

# Customer Journey ist noch immer ein Fremdwort

07.05.2017 | 17:12 | Michael Kötritsch (Die Presse)



Bild: Pixabay

**Zukunft. Früher oder später werden Roboter die Kundenberatung bei Banken und Versicherungen übernehmen – Stichwort Robo Advisory. Bei Credit Suisse geben Chatbots schon jetzt Auskunft über Richtlinien.**

Wer Geld veranlagen möchte, ist derzeit mit zwei Fragen konfrontiert. Zum Ersten: Worin investieren in Zeiten von niedrigen Zinsen? Zum Zweiten: Wie sieht Vermögensberatung durch Banken und Versicherungen in Zeiten der Digitalisierung aus?

Auf die erste Frage lieferte beispielsweise die Allianz Versicherung dieser Tage eine Antwort: Sie investiert in Infrastruktur und stieg daher beim britischen Wasserversorger Affinity Water ein. Eine angestrebte Beteiligung am deutschen Autobahnnetz und den angeschlossenen Autobahnrestaurants ist derzeit wegen gesetzlicher Bestimmungen noch nicht möglich. Infrastruktureinrichtungen wie Flughäfen oder Windparks, ist man in der Allianz-Zentrale in München überzeugt, seien derzeit Renditegaranten.

Mit der zweiten Frage, wie Vermögensberatung in (naher) Zukunft aussehen wird, hat sich ein Innovation Talk von CPB Software und Emotion Banking kürzlich in Wien beschäftigt. Das Online- und Offline-Nutzerverhalten habe sich in wenigen Jahren rasant verändert, sagte Barbara Aigner, Geschäftsführerin von Emotion Banking. Kunden seien verwöhnt und gleichzeitig anspruchsvoll geworden. Doch die Banken hinkten dieser Entwicklung deutlich hinterher und könnten die gewünschte Customer Journey nicht anbieten: „Digitale Serviceorientierung ist im Bankensektor immer noch das Zauberwort der Zukunft.“

Dabei sei vielen Banken und Versicherungen unklar, was die Kunden wollen, sagte Jos Martens vom Finanzsoftwareanbieter Objectway: In Europa wollen 60 Prozent der Kunden überwiegend digitale Kanäle nutzen, die Banken schätzen die Zahl mit 30 Prozent dagegen deutlich niedriger ein. Aktuelle Umfragen zeigen, dass 71 Prozent der Kunden Hybrid Advisory schätzen, während nur zehn Prozent Robo Advisory, also rein auf Computerbasis betriebene Beratung, nutzen.

## Computer spricht Recht

Wesentlich weiter in der Entwicklung ist Credit Suisse. Sie lässt Regulierungsfragen zunehmend von Robotern beantworten. Der Finanzdienstleister setze inzwischen 20 solcher computergesteuerter Instrumente ein, sagte Handelschef Brian Chin.

Ein Teil dieser Roboter helfe Mitarbeitern, einfache Fragen zur Einhaltung von Richtlinien (Compliance) zu beantworten. Die Technologie funktioniert ähnlich wie der Sprachassistent Alexa von Amazon. „Man stellt ihm eine Frage, und er spuckt die betreffende Vorschrift aus“, erklärte Chin. Das erspare den Mitarbeitern, eine Anleitung oder Internetseite zu konsultieren. Credit Suisse hofft, mithilfe dieser Technologie die Anrufe im hauseigenen Compliance-Callcenter um bis zu 50 Prozent zu senken. Bisher habe die Bank damit in den entsprechenden Abteilungen zwar Stellen einsparen können. Andererseits habe Credit Suisse aber Programmierer eingestellt, sodass der Personalbestand stabil geblieben sei.

Im Anschluss an die Finanzkrise und den Kampf vieler Staaten gegen Steuersünder haben Banken ihre Compliance-Abteilungen in den vergangenen Jahren ausgebaut. Zusammen mit den Ausgaben für die IT war das ein Kostentreiber für die Branche.