

# DIE HERAUSFORDERUNGEN DER DIGITALEN TRANSFORMATION IN DER VERMÖGENSVERWALTUNG MEISTERN



Hyland™

## INHALT

*(durch Klicken zu einem Kapitel springen)*

- 3 Einleitung
- 4 Teil 1: Landschaft im Wandel
- 9 Teil 2: Digitale Vermögensverwaltung
- 12 Teil 3: Content-Services für die Vermögensverwaltung
- 14 Teil 4: Den Wandel akzeptieren



# Einleitung

Mehr als jedes andere Finanzprodukt ist die Vermögensverwaltung ein High-Touch-Geschäft, das auf persönlichen Service und Interaktion angewiesen ist. Die Kunden erwarten Beratung und Lösungen, die auf ihre finanziellen Ziele und ihre individuelle Risikobereitschaft zugeschnitten sind. Gleichzeitig verbringen die Vermögensberater Jahre damit, durch regelmäßigen Kontakt und Zusammenarbeit Vertrauen aufzubauen.

Dafür waren bisher persönliche Gespräche erforderlich. Die Vermögensberater stellten eine aktualisierte Fassung des Portfolios auf Papier zusammen, legten relevante Unterlagen vor und wiederholten dies bei Bedarf. Im Zeitalter der digitalen und kollaborativen Technologien ist der Austausch von Papier nicht mehr notwendig. Dennoch bleibt die Vermögensverwaltung laut einer Studie von PwC einer der „am wenigsten für Technologie geeigneten“ Bereiche im Finanzdienstleistungssektor.

Dafür gibt es eine ganze Reihe von Gründen, allen voran die demografische Lage in der Branche selbst. Kunden, die Services im Bereich Vermögensverwaltung in Anspruch nehmen, also vermögende Privatpersonen (HNWI), sind in der Regel älter und weniger technisch versiert – das glauben zumindest die Vermögensverwalter. Doch wie wir später noch genauer analysieren, ist dies nicht unbedingt der Fall. Zumindest nicht mehr lange.

## DIE WELLE DER DIGITALISIERUNG IST DA

Angesichts der gewaltigen Innovationsgeschwindigkeit im Zahlungsverkehr und im Privatkundengeschäft erwarten die Kunden über alle Generationen hinweg nun dasselbe bei der Vermögensverwaltung. Die Technologie hat auch die Wettbewerbsbedingungen ausgeglichen und für niedrigere Markteintrittsbarrieren gesorgt, wodurch flinke, mit digitalen Technologien vertraute Wettbewerber Marktanteile erobern können.

Für traditionelle Vermögensverwaltungsunternehmen bietet die digitale Technologie eine große Chance, ihre Effizienz zu steigern, die Kosten zu senken und ihre Rolle gegenüber den Kunden bzw. ihren Wert für die Kunden zu transformieren. In diesem E-Book zeigen wir auf, warum die Welle der Digitalisierung nicht mehr ignoriert werden kann, und schildern unsere Erkenntnisse zu den folgenden Themen:

- Wichtige Trends, die die sich wandelnde Landschaft der Vermögensverwaltung prägen
- Herausforderungen, denen sich Unternehmen bei der Einführung digitaler Technologien gegenübersehen
- Vorteile digitaler Prozesse in der Vermögensverwaltung

## WER WIRD ALS VERMÖGENDE PRIVATPERSON BETRACHTET?

Für die Finanzdienstleistungsbranche sind vermögende Privatpersonen (HNWI) Kunden mit liquiden Mitteln über einem bestimmten Schwellenwert. Obwohl der genaue Betrag je nach Finanzinstitut und Region unterschiedlich ist, werden meist die folgenden Kategorien unterschieden:

- **Wohlhabend** – Ein Investor mit mehr als 100.000 USD, aber weniger als 1 Million USD
- **Vermögend** – Ein Investor mit einem finanziellen Vermögen von mehr als 1 Million US-Dollar
- **Sehr vermögend** – Ein Investor mit einem finanziellen Vermögen von mehