

TREND REPORT FINANCIAL SERVICES

# Digitale Technologie: Basis für Belastbarkeit, Vertrauen und Loyalität?



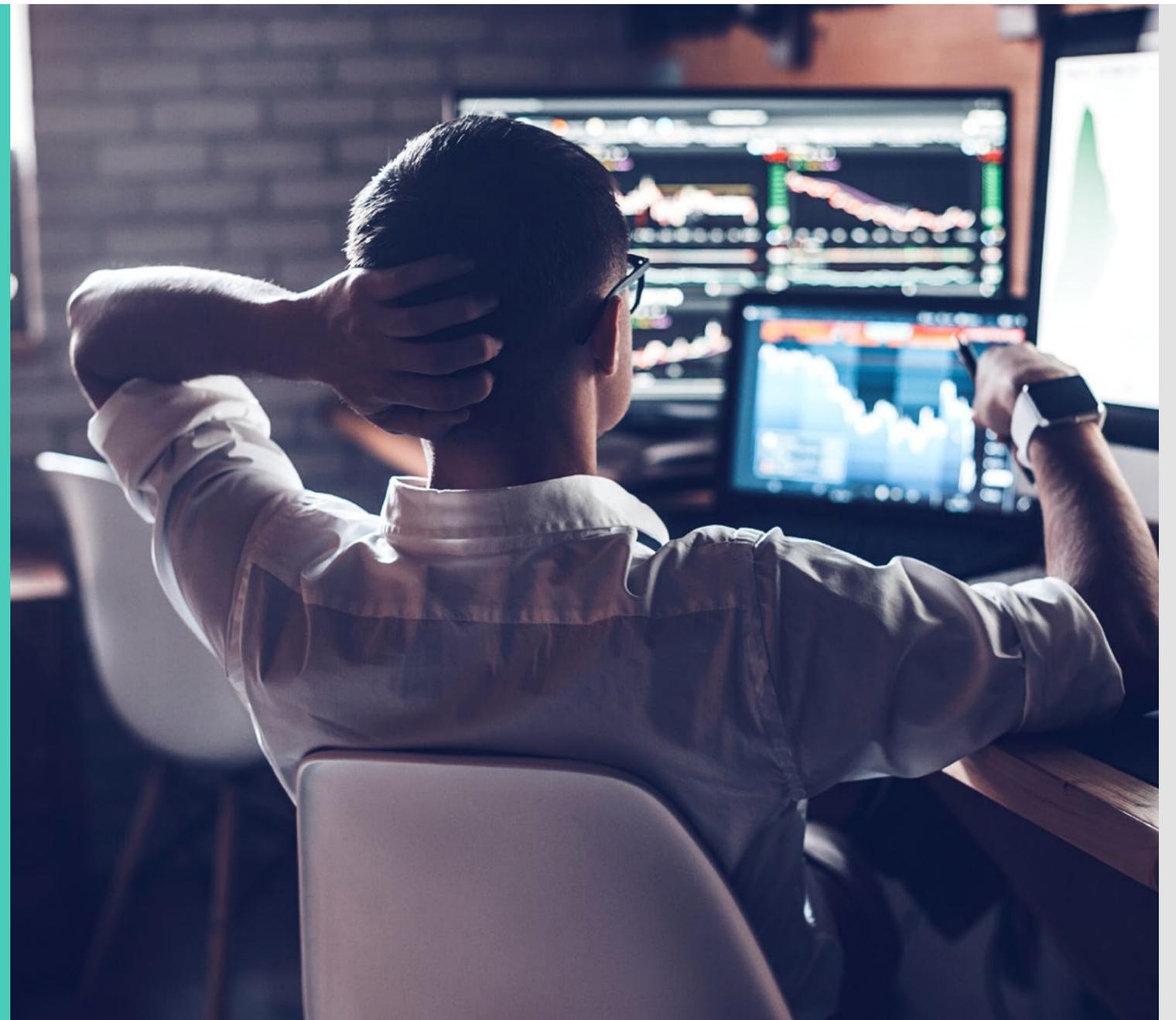
## Über Expleo

Expleo bietet ihren Kunden ein einzigartiges Angebotsportfolio bestehend aus ganzheitlichen, integrierten Ingenieurs- und Qualitätsdienstleistungen ergänzt durch Managementberatung für die digitale Transformation. In Zeiten des technologischen Wandels sind wir der zuverlässige Partner für innovative Unternehmen. Wir unterstützen sie dabei Wettbewerbsvorteile zu entwickeln und zur Verbesserung des Alltags von Millionen von Menschen beizutragen.

Expleo ist in sämtlichen technologieintensiven Sektoren, die die Wirtschaft und Gesellschaft vernetzter, nachhaltiger und sicherer machen, tätig. Wir bieten einen einzigartigen Zugang zu branchenspezifischem Know-how und begleiten unsere Kunden entlang der gesamten Wertschöpfungskette: Beratung und Business Agility, Produktdesign, Produktion und In-Service-Support, sowie kontinuierliche Qualität.

Unsere 15.000 Mitarbeiter zeichnen sich durch die richtige Balance von Einfallsreichtum und Zuverlässigkeit aus, besonders wichtige Eigenschaften in Zeiten der Disruption. Wir sind in mehr als 25 Ländern tätig und haben 2018 einen Umsatz von 1,1 Milliarden Euro erzielt.

Wir bieten fundiertes Branchen-Know-how in den folgenden Sektoren: Luft- und Raumfahrt, Automobilindustrie, Bank, Finanz- und Versicherungsdienstleistungen, Verteidigung, Energie & Versorgung, Gesundheitswesen, Maschinen- und Anlagenbau, Medien, Marine, öffentlicher Sektor, Einzelhandel & Logistik, Telekommunikation, Verkehr.



## Inhalt

Aktuelle Trends.....	4
Was sind die wichtigsten Trends für die Zukunft? .....	6
Wie hilft Expleo ihren Kunden, die richtige Balance zu finden? .....	8

# Aktuelle Trends

**Die weltweiten IT-Ausgaben im Finanzdienstleistungs-Sektor beliefen sich 2018 auf 440 Milliarden US-Dollar – und man geht davon aus, dass diese Summe bis 2021 auf 500 Milliarden US-Dollar steigen wird<sup>1)</sup>. Tatsächlich werden Banken und Finanzdienstleister häufig als Vorreiter bei der digitalen Transformation angesehen, verglichen mit anderen Branchen, die sich langsamer entwickeln. Doch es gibt noch viele weitere Möglichkeiten, die Herausforderungen von Finanzinstituten (FIs) mit Hilfe neuer Technologien zu bewältigen.**



Auch ein Jahrzehnt nach der weltweiten Bankenkrise stehen die FIs weiterhin unter Kostendruck. Da die Zuversicht noch nicht wieder vollständig zurückgewonnen ist, sind die Unternehmen instinktiv vorsichtig und scheuen Risiken. Um Geld zu sparen, müssen sie allerdings Geld investieren, und die Automatisierung von Businessprozessen gilt allgemein als der effektivste Weg, die Effizienz zu steigern.

Technologische Innovationen wie Datenanalyse, maschinelles Lernen und Internet der Dinge erfordern erhebliche Investitionen, sind jedoch mit gewissen Risiken verbunden, nicht zuletzt durch die rasante Weiterentwicklung der technologischen, regulatorischen und politischen Landschaft. Service-Verzögerungen und -Ausfälle schaden der Reputation – was sich Marken in einem so wettbewerbsintensiven Markt wohl kaum leisten können.

Resilienz allein reicht für FIs jedoch nicht aus. Die Qualität der Kundenbindung hängt zunehmend von der Fähigkeit der Unternehmen ab, die Nutzung neuer Technologien auf den individuellen Lebensstil ihrer Kunden auszurichten. Ein qualitativ hochwertiger Service ist gefordert. Darunter verstehen die meisten Kunden Innovation und intelligente, zugängliche Systeme in Verbindung mit einem gewissen Human Touch. Und wenn die Erwartungen sich ändern, müssen sich die FIs anpassen, um ihre Kunden zu behalten und sich auf den Punkt vorzubereiten, an dem die Digital Natives in der Mehrheit sind.

Die digitale Technologie ist gleichzeitig das Problem und seine Lösung. Um Risiko und Ertrag in ein ausgewogenes Verhältnis zu bringen, ist eine starke und mutige Führung erforderlich.

## Die Aktualisierung von Altsystemen erfordert einen kulturellen Wandel

FIs investieren in digitale Transformationsprogramme, um überholte Altsysteme zu ersetzen, die anfällig für Cybersicherheitsverstöße sind und deren Betrieb immer teurer und aufwändiger wird. Sie erkennen auch die Notwendigkeit, mit neuen Marktteilnehmern Schritt zu halten, die dank ihres flexiblen Technologie-Stacks neue Anwendungen mit besserer Customer Experience (CX) schneller implementieren können.

**Eine Umstellung des Systems ist nur ein Teil der Lösung. Es wird in die Integration einer Veränderungskultur investiert, um eine kontinuierliche Verbesserung zu fördern und es dem Unternehmen zu ermöglichen, wettbewerbsfähig auf externe Bedrohungen zu reagieren. FIs, die dies richtig angehen, können ihre Strategie in alltägliches operatives Handeln umsetzen.**

## Keine Zukunftsmusik mehr

Künstliche Intelligenz konnte im letzten Jahr solide Erfolge verzeichnen. Wie erwartet entwickelte sie sich in Bereichen wie Wealth Management oder Robo-Investment zu einem etablierten Instrument, trug aber auch in Vertrieb und Marketing zu besseren Leistungen bei. Risikomanagement und Compliance sind weitere Bereiche, die sich mit kognitiven Technologien wie RegTech beschäftigen.

Fintech-Unternehmen sind Vorreiter für Verbesserungen in der Branche und sorgen für Fortschritte in Wachstumsbereichen wie Peer-to-Peer-Zahlungen, papierlosem Banking, schneller Kreditvergabe auf Grundlage alternativer Bonitätsprüfungen und mobiler Tools, mit denen der Kunde immer die Kontrolle behält. Die Ästhetik und Mechanismen der Customer Experience werden so umgestaltet, dass die Beschäftigung mit persönlichen Finanzen sich eher beiläufig anfühlt, so als würde man eine Pizza bestellen oder ein Taxi rufen.

Viele der Funktionen, die FIs benötigen, um ihre Services schneller weiterzuentwickeln, werden auf dem Fintech-Markt verfügbar sein, z. B. Produkte für kognitives Banking, Kreditbewertung, quantitativen Handel, Vorhersageanalyse, Betrugserkennung und Inkasso, unterstützt von Technologien wie Blockchain.

Als Reaktion darauf gehen klassische Banken Partnerschaften mit Fintech-Start-ups ein oder akquirieren sie sogar. Die Welle neuer Technologien, die sie zum Kentern zu bringen drohte, könnte den traditionellen Banken letztlich neue Impulse geben, um ihre Position in der digitalen Gesellschaft zu festigen. Umgekehrt kann sich die große Kundenbasis der etablierten Finanzmarken als lohnende Gegenleistung erweisen, weil Start-ups immer vor der Herausforderung stehen, ihre Ideen auf eine breitere Basis zu stellen.

Mit dem Aufschwung der „Everything-as-a-Service“-Wirtschaft werden deren Innovationen dazu führen, dass FIs enger mit Marken aus anderen Branchen wie dem Einzelhandel, der Automobilindustrie oder der Gastronomie zusammenarbeiten.

# Was sind die wichtigsten Trends für die Zukunft?

## 1. Den Datenkrieg gewinnen

Die digitale Transformation erleichtert das Sammeln von Daten, aber das wirklich Nützliche – deren Umwandlung in praktische Erkenntnisse – ist immer noch ein Kampf. Daten so zu managen, dass das Wissen aus verschiedenen globalen Organisationen kombiniert und dann analysiert werden kann, ist nach wie vor eine große Herausforderung. Immer strengere Datenschutzgesetze, immer höhere Bußgelder und stetig sinkendes Kundenvertrauen machen die Sache nicht einfacher. Aber all jene, die Big Data und Echtzeitanalysen beherrschen sowie über verbesserte kognitive Fähigkeiten verfügen, sind besser gegen die Bedrohung durch Fintech gerüstet.

## 2. Das Jahr der Blockchain?

2018 war ein Jahr der Ernüchterung für alle, die in Kryptowährungen investieren. Blockchain wird zwar oft mit Bitcoin gleichgesetzt, diese sichere Technologie kann aber auch für verschiedene andere Bereiche und Anwendungen genutzt werden, z. B. medizinische Unterlagen, Verfahren zur Stimmenabgabe, Zahlungen an Versorgungsunternehmen oder vernetzte Fahrzeuge. Die Blockchain-Technologie bietet darüber hinaus ein enormes Potenzial für traditionellere Finanzdienstleistungen – und 2019 könnte das Jahr werden, in dem Blockchain zum Mainstream wird.

## 3. Mehr als finanzielle Belastbarkeit

Infolge der Bankenkrise 2008 haben die Aufsichtsbehörden die Institute gezwungen, ihre Reserven für den Fall eines erneuten Crashes aufzustocken. Angesichts der wachsenden Technologie-Abhängigkeit und der potenziellen Bedrohung durch Cyberterrorismus, Technik-Ausfälle und Verletzungen des Datenschutzes müssen die Finanzinstitute möglicherweise bald auch ihre Widerstandskraft gegenüber operativen Risiken unter Beweis stellen, welche auch als Wettbewerbsvorteil beworben werden kann.



## 4. Die Charme-Offensive der Roboter...

KI-Assistenten und humanoide Roboter sind auf dem Vormarsch. Der technologische Fortschritt bei der Entwicklung kognitiver Fähigkeiten ist für Finanzinstitute entscheidend – also die menschlichen Fähigkeit, Vorlieben der Kunden zu erkennen und auf sie zu reagieren. Es bleibt jedoch noch viel zu tun, wenn man seine Kunden davon überzeugen möchte, dass personalisierter Service durch einen Chat-Bot, der Sprache, Gesten und sogar Mimik erkennt und versteht, eine gute Sache sein kann.

## 5. ... ersetzt nicht die menschliche Komponente

Einer der vielen Vorteile der digitalen Transformation ist die Möglichkeit, besonders monotone Büroarbeiten zu automatisieren. Zweifellos wird dieser Umbruch zu einer weitreichenden Umstrukturierung von Finanzinstituten führen. Arbeitgeber werden jedoch weiterhin auf Menschen und ihre soziale Kompetenz angewiesen sein, um ihren Kunden den Kontakt auf zwischenmenschlicher Ebene zu ermöglichen und der Marke eine Relevanz im Alltagsleben der Gesellschaft zu sichern.

# Wie hilft Expleo ihren Kunden, die richtige Balance zu finden?



## Ein Tech-First-Ansatz ist heute der einzig mögliche Ansatz bei Finanzdienstleistungen.

Als Technologiepartner für die digitale Transformation geben wir globalen Finanzinstituten Hilfestellung bei der Bewältigung der wichtigsten Herausforderungen in dieser disruptiven Zeit. Unsere Consulting Services bieten Führungskräften fachkundige Beratung und helfen ihnen, die entscheidenden Maßnahmen im Bereich Technologie einzuleiten.

Unterstützt durch die technologischen Kompetenzen unseres Konzerns helfen wir Kunden dabei, Strategien in die Tat umzusetzen und Innovationen schnell und im richtigen Maßstab zu liefern.

Der Faktor Mensch ist für die Technologie wichtiger denn je. Wie finde ich die richtigen Talente und Fachkräfte, und wie kann ich die Menschen auf die Reise in Sachen Technologie?

**Wir bei Expleo verfügen nicht nur über einige der weltweit fähigsten Köpfe in Sachen Finanztechnologie, deren Expertise wir auf Best-Shore-Basis zur Verfügung stellen. Wir haben auch erfahrene Change Manager, die Unternehmen bei der Etablierung einer Kultur der Agilität unterstützen, in der Innovation, Qualität und kontinuierliche Verbesserung verankert sind – als Basis für ein optimales Kundenerlebnis.**

Weitere Informationen erhalten Sie auf  
[expleo.com/banking-and-financial-services/](https://expleo.com/banking-and-financial-services/)  
oder schreiben Sie eine Mail an [info@expleogroup.com](mailto:info@expleogroup.com)

**( expleo )**

Think bold, act reliable