kooperativ mit dem Kunden eingesetzt werden können. Diese Werkzeuge sollen den Kunden am Informationsraum des Beraters partizipieren lassen und die Entscheidungen transparenter machen. Für den Berater soll ein solches Werkzeug für jede Phase des Beratungsprozesses (Kundenkontakt, Beratung, Umsetzung und Betreuung) die passenden Funktionalitäten bereitstellen und diese zusammenhängend und transparent dem Kunden nutzbar machen.

In der damit implizierten IT-Abhängigkeit liegt auch eine der grossen Herausforderungen in der Gestaltung der Beratungsprozesse: Weder ist es sinnvoll, jeden Kunden im Gespräch mit einem Computer zu konfrontieren, noch ist es angezeigt, auch kleinste Aktivitäten (etwa die Änderung von Kundeninformationen) kooperativ mit dem Kunden durchzuführen. Vielmehr sollen die Werkzeuge so gestaltet werden, dass auch bei minimaler Nutzung maximale Vorteile für alle Beteiligten entstehen.