

Digitale Transformation im Finanzumfeld Rahmen, Chancen und Herausforderungen der digitalen Transformation

Vier Rahmenbedingungen sind zentral für die digitale Transformation: Daten, Prozesse, Infrastruktur und Kultur. Die Finanzbranche steht darüber hinaus ganz besonderen Anforderungen gegenüber.



FOTO: UNSPLASH/OLAV AHRENS ROTNE

Vier Faktoren bestimmen den Rahmen der digitalen Transformation: Erstens: Ein effizientes Datenmanagement. Zweitens: Eine genaue Kenntnis der Geschäftsprozesse. Drittens: Die Etablierung einer optimalen digitalen Infrastruktur. Viertens: Die Adaption der Unternehmenskultur und die Schaffung der nötigen Kompetenzen bei den Mitarbeitenden. Eine Übersicht:

1. Daten definieren das Geschäftsmodell der Zukunft

• Digitale und – im Idealfall – strukturierte Daten sind die Basis für die grundlegende Analyse Ihres Geschäftsmodells und bieten nebst der Möglichkeit, das Kundenerlebnis zu optimieren, auch die Chance neue Geschäftsmodelle zu entwickeln. Zudem erleichtert effizientes Datenmanagement die Umsetzung der zunehmenden Flut regulatorischer Vorgaben – insbesondere im Finanzumfeld.

Die Konsequenzen für Ihr Unternehmen: Sämtliche geschäftsrelevanten Daten müssen effizient erhoben, zielgerichtet strukturiert und intelligent analysiert werden können – und zwar orts- und zeitunabhängig.

• Bei der Datensammlung und -auswertung zu berücksichtigen sind die sich kontinuierlich wandelnden Regularien und Gesetze, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO; englisch: General Data Protection Regulation, GDPR) und die Payment Service Directive (PSD2).

Die Konsequenzen für Ihr Unternehmen: Einerseits muss beim Sammeln, Speichern und Auswerten von Daten ein umfassender Datenschutz gewährleistet werden. Andererseits sollen Kundenschnittstellen geöffnet und Daten weiteren Marktteilnehmern zur Verfügung gestellt werden. Ein Spagat, der hohe Anforderungen stellt und zugleich für den Erfolg künftiger Geschäftsmodelle unabdingbar ist.

2. Verständnis der Geschäftsprozesse

Ebenso eminent wie das Datenhandling ist die vertiefte Kenntnis sämtlicher Geschäftsprozesse. Nur wer seine Prozesse kennt, kann Medienbrüche eliminieren, die User Experience nachhaltig optimieren, die geschäftsrelevanten Daten zielgerichtet vernetzen und last but not least die Effizienz durch reduzierte End-to-End Durchlaufzeiten optimieren.

Die Konsequenzen für Ihr Unternehmen: Die erfolgreiche digitale Transformation benötigt eine hohe methodische Kompetenz bezüglich Prozessdokumentation und Prozessanalyse.

3. Digitale Infrastruktur als Basis

Die Business-orientierte IT hat einen zentralen Platz in der Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle. Eine zentrale Rolle spielen dabei moderne APIs (Application Programming Interfaces; Schnittstellen). Diese eröffnen über eine digitale Unternehmensplattform den standardisierten, interoperablen und einfachen Zugang zu den relevanten Unternehmensdaten.

Die Konsequenzen für Ihr Unternehmen: Das bestehende Geschäftsmodell mit den zugrundeliegenden Geschäftsprozessen lässt sich schneller digital transformieren, umständliche Medienbrüche werden durch neue digitale Services geschlossen. Mit dem steigenden Digitalisierungsgrad entsteht zunehmend Raum für die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle.

4. Wandel der Unternehmenskultur

Einfache, nicht-kognitive und repetitive Arbeiten werden zunehmend automatisiert. Einzelne Quellen rechnen einem Abbau dieser Jobs um rund 20 Prozent in den nächsten 10 bis 15 Jahren. Zeitgleich wächst der Bedarf an gut ausgebildeten Mitarbeitenden mit spezifischen Skills. Die Zuwanderung von Fachkräften wird an Bedeutung zunehmen, aber auch die firmeninterne Aus- und Weiterbildung.

Die Konsequenzen für Ihr Unternehmen: Gezielte Personalentwicklung wird immer wichtiger, insbesondere im Umgang mit digitalisierten Informationen (Geschäftsdaten) und der digitalen Infrastruktur. Es gilt, die kundenzentrierte Denkweise in Ihrer Projektorganisation nachhaltig zu fördern und innovative Ansätze durch agile Entwicklungsmethoden breit in der Firma zu etablieren. Dies bedingt einen grundsätzlichen Kulturwandel in der Firma.

Digitalisierungstrends in der Finanzbranche

Finanzunternehmen kämpfen mit sinkenden Margen, erodierenden Gebührenmodellen und kontinuierlich steigenden IT-Kosten. Zugleich sehen sie sich mit jungen, innovativen und günstigen (FinTech-) Anbietern konfrontiert, die mit ihrem Angebot direkt auf die Kundenschnittstelle zielen. Bezüglich Digitalisierungs-Knowhow und time to market haben diese Startups häufig die Nase vorn.

Eine weitere grosse Herausforderung sind zunehmend strengere regulatorische Vorgaben, namentlich «PSD2» und «GDPR». PSD2 soll einerseits den Zahlungsverkehr-Markt öffnen und mehr Wettbewerb provozieren, GDPR soll andererseits den Datenschutz erhöhen und dem Datensubjekt die volle Kontrolle über seine Daten zurückgeben. In diesem Spannungsfeld müssen Finanzdienstleister darauf abzielen, die aggregierte Sicht über alle Finanzprodukte und -dienstleistungen anbieten zu können, welche der zusehends unabhängiger Kunde von morgen verlangt.

Bisher suchte sich der typische Kunde ein Finanzunternehmen aus und bezog all seine Dienstleistungen und Produkte über dieses Unternehmen. Dies wird sich grundlegend verändern. Bereits heute hat der Kunde zahlreiche Optionen, um Finanzdienstleistungen und -produkte zu vergleichen und das für ihn vorteilhafteste Produkt auszuwählen. Entsprechend seltener werden Kunden künftig alle Produkte und Dienstleistungen bei nur einem Anbieter beziehen. In diesem kompetitiven Umfeld werden kundenzentriertes Denken und die aggregierte Sichtweise immer wichtiger.

Unsere Unterstützung bei der digitalen Transformation

Die digitale Transformation ist an verschiedensten Fronten eine grosse Herausforderung: Gesetzliche Rahmenbedingungen, rasanter technologischer Fortschritt, veränderte Kundenbedürfnisse und einschneidende Veränderungen in der Firmenkultur sind die wichtigsten. All dies aus eigener Kraft zu bewältigen, ist gerade für kleinere Institute oft eine Überforderung. Hier setzt der Beratungsansatz der AMPS an: Unsere top ausgebildeten Mitarbeitenden verfügen über eine grosse und spezifische Fach- und Methodenkompetenz sowie exzellentes Digitalisierungs-Knowhow. Wir begleiten und beraten Finanzdienstleister bei der digitalen Transformation, unterstützen diese bei der Prozessdokumentation und bei der Prozessanalyse, sorgen für die notwendige strukturierte Datenhaltung und -analyse sowie die Einhaltung regulatorischer Vorgaben. In enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden erarbeiten wir massgeschneiderte Business Cases und sorgen für jene kundenzentrierte Sicht, die Ihrem Finanzunternehmen den Weg in eine erfolgreiche Zukunft im Umfeld von Open Banking ebnet.



Mario Scherrer
Partner & Senior Business Analyst