

Pressemitteilung

Zürich, 15. Dezember 2020

Avaloq Studie: Neue Technologien werden Front-, Middle- und Back-Office-Funktionen verbessern, doch die menschliche Komponente bleibt zentral

Eine neue, weltweite Studie von Avaloq ([*The Front-to-Back Office Report – How are functions in the financial industry changing?*](#)) hat ergeben, dass digitale Technologien wie cloudbasierte Betriebsmodelle, künstliche Intelligenz, Datenanalysen und Automatisierung die Front-, Middle- und Back-Office-Prozesse von Banken und Vermögensverwaltern erheblich verbessern werden. Die digitalen Technologien führen zu einem individuelleren, smarteren und effizienteren Kundenerlebnis. Der Branchenumfrage zufolge werden dedizierte Kundenberater, Frontmitarbeitende sowie Regulierungs- und Risikomanagementspezialisten auch weiterhin gebraucht. Die neuen Technologien befähigen sie allerdings, erheblich bessere und konkurrenzfähigere Services zu erbringen.

Im Rahmen der Avaloq Studie wurden Interviews mit Finanzinstituten und Umfragen unter Anlegern und Bankkunden in Europa, Asien sowie Nord- und Südamerika durchgeführt. Dabei gab es unter den insgesamt 176 Teilnehmenden eine starke Zustimmung zu neuen Technologien und zur Transformation von Front-to-back-Office-Infrastrukturen. So sind beispielsweise Back-Office-Profis der Ansicht, dass Technologie helfen wird, menschliche Fehler zu vermeiden und Ressourcen für spezialisierte Aufgaben freizusetzen. Die Befragten erwarten zudem die Implementierung weiterer cloudbasierter Prozesse – wegen der höheren Effizienz, der größeren Flexibilität und einer kürzeren Time-to-Market für neue Produkte.

Im Middle Office rechnet die Branche damit, vor allem im Bereich Regulierung von den neuen Technologien zu profitieren. So wird beispielsweise das Management zeitintensiver Vorschriften für Geldwäscheprävention und Know-your-Customer effizienter. Zu den Ergebnissen der Avaloq Studie zählt auch, dass das Middle Office – teilweise wegen COVID-19 – „weniger Zeit hat, um mehr Dinge zu erledigen, und dabei einem höheren Standard genügen muss“. Dies und die

immer zahlreicheren Regulierungen machen für Beschäftigte im Middle Office eine höhere Qualifikation und intelligenterere Prozesse erforderlich.

Michael Pahlke, Group Chief Service Delivery Officer bei Avaloq, sagt: „Wir sind der festen Überzeugung, dass auf intelligenter Automatisierung beruhende neue Technologien wie Robotik und maschinelles Lernen in den nächsten Jahren große Vorteile für Finanzinstitute bringen. In dieser neuen Ära werden die Marktführer diejenigen sein, die über die Fähigkeit zur Echtzeitverarbeitung und zum Straight-through-Processing auf Grundlage sauberer und konsistenter Daten verfügen. RegTech beispielsweise bleibt ein Innovations- und Wachstumsbereich, von dem wir glauben, dass er noch stark an Bedeutung gewinnen wird.“

Die interessanteste Erkenntnis aus unserer Studie ist, dass die Technologie die Back-, Middle- oder Front-Office-Mitarbeitenden gar nicht obsolet macht, sondern dass sie sie vielmehr befähigt, mehr zu bewältigen und einen noch besseren Service zu erbringen. Es wird zwar neue Spezialisierungen brauchen, und bestimmte Funktionen werden sich wohl anpassen und verändern, aber es gibt doch über das gesamte Institut hinweg einen fundamentalen Bedarf nach der menschlichen Komponente.“

Der Studie zufolge bleiben Front-Office-Mitarbeitende wie Kundenberater und Relationship Manager nach wie vor sehr gefragt – besonders jene, die digitales Know-how mit einem fundierten Verständnis der Kundenbedürfnisse verbinden. Technologien wie künstliche Intelligenz unterstützen Berater bei einem personalisierten Service und helfen, die geschäftlichen Anforderungen an Geschwindigkeit und Produktivität zu erfüllen. Voraussehen zu können, was ein Bankkunde als Nächstes will oder was er tun wird, und darauf entsprechend zu reagieren, wird ebenfalls zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Die Befragung von Endanlegern ergab, dass die meisten von ihnen weiterhin Technologie als Treiber der Entwicklung im Vermögensverwaltungssektor akzeptieren. Knapp drei Viertel der Befragten (73 %) gaben an, dass künstliche Intelligenz, Robotik und Automatisierung die für die Zukunft prägenden Branchentrends seien. Niedrige Kosten (69 %) und ein guter Ruf (64 %) sind für Kunden bei der Beurteilung eines Dienstleisters zwar nach wie vor maßgeblich, doch die Mehrheit legt auch immer noch großen Wert auf die menschliche Komponente: Fast zwei Drittel (62 %) würden keinen reinen Roboter-Service nutzen wollen.

Eine Mehrheit (53 %) der Bankkunden würde der Umfrage zufolge auch gerne über eine nicht traditionelle Firma wie Apple oder Google ihre Bankgeschäfte abwickeln oder investieren können – was den Bedarf an einem stärker technologiegestützten Service widerspiegelt. Viele der Befragten (43 %) halten es zudem für erforderlich, den Bedürfnissen neuerer, spezifischer Gruppen wie etwa Unternehmerinnen und jungen Firmengründern gerecht zu werden. Zu den zentralen Erkenntnissen der Studie zählt es, dass bei fast der Hälfte der Befragten (44 %) ESG-

Kriterien (Environment, Social, Governance) der wichtigste Faktor dafür sind, einen Wechsel des Finanzdienstleisters zu erwägen.

Martin Greweldinger, Group Chief Product Officer bei Avaloq, sagt: „Unsere Umfragen unter Anlegern haben ergeben, dass sich deren Einschätzung weitgehend mit jener der Finanzinstitute deckt, insbesondere im Hinblick auf die Verwendung – und Akzeptanz – von Technologie. Außerdem besteht das Bedürfnis, neuen Segmenten und sich rasch wandelnden Marktanforderungen wie ESG Rechnung zu tragen. Unserer Meinung nach werden hoch entwickelte Technologien und bessere Analysen einen zentralen Einfluss darauf haben, wie Unternehmen diese Herausforderungen meistern. Die Back- und Middle-Office-Funktionen werden die Front-Office-Mitarbeitenden dabei unterstützen, einen besseren, persönlicheren und flexibleren Kundenservice zu erbringen, der nach wie vor durch die menschliche Beratung besticht.“

Der komplette Studienbericht steht [hier](https://info.avalog.com/en/front-to-back-office-report) ((https://info.avalog.com/en/front-to-back-office-report)) zum kostenfreien Download zur Verfügung.

Über Avaloq

Avaloq (www.avalog.com), 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.

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



simplicity for a new era

Avaloq Gruppe
Gyentsen Zatul
Communications Manager
Allmendstrasse 140
CH-8027 Zürich
Telefon: +41 58 316 29 41
E-Mail: gyentsen.zatul@avalooq.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
E-Mail: katja.dreissig@moeller-horcher.de