

Abstract

Titel: Digitalisierung in der Schweizer Pensionierungsberatung für Privatpersonen

Kurzzusammenfassung: Diese Bachelor-Thesis befasst sich mit der zunehmenden Digitalisierung im Finanzmarkt und insbesondere in der Pensionierungsberatung für Privatpersonen in der Schweiz. Die Pensionierungsberatung setzt sich mit komplexen Themeninhalten auseinander, bedarf individueller Lösungen und lässt sich nicht durch ein digitales Standardprozedere abwickeln. Das Unternehmen X hat daher den Auftrag an den Verfasser erteilt, Chancen und Gefahren in diesem Segment zu analysieren und Handlungsempfehlungen auszuarbeiten.

Verfasser: Reto Manser

Herausgeber: Prof. Ernesto Turnes

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2017

Sprache: Deutsch

Zitation: Manser, R. (2017). *Digitalisierung in der Schweizer Pensionierungsberatung für Privatpersonen*. (Unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St.Gallen, Hochschule für angewandte Wissenschaften. St.Gallen: FHS St.Gallen.

Schlagwörter (3-5 Tags): Digitalisierung, Pensionierungsberatung, Komplexität, Chancen, Gefahren

Ausgangslage

Die Veränderungen in den Wirtschaftssektoren, die mit der fortschreitenden Digitalisierung einhergehen, verstärken sich in Zukunft noch zusätzlich. Die Etablierung von Financial Technologies, der steigende Wettbewerbsdruck sowie gewandelte Kundenerwartungen treiben die Digitalisierung weiter voran und transformieren etablierte Geschäftsmodelle. Dabei interessiert es die Auftraggeberin, wie sie mit den Einflüssen der Digitalisierungswelle in Bezug auf die Pensionierungsberatung im Privatpersonenbereich in der Schweiz umgehen und diese adäquat auf das eigene Geschäftsmodell übertragen und anwenden können. Einschätzungen von externen Experten sollen helfen, neue Kanäle und deren Nutzen zu analysieren und basierend auf dieser Analyse neue Dienstleistungen oder Angebote zu entwickeln.

Ziel

Die Bachelor-Thesis verfolgte vier Ziele:

1	Die IST-Situation ist anhand von Stärken und Schwächen in der Pensionierungsberatung im digitalen Anwendungsbereich für die Auftraggeberin analysiert.
2	Die Trends und Standards im Bereich Financial Technology, disruptive Geschäftsmodelle und komplexe Fragestellungen mit individuellen Lösungen sind identifiziert sowie deren Chancen und Gefahren evaluiert.
3	Das digitale Kunden- und Nutzenverhalten der Pensionierungszielgruppe und neue digitale Kanäle für die Auftraggeberin sind ermittelt.
4	Die Handlungsempfehlungen für die Auftraggeberin sind erarbeitet.

Vorgehen

Um die Ziele zu erreichen, erarbeitete der Verfasser eine SWOT. Diese Methode untersucht unternehmens-interne Stärken (**S**trengths) und Schwächen (**W**eaknesses). Um die Chancen (**O**pportunities) und Gefahren (**T**hreats) im definierten Marktumfeld zu ermitteln, müssen unternehmens-externe (Umwelt)-Faktoren beigezogen werden.

		EXTERNE ANALYSE	
		Opportunities (Chancen)	Threats (Gefahren)
INTERNE ANALYSE	SWOT ANALYSE Strengths (Stärken)	SO-Strategie	ST-Strategie
	Weaknesses (Schwächen)	WO-Strategie	WT-Strategie

Aus der Kombination der internen und externen Faktoren ergeben sich Strategieoptionen. Diese können bei der Schaffung von Angeboten oder einem Ausbau von digitalen Kanälen helfen. Die verschiedenen Strategien wurden in Handlungsempfehlungen ausgearbeitet, welche das Unternehmen X einerseits in der Ideengenerierung unterstützen und die andererseits eine Perspektive offenbaren, die absolut unternehmensextern ist. Um an die endogenen und exogenen Informationen zu gelangen, führte der Verfasser einerseits Interviews mit der Auftraggeberin und andererseits mit acht externen Experten aus der Finanz-, Technologie- und Hochschulbranche.

