

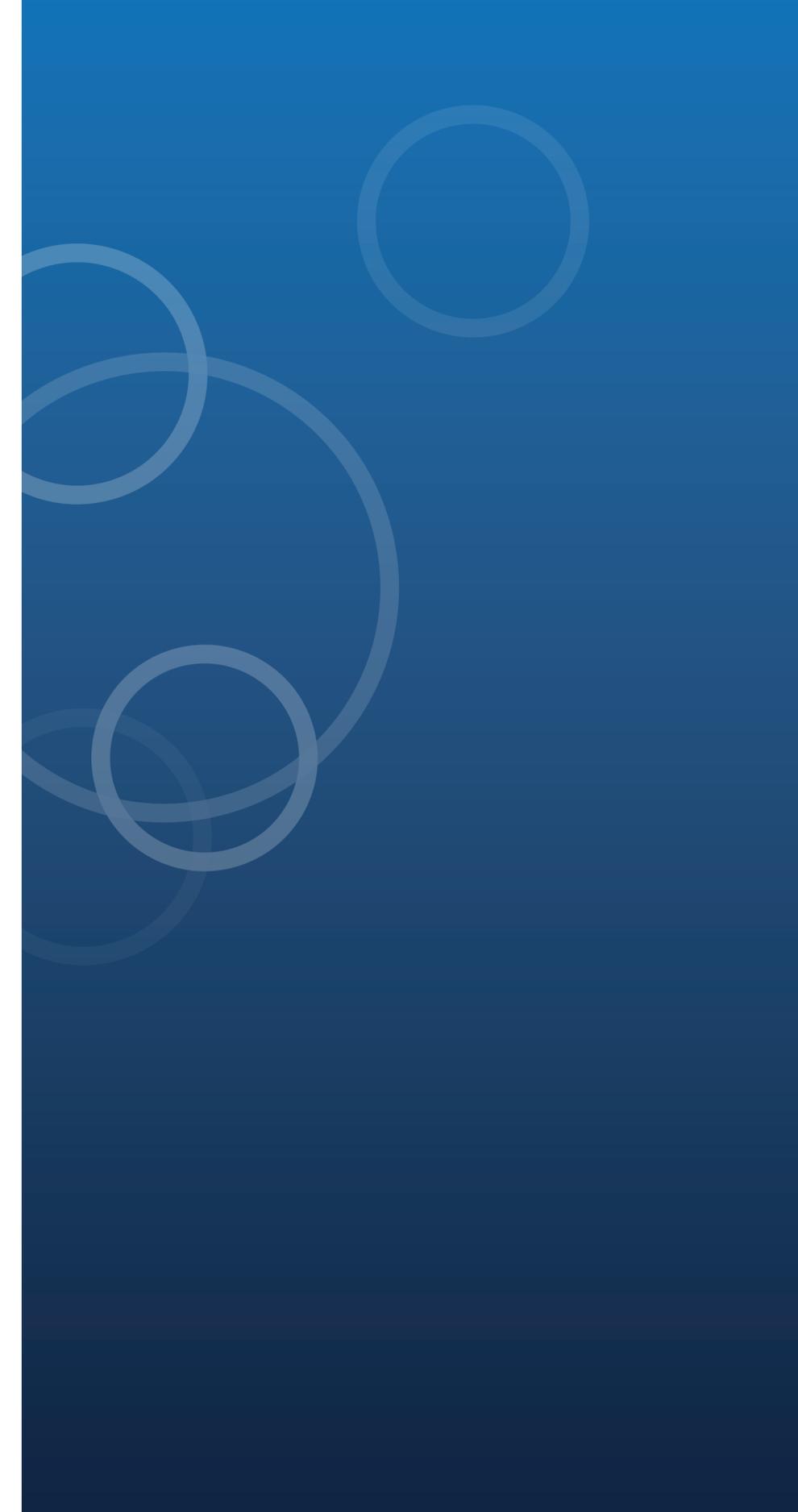


Transformation und Erfolg mit Daten:

Die drei besten Dashboards für die Vermögensverwaltung

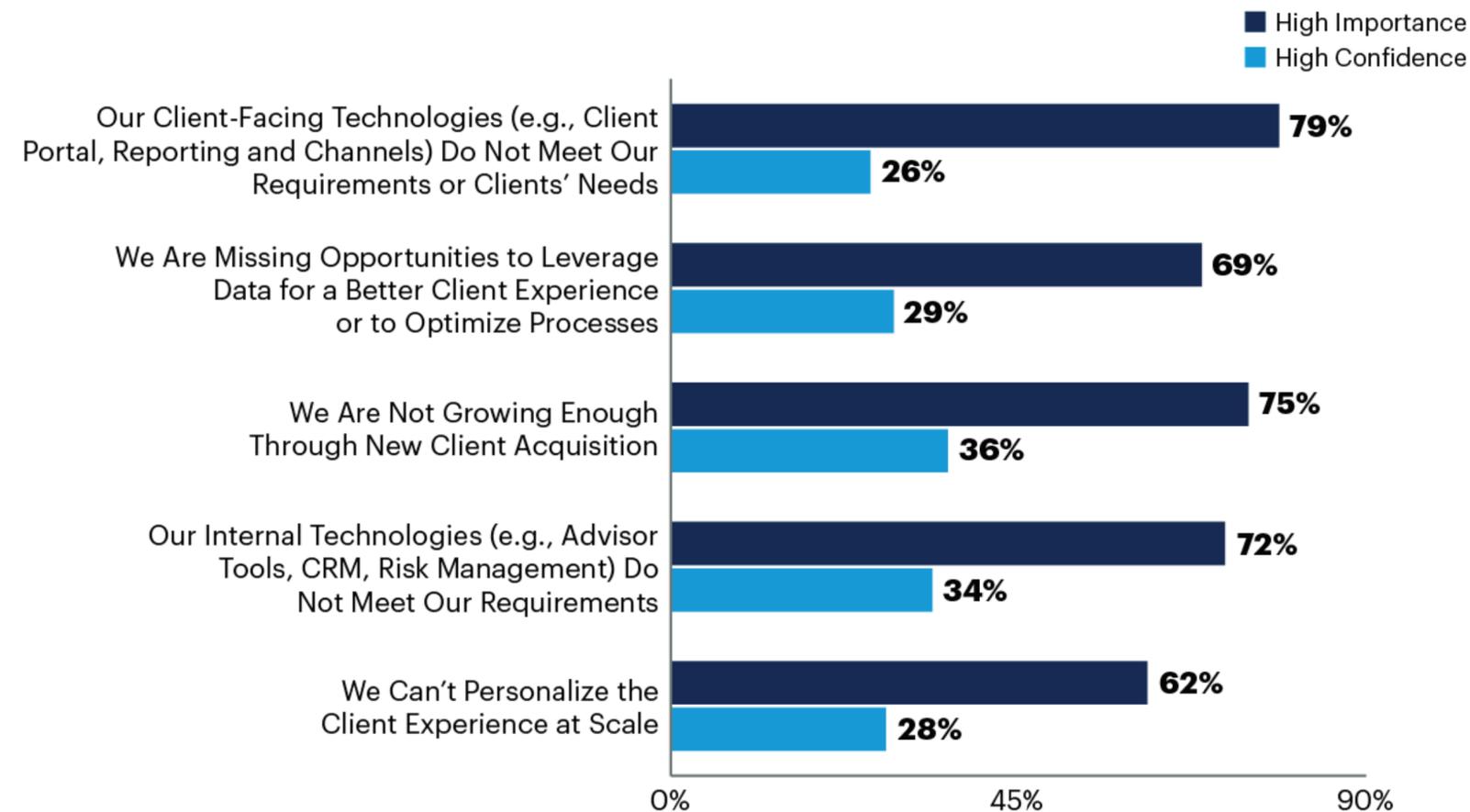
Das vergangene Jahrzehnt hat uns drastisch vor Augen geführt, dass Wandel unvermeidlich ist. Das trifft insbesondere auf den Bereich der Vermögensverwaltung zu. Herausforderungen entstehen gänzlich unerwartet, etwa durch eine globale Pandemie, durch einen Wirtschaftsabschwung oder durch eine Schuldenkrise wie nach 2008, die damals zur schwersten Rezession seit dem Zweiten Weltkrieg geführt hat. Solche Herausforderungen können der Auslöser für einen Wandel zum Besseren sein, in machen Fällen aber auch zur Lähmung von Finanzinstitutionen führen. Nach einer Untersuchung von **McKinsey & Company** hat es in der Vergangenheit im Durchschnitt beinahe acht Jahre gedauert, bis sich die Wirtschaft von Schuldenkrisen erholt hat. Das galt nach der letzten Krise auch für die Finanzbranche und den Vermögensverwaltungssektor. Die Folgen waren Einnahmeausfälle, Vertrauensverlust bei Kunden und ein Billionenverlust bei Haushalten, an der Börse und beim Vermögensaufbau fürs Alter, sowie eine stärkere Regulierung, um nur einige zu nennen.

Aber auch in Zeiten des Wandels und der Unsicherheit lassen sich aus solchen Entwicklungen Lehren ziehen. Für den Bereich der Vermögensverwaltung ist es die Erkenntnis, dass die Firmen agiler und robuster werden müssen. Im Zuge der unvermeidlich gewordenen Neuaufstellung in solchen Phasen wurden auch der Umgang und die Kommunikation mit den Kunden auf den Prüfstand gestellt. Führende globale Finanzunternehmen wie Charles Schwab, JPMorgan Chase, Broadridge Financial Solutions, Vanguard und andere haben beschlossen, die digitale Transformation zu beschleunigen und mithilfe datengesteuerter Maßnahmen die Kundenzufriedenheit, die Beraterproduktivität und das Risikomanagement zu verbessern. Sie alle haben damit ein starkes Signal an andere Unternehmen der Vermögensverwaltungsbranche gesendet, die mit der Anwendung digitaler Tools, der intensiven Nutzung von Daten und der Verwendung von fortgeschrittenen Analytics in Zeiten der Unsicherheit noch zögern. Darüber hinaus sind sie besser für die Zukunft und für die Bewältigung des Wandels aufgestellt.



High Importance Versus High Confidence for Wealth Management Priorities

Percentage of Respondents in Wealth Management, 2018



n = 55-80

Source: 2019 Gartner Wealth Management Agenda Poll

708154

- Gartner, **Improve Three Areas to Support Digital Business Transformation in Wealth Management** (Verbesserungen in drei Bereichen zur Unterstützung der digitalen Geschäftstransformation bei der Vermögensverwaltung), 18. April 2019.

Jedes Jahr ermittelt **Gartner** in Umfragen bei Führungskräften der Vermögensverwaltung die Differenz zwischen der Bedeutung bestimmter Problemstellungen und der Überzeugung, dass diese mit Maßnahmen erfolgreich bewältigt werden konnten. Zuletzt wurde festgestellt, dass einer der größten Unterschiede zwischen anerkannter Bedeutung und erfolgreicher Umsetzung im Bereich der technischen Maßnahmen zur Förderung der Beratungsqualität und des Kundenerlebnisses vorliegt (siehe Abbildung links). Unter anderem haben **69 Prozent der Befragten angegeben, dass die Verwendung von Daten wichtig ist, aber vernachlässigt wird, während 29 Prozent von der erfolgreichen Nutzung von Daten überzeugt waren**, mit der Kunden und Prozesse unterstützt wurden. Es lässt sich also noch einiges verbessern.

Der digitale Imperativ: Nutzung von Daten-Analytics zur Bewältigung des Wandels



Der Deloitte-Bericht **10 Disruptive Trends in Wealth Management** (10 disruptive Trends in der Vermögensverwaltung) zeigt deutlich, dass die Branche „sich in einem signifikanten Veränderungsprozess befindet. Es gibt eine neue Generation von Investoren, deren Erwartungen und Vorstellungen von neuen Technologien und von den Erfahrungen der letzten Finanzkrise geprägt sind“. Dieser neue Investortyp hat laut Deloitte neun Grundhaltungen: Es geht um mich, Kontrolle ist wichtig, es wird alles selbst erledigt, überall und jederzeit, digital und persönlich, der Rat von Kollegen ist wichtig, Autoritäten sind nicht maßgeblich, das Abwärtsrisiko ist eingeplant und man will auf keinen Fall zweitklassig sein.

