

Medienmitteilung

Zürich, 13. Oktober 2020

Avaloq lanciert Engage App für die Compliance-konforme Kundeninteraktion über Social-Messaging-Dienste

Avaloq, ein führender Anbieter von digitalen Bankenlösungen, hat mit der Engage App eine Lösung auf den Markt gebracht, mit der sich Vermögensverwalter und Kundenberater über Social-Messaging-Kanäle wie WhatsApp und WeChat sicher und Compliance-konform mit Kunden austauschen können.

Avaloq Engage wurde entwickelt, um Finanzinstituten zu helfen, vom Wachstum neuer Vertriebs- und Dienstleistungskanäle zu profitieren. Die App kommt zu einer Zeit, in der das «Conversational Banking» ein wichtiger Trend in der Vermögensberatung und im Finanzdienstleistungssektor allgemein geworden ist. Die Einführung von Avaloq Engage folgt auf die kürzlich erfolgte Lancierung von Avaloq Wealth und ist Teil einer neuen Produktpalette digitaler Vermögensverwaltungsplattformen, die von der Avaloq Kernbankensoftware unabhängig ist.

Mit der Engage App können Vermögensverwalter Kunden, die Social-Messaging-Dienste nutzen, agil und zeitnah bedienen, indem sie Gespräche in Echtzeit führen, etwa über Chats, Benachrichtigungen und Videoanrufe. Die App bietet zudem die Bereitstellung von Nachrichten und Inhalten, semantische Sprachverarbeitung und intelligente Erkennung von Kundenabsichten, um das Serviceniveau zu steigern. Die Kunden können über ihre bevorzugten Kanäle mit ihrem Kundenberater interagieren und Bankgeschäfte auf sichere und Compliance-konforme Weise durchführen.

Die COVID-19-Pandemie hat die Nutzung digitaler Kanäle und die Nachfrage nach neuen Wegen der Kundeninteraktion beschleunigt. Die digitale Interaktion dürfte weiter vorangetrieben werden, da sich Social-Messaging-Dienste zu Mainstream-Plattformen entwickeln. Die Nutzung von WhatsApp stieg beispielsweise während des COVID-19-Lockdowns um 51%. Viele Banken und Vermögensverwalter haben Schwierigkeiten, die hohe Verfügbarkeit und Agilität, die für

eine maßgeschneiderte Beratung erforderlich sind, auch dann aufrechtzuerhalten, wenn Kunden sie am meisten benötigen.

In einem kürzlich erschienenen White Paper mit dem Titel «*Rise of Conversational Banking – Transforming Mobile Client Advice*» zeigt Avaloq die bedeutenden Möglichkeiten, die sich den Finanzinstituten durch das Aufkommen neuer Kanäle und dem zunehmenden digitalen Engagement eröffnen. Während die Kunden auf ihren bevorzugten Kanälen betreut werden, erfüllt das Conversational Banking nach wie vor auch die Erwartung strikter Compliance und Sicherheit. Es ermöglicht den Kundenberatern, von einem sporadischen Informationsaustausch mit ihren Kunden zu einer kontinuierlichen Interaktion überzugehen. Diverse auf künstlicher Intelligenz basierende Analysewerkzeuge und semantische Sprachverarbeitungsfunktionen unterstützen den Vermögensverwalter dabei, Kundenabsichten zu erkennen und Fragen zu beantworten.

Fabian Grande, Avaloq Group Product Manager, Engage Platform, sagt: «Avaloq Engage wurde entwickelt, damit Vermögensverwalter von gesellschaftlichen Verhaltensänderungen profitieren können. Schließlich sind soziale Medien zu einem integralen Bestandteil der Customer Journey und des Kundenerlebnisses geworden sind. Die persönliche Beratung spielt weiterhin eine zentrale Rolle in der Vermögensberatung, aber die sozialen Kanäle haben in ähnlicher Weise an Bedeutung gewonnen wie vor Jahrzehnten das Telefonbanking. Diesem fragmentierten Umfeld voraus zu sein und es in einen Wettbewerbsvorteil zu verwandeln, steht im Zentrum von Avaloq Engage.»