Erkenntnisse

IST-Situation

Die Struktur bzw. die flache Hierarchie des Unternehmen X erlaubt eine schnelle Reaktionsfähigkeit. Aufgrund ihrer Nähe zur Kundschaft erhalten die Beratenden wichtige Inputs und Ratschläge. Diese Kundenbedürfnisse werden bottom-up mässig bei den Entscheidungsträgern angebracht und situativ geprüft. Innovationen oder Entwicklungen werden weiterverfolgt, sofern Potenzial im Anwendungsgebiet erkannt wird. Die Auftraggeberin befindet sich aufgrund ihrer getrennten Zielgruppe im digitalen Kontext in einer anspruchsvollen Position. Bei den Marketingaktivitäten konzentriert sich das Unternehmen X mit der eigenen News-Zeitschrift und den Orientierungsabenden derzeit auf den physischen Kanal. Durch diese Massnahmen soll ein Erstgespräch mit der potenziellen Kundschaft resultieren, wo die Auftraggeberin ihren USP vorweisen kann; die Beratung. Im digitalen Kontext hat sie derzeit keine Anwendungen im Einsatz ausser dem eigenen Finanzportal, das aber nicht spezifisch für die Pensionierungsberatung vorhanden ist. Es konnten bereits Erfahrungen in der Erstellung von komplexen Systemen gesammelt werden, da mit dem eigenen Robo-Advisor eine etablierte Anwendung besteht. Diese Erfahrungen mit komplexen Zusammenhängen lassen sich für künftige Projekte nutzen.

Trends & Standards

Die Digitalisierung bietet Schweizer Finanzdienstleistern enorme Chancen bei der Erschliessung von neuen Märkten, Zielgruppen und somit der Veränderung des eigenen Geschäftsmodells. Demgegenüber stehen Gefahren wie die Sicherheit von Systemen, besonders im Umgang mit sensiblen Kunden- und Finanzdaten. Komplexe Prozesse wie die der Pensionierungsberatung sind rein technisch realisierbar mit Automatisierungsmechanismen wie der Robotik. Die persönlichen Situationen und Gefühle der Kundschaft auf einer digitalen Ebene vollständig zu analysieren ist aufgrund des technologischen Standes im Bereich Künstliche Intelligenz, Machine-Learning und Deep-Learning derzeit noch nicht

möglich und wird auf diesem Komplexitätsgrad noch Fortschritte benötigen, bis sie definitiv anwendbar sind. Heutige Technologien können dem Berater jedoch unterstützend zur Seite stehen, damit die Effizienz und Effektivität der Beratung erhöht werden kann.

Die externen Experten äussern wenige Befürchtungen vor FinTechs in komplexen Themenbereichen wie der Pensionierungsberatung. Sowohl die regulatorische Dichte wie auch die tiefen Skaleneffekte wirken als hohe Einstiegsbarrieren.

Digitales Kunden- und Nutzenverhalten

Die Zielkundschaft in der Pensionierungsberatung ist punkto digitaler Affinität heterogen, wobei sich unter der Zielgruppe ein wesentlicher Teil befindet, der wenig affin ist im Umgang mit digitalen Angeboten und Anwendungen. In Zukunft dürfte dieser Teil jedoch kontinuierlich schrumpfen. Trotz dieser Tatsache und der steigenden Tendenz der Digitalaffinität, möchte derzeit ein Grossteil keine Video-Gespräche führen, sondern bevorzugt eine schriftliche Interaktion bspw. mit einer Chat-Funktion. Besonders bei der Entwicklung von neuen digitalen Systemen und Anwendungen ist ein Augenmerk darauf zu legen, dass verschiedene Schnittstellen oder Interaktionspunkte mit dem physischen Kanal verbunden sind.

Handlungsempfehlungen

Die Handlungsempfehlungen werden aus Rücksicht auf die Auftraggeberin in diesem Abstract nicht veröffentlicht.

Schlussfolgerungen

Die Beratung ist momentan immer noch absolutes People Business und wird sich auch in näherer Zukunft in komplexen Themen behaupten. In einem einmalig auftretenden und kapitalumfassenden Bereich wie der Pensionierung ist das Vertrauensbündnis zum Berater bzw. zum Unternehmen essenziell. Die Beschaffung von Informationen und die Vorbereitung der Klientel auf die Meetings werden sich individuell verändern und absehbar in den digitalen Bereich verschieben.

Wichtigste Literaturquellen

Alt, R. & Puschmann, T. (2016). Digitalisierung der Finanzindustrie. Grundlagen der Fin-Tech-Evolution. Berlin: Springer-Verlag.

Brock, H. & Bieberstein, I. (Hrsg.). (2015). Multi- und Omnichannel-Management in Banken und Sparkassen. Wege in eine erfolgreiche Zukunft. Wiesbaden: Springer-Fachmedien.

Flick, U. (2014). Qualitative Sozialforschung. Reinbeck: Rowohlt.

Gläser, J. & Laudel, G. (2010). Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Wiesbaden: VS Verlag.

- Tiberius, V. & Rasche, Ch. (Hrsg.). (2017). FinTechs. Disruptive Geschäftsmodelle im Finanzsektor. Edition BANKMAGAZIN: Wiesbaden: Springer-Fachmedien.
- Waibel, R. & Käppeli, M. (2015). Betriebswirtschaft für Führungskräfte. Die Erfolgslogik des unternehmerischen Denkens und Handelns (5. überarb. Aufl.). Zürich: Versus Verlag.