Im Zuge der kompletten Umstellung des Marktes benennt dieser Bericht auch die Hauptursachen der Disruption von heute sowie des nächsten Jahrzehnts der neuen Investorengeneration und ordnet diese anderen disruptiven Faktoren zu. Dazu gehören unter anderem: der Einfluss von Daten, neue Wettbewerbsmuster wie etwa mehr digitale und individuelle Geschäftsmodelle, die zunehmende Bedeutung automatisierter Beratung plus ein Vermögenstransfer, der die traditionellen Kunden- und Beratungsbeziehungen auf den Kopf stellt.

Da etablierte Unternehmen den Druck neuer Wettbewerber verspüren – und mit zunehmenden regulatorischen Belastungen, steigenden Risikokosten und schnell wachsenden verwalteten Vermögen (Assets under Management, AUM), für die mehr Datenbearbeitung erforderlich ist, konfrontiert sind – stehen Sie vor der Notwendigkeit, zu prüfen, ob ihr Modell langfristigen Erfolg garantiert. Ist dies nicht der Fall, müssen Sie überlegen, ob und wann digitale Technologien eingebunden werden sollten, um die Zusammenarbeit zwischen Beratern und Kunden zu verbessern. Dabei steht auf jeden Fall fest: Analytics sind eine wirksame Möglichkeit, um Disruptionen zu bewältigen, Kunden besser einzubeziehen, Beziehungen zu vertiefen und mit Risiken umzugehen. Auch Unternehmen, die nicht komplett auf eine digitale Unterstützung des Geschäftsbetriebs und der Berater umgestiegen sind, müssen sich in den nächsten Jahren um rasche Fortschritte in diesem Bereich kümmern, geben Deloitte und andere Beratungsgruppen zu bedenken.



Vermögensverwaltungsfirmen haben im aktuellen Modell ihre Möglichkeiten ausgeschöpft. Ihre Kapazität ist begrenzt. Gleichzeitig ist der Kostendruck so hoch, dass zusätzliches Personal keine Alternative ist. Wachstum ist somit nur möglich, wenn die Berater digital ausgestattet werden.

– Evan Siegal, Director,
Digital Advisory Group, **PwC**

In Vermögensverwaltungsfirmen, die wie eine Vielzahl anderer Unternehmen zu Datenunternehmen werden, wird die Analytics-Kompetenz und -Anwendung zunehmen. Dabei wird eine starke Datenkultur entwickelt, in der Berater, Risikoanalysten, Führungskräfte und andere Mitarbeiter wichtige notwendige Entscheidungen zum Wohle der Kunden und des Unternehmens mithilfe von Daten treffen – auch im Moment der Krise. Mit steigendem Umfang und erhöhter Vielfalt der Daten, die heute von Kunden generiert werden, ihrem digitalen Fußabdruck, dynamischen Marktaktivitäten und verwalteten Vermögen ist ein vertrauenswürdiger und bewährter Analytics-Pionier als unterstützender Partner unverzichtbar. Mit den Selfservice-Analytics von Tableau können Vermögensverwaltungsfirmen im Handumdrehen zentrale Erkenntnisse für Ad-hoc-Entscheidungen gewinnen, die die täglichen Abläufe, kurz- und langfristige Investitionsstrategien für Kunden, das gesamte Kundenerlebnis und das Risikomanagement unterstützen.



Sehr oft wird aus dem Risikomanagement eine Aufgabe zum Abhaken, die Finanzberater zu Beginn einer Kundenbeziehung zwar wahrnehmen, darauf aber nur sehr unregelmäßig, wenn überhaupt, zurückkommen. In der Praxis ändern sich aber natürlich Marktbedingungen, Prioritäten und Ziele fortwährend. Das Risiko schwankt und Berater müssen es proaktiv während der gesamten Dauer der Kundenbeziehung überwachen und bewältigen.“

– Andrew Aziz, Financial Advisor Magazine, **HNW Wealth Managers Must Shift Gears On Risk Management (HNW-Vermögensverwalter müssen beim Risikomanagement einen Gang hochschalten)**

33 % der Befragten einer PwC-Umfrage zur Vermögensverwaltung haben angegeben, dass sie hochgradig damit zufrieden sind, wie ihnen ihr Finanzberater oder Vermögensmanager auf der Grundlage ihrer Informationen und Daten ein maßgeschneidertes Beratungsangebot gemacht hat.

– PwC, **Digital wealth management: Driving engagement through data-driven insights (Digitale Vermögensverwaltung: Förderung der Bindung durch datengesteuerte Erkenntnisse)**

Drei Dashboards zur Verbesserung von Risikomanagement, Beraterproduktivität und Kundenerlebnis

Wenn Investoren ihre Vorgehensweise fortwährend an die Änderungen im Markt anpassen, erhöht sich zwar das Risiko, aber gleichzeitig auch die Möglichkeit einer Steigerung des Vermögens. Die folgenden drei Tableau-Dashboards bieten die Möglichkeit, Risiken besser zu bewältigen, die Beraterproduktivität zu erhöhen und Erkenntnisse zu gewinnen, die die Beziehung zwischen Berater und Kunden verbessern. Laden Sie die Dashboards herunter und nutzen Sie sie für die Bewältigung des Wandels und zur digitalen Transformation Ihres Vermögensverwaltungsunternehmens.



RISIKOMANAGEMENT



BERATERPRODUKTIVITÄT



KUNDENERLEBNIS



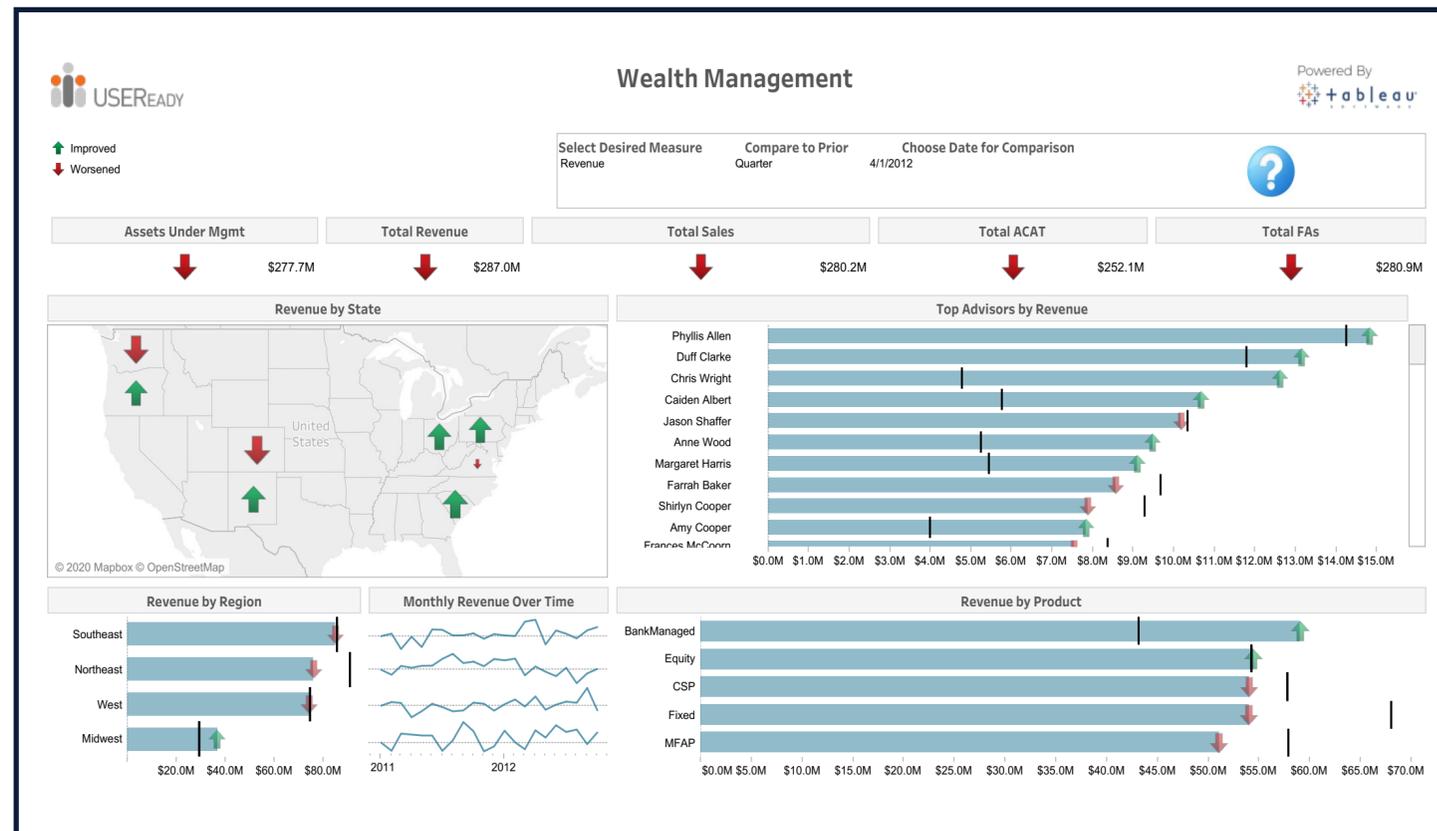
Erkunden des Dashboards zur Bewältigung von Marktrisiken



Dieses **Dashboard zur Bewältigung von Marktrisiken** von **USEReady** ist ein hilfreiches Tool für Berater, Risikomanagement und Portfoliomanager, um eine Bestandsaufnahme der systematischen Risiken im Handelsmarkt zu machen. Damit können Benutzer historische Trends und Volatilität, die die direkten Einfluss auf Finanzmärkte hatten, nachvollziehen. Dazu gehören u. a. Rezessionen, Konjunkturerbrüche und politische Ereignisse. Diese Analyse unterstützt Führungskräfte und Berater bei der Entscheidung, ob man mit dem Handel aktuell warten soll oder ob man das Risiko einer Investition in eine Verkaufsoption eingehen, nicht betroffene Wertpapiere ins Portfolio aufnehmen oder in weniger schwankende Indexfonds investieren soll. Und schließlich stärkt schnelles und effektives Handeln auch das Vertrauen in den Beziehungen zu Kunden und erhöht die Rendite von deren Investments – bei gleichzeitig hohen Erträgen für die Firma.



Erkunden des Dashboards zum Nachverfolgen der Unternehmensleistung für die Führungsebene



Im volatilen Markt von heute, aber auch bei geringer Marktfluktuation, möchte die Geschäftsführungsebene von Vermögensverwaltungsfirmen immer wissen, wo das Unternehmen steht und ob Kunden und/oder Unternehmen profitabel sind. Das **Dashboard zum Nachverfolgen der Unternehmensleistung für die Führungsebene** von **USEReady**, einem Tableau-Partner und Vorreiter auf dem Gebiet von Lösungen, Best Practices und Prozessen in Business Intelligence, Daten-Analytics, Big Data, Cloud und Salesforce-Verfahren, zeigt übersichtlich, wie sich die KPIs entwickeln, wobei flexibel nach Kennzahlen gefiltert werden kann (z. B. nach Einnahmen, Umsatz, Mittelzufluss, verwaltetes Vermögen).

In dieser Ansicht können Sie jahresweise, quartalsweise oder monatsweise Leistungsvergleiche durchführen und dabei auch die Leistung nach Berater, Produkt und Bundesstaat oder Region filtern.



Erkunden des Dashboards zur Prüfung des Aktienmarkts



◀ Berater, die ein Portfolio für vorhandene oder neue Kunden aufbauen oder einen neuen Fonds auflegen möchten, bietet das Dashboard zur **Prüfung des Aktienmarkts** eine hilfreiche Liste von Investments für eine vergleichende Prüfung. Damit kann man im Detail Faktoren wie z. B. das jahresweise Wachstum prüfen, um Investments mit hohem oder kumuliertem Ertrag zu ermitteln, die den größten Effekt auf ein Portfolio haben können oder die für ein neues Produkt interessant sind. Sie können die Daten auch nach Branche filtern, um smartere Entscheidungen für das Diversifizieren des Investments zu treffen.

Unabhängig davon, ob Ihr Kunde ein älter werdender Babyboomer, ein Millennial oder eine vermögende Privatperson ist: Jeder verlangt ein wachsendes Portfolio, das jetzt und in Zukunft dauerhafte Erträge garantiert. Mithilfe dieses Dashboards sind Sie immer auf dem Stand der Erfolgreichen im Markt und können entscheiden, was sinnvollerweise in den Investment-Mix Ihres Kunden aufgenommen werden sollte.

Wie Vermögensverwalter mithilfe von Tableau Robustheit und Nachhaltigkeit fördern

Als bevorzugte Business Intelligence-Plattform von 90 Prozent der Finanzdienstleistungsfirmen in der Fortune 500-Liste unterstützt Tableau viele Vermögensverwaltungsfirmen bei der Bereitstellung und Skalierung von Analytics zur Bewältigung des Wandels. Im Folgenden sind einige Unternehmens-Stories aufgeführt, die zeigen, wie Unternehmen und Kunden von Daten profitieren.

Charles Schwab

Charles Schwab nutzt Tableau zur Beantwortung wichtiger Fragen und um eine demokratische, datengesteuerte Kultur im Unternehmen aufzubauen. Tableau wird dabei von einem Data-Science-Team, von den Produkt- und Unternehmensmarketingteams sowie von der Unternehmensleitung angewendet. Schwab nutzt Tableau in 13 Callcentern und 345 Niederlassungen im ganzen Land zur Prüfung der Kundenaktivität und -zufriedenheit, um neue Möglichkeiten zur Verbesserung des Kundenerlebnisses, des Kundenservice und des Gesamtergebnisses des Unternehmens zu ermitteln. „Investor Services“ steht dabei für ungefähr die Hälfte des gesamten Kundenvermögens bei Schwab (Stand Dezember 2018). Die Kenntnis der Produktakzeptanz, von Wettbewerbern und Umsatz ist entscheidend für die Ermittlung von Bereichen, in denen Verbesserungen möglich sind, und für die Sicherstellung positiver Kundenergebnisse. Mit dem konsolidierten Dashboard zu Umsatz-Analytics der Niederlassungen (MySales Branch Analytics Reporting) stellt Schwab Daten für 1.200 Finanzberater, Niederlassungs- und Regionalleiter sowie für die Führung von Investor Services bereit.

JPMorgan Chase & Co.

Bei **JPMorgan Chase & Co.**, das durch Fusionen und Übernahmen gewachsen ist, wurden Daten für Geschäftsvorgänge und Unternehmensstrategie unverzichtbar. Damit konnten Risiken minimiert, das Kundenerlebnis verbessert und wichtige Informationen für die Festlegung zentraler Strategien bereitgestellt werden. JPMC wechselte von IT-kontrollierten Analytics zu von den Geschäftsanwendern gesteuerten Selfservice-Analytics, um mit den rasanten Veränderungen in der Branche Schritt zu halten und das Unternehmen für dauerhaften Erfolg zu optimieren. Hervorragend ausgestattet mit einem Kompetenzzentrum und mit entsprechender Qualifizierung der IT-Abteilung hat JPMC Tableau eingeführt, die Benutzerbasis von 400 Benutzern in 2011 auf mehr als 30.000 Benutzer bis heute gesteigert und damit die Datengenauigkeit im Unternehmen sowie das Risikomanagement verbessert.



Broadridge Financial Solutions

Praktisch umsetzbare Daten haben für **Broadridge Financial Solutions**, ein globales Fintech-Unternehmen, oberste Priorität. Für das Unternehmen und die Branche waren die Bereiche der Datenaggregation und -normalisierung eine gravierende Schwachstelle, speziell da dies als Käufer agierende Kunden von Broadridge erwarten. Mithilfe der kombinierten Verwendung von Tableau und der Vermögensverwaltungssoftware von Broadridge konnte den Investmentkunden des Unternehmens Selfservice-Zugriff auf personalisierte Analytics, benutzerdefinierte Berichte und interaktive Dashboards zur Verfügung gestellt werden. Diese können damit auf einfache Weise die Handelsaktivitäten, das Portfolio und Informationen zu den Aktivitäten abrufen. Das ist besonders wichtig, wenn die Kundenanforderungen stetig zunehmen. Zu den Kunden des Investmentmanagements von Broadridge, die von Tableau profitieren, gehören kauf- und verkaufsorientierte Hedgefonds, Hedgefonds-Administratoren, Vermögensverwalter, Banken und Prime Broker.



Fazit

Wir sind uns bewusst, dass die Branche vor neuen Herausforderungen steht, von denen viele bisher nie dagewesen waren, andere wiederum sehr vertraut sind. In jeder Situation, aber besonders im komplexen Investment- und Geschäftsumfeld von heute ist Tableau ein bewährter, verlässlicher Partner, der die führenden Vermögensverwaltungsfirmen bei der Bereitstellung von Analytics in großem Umfang, bei der Reduzierung von Risiken und für das Wachstum ihrer Geschäftstätigkeit unterstützt. Wir können jede Anforderung von Unternehmen an Daten, grundlegende wie komplexe, durch Bereitstellung von Selfservice-Analytics erfüllen, mit denen sich im Handumdrehen Erkenntnisse gewinnen, Wettbewerbsvorteile schaffen und Kundenerlebnisse optimieren lassen.

Die Förderung einer Datenkultur und die Investition in entsprechende Maßnahmen schaffen für Finanzdienstleistungsfirmen die Basis, um heute wie in der Zukunft den Herausforderungen aktiv begegnen zu können. **Erfahren Sie mehr darüber**, wie durch eine **Datenkultur** wichtige Änderungen für Unternehmen angestoßen werden, warum diese den Unterschied ausmachen kann – z. B. im Hinblick auf die Unterstützung von Mitarbeitern für datengesteuertes Handeln – und wie Tableau Sie beim Aufbau einer Datenkultur unterstützt, mit der sich Chancen nutzen und unerwartete Herausforderungen bewältigen lassen.

Die drei Dashboards und die Beispiele aus der Praxis haben gezeigt, welche Bandbreite von datengesteuerten Erkenntnissen möglich ist und wie wichtig leistungsstarke Analytics im Zentrum der Geschäftstätigkeit sind. Diese Dashboards bieten neue Möglichkeiten für Ihr Risikomanagement, Ihre Beraterproduktivität und die Kundenerlebnisse.

Weitere Informationen

Über Tableau

- Besuchen Sie unsere Seite mit den **Lösungen für die Vermögensverwaltung**, auf der gezeigt wird, wie Tableau Sie für eine erfolgreiche Geschäftstätigkeit heute und in der Zukunft unterstützen und der maximale Nutzen aus Daten realisiert werden kann.
- Machen Sie sich selbst ein Bild von der Zuverlässigkeit und Skalierbarkeit von Tableau und laden Sie eine kostenlose Testversion von **Tableau Desktop** herunter.
- Erfahren Sie mehr über unseren preisgekrönten Partner **USEReady** und wie durch Kombination von dessen leistungsstarken strategischen Services mit unseren Visual Analytics die Wahrnehmung von Daten, die Interaktion mit Daten und die Gewinnung von Erkenntnissen aus Daten bei Kunden auf eine neue Ebene gehoben wird.

Tableau unterstützt Benutzer bei der Umwandlung von Daten in praktisch umsetzbare Erkenntnisse, die den Unternehmenserfolg fördern. Sie können einfach eine Verbindung zu beliebigen Daten herstellen, ganz gleich, wo und in welchem Format sie gespeichert sind. Führen Sie auf schnelle Weise Ad-hoc-Analytics durch, um potenzielle Geschäftschancen zu ermitteln. Erstellen Sie per Drag & Drop interaktive Dashboards mit fortgeschrittenen Visual Analytics. Anschließend können Sie diese in Ihrem Unternehmen gemeinsam nutzen und so Kollegen die Möglichkeit geben, die Daten aus ihrer Perspektive auszuwerten. Von globalen Unternehmen über neu gegründete Startups bis hin zu kleinen Firmen können Benutzer mit der Analytics-Plattform von Tableau ihre Daten überall sichtbar und verständlich machen.