Martin Greweldinger, Group Chief Product Officer bei Avaloq, sagt: «Der Vermögensverwaltungssektor entwickelt sich weiter – und dies mit enormer Geschwindigkeit. Dabei werden bestimmte Aspekte des Marktes gleichbleiben, darunter die Bereitstellung eines erstklassigen Kundenservice und wettbewerbsfähiger Produkte. Doch die Digitalisierung bringt neue Herausforderungen mit sich und schafft zugleich neue Möglichkeiten. Neue Akteure drängen auf den Markt. Sie haben das Vermögen der neuen Generation im Visier, einschließlich der sogenannten Digital Natives. Zudem ist der Wettbewerb intensiv. Unternehmen müssen sich anpassen, um im Geschäft zu bleiben, die Konkurrenz zu übertreffen und erfolgreich zu sein.»

Im Juli dieses Jahres wurde Avaloq Wealth auf den Markt gebracht. Die Plattform ermöglicht es Banken und Vermögensverwaltern, ihren Kunden eine hochpersönliche Anlageberatung und maßgeschneiderte Dienstleistungen anzubieten und gleichzeitig den Zeitaufwand für die Ausarbeitung und Analyse von Anlagevorschlägen zu reduzieren. Neben Wealth und Engage plant Avaloq in den kommenden Monaten die Vorstellung einer weiteren Stand-alone-Plattform: Insight. Die neuen, höchst innovativen Plattformen sollen kosteneffiziente, durchgängig digitale

Lösungen in einer Einfachheit bereitstellen, die den Weg ebnet für die Demokratisierung der Vermögensverwaltung.

Medieninformationen

Die neusten Medienmitteilungen sind verfügbar unter:

<https://avalog.com/news>

Ansprechpartner Unternehmen

Avaloq Gruppe

Mark Duceck

Head of Communications

Allmendstrasse 140

CH-8027 Zürich

Telefon: +41 58 316 12 57

E-Mail: marc.duceck@avalog.com

Avaloq Gruppe

Gyentsen Zatul

Communications Manager

Allmendstrasse 140

CH-8027 Zürich

Telefon: +41 58 316 29 41

E-Mail: gyentsen.zatul@avalog.com

Ansprechpartner Agentur

Möller Horcher Kommunikation GmbH

Katja Dreißig

Senior Consultant

Ludwigstraße 74

D-63067 Offenbach am Main

Telefon: +49 69 - 80 90 96 - 49

katja.dreissig@moeller-horcher.de

Über Avaloq

Avaloq, 1985 in der Schweiz gegründet, ist ein global führender Anbieter von digitalen Banking-Lösungen, Kernbankensoftware und Vermögensverwaltungstechnologie. Avaloq stellt Banken und Vermögensverwaltern leistungsfähige Cloud Computing-Lösungen in Form von Business Process as a Service (BPaaS) und Software as a Service (SaaS) zur Verfügung. Das Unternehmen ist der einzige unabhängige Anbieter von Banking-Software, der seine Software zugleich selbst entwickelt und betreibt.

Sein etabliertes Kernbankensystem ergänzt Avaloq durch drei innovative Plattformen: "Engage", "Wealth" und "Insight". Die Einfachheit dieser durchgängigen digitalen Lösungen ebnet den Weg für die Demokratisierung der Vermögensverwaltung. Über das Avaloq.one Ecosystem, einen Open Banking-Marktplatz, verbindet Avaloq seine Kunden mit ausgewählten Fintechs, um Innovationen zu fördern.

Mehr als 150 Banken und Vermögensverwalter, die weltweit Vermögenswerte von zusammen rund CHF 4.500 Mrd. verwalten, schenken Avaloq und seinen preisgekrönten Produkten und Dienstleistungen ihr Vertrauen. Avaloq hat seinen Hauptsitz in Zürich und mehr als 2.000 Mitarbeitende weltweit.

www.avaloo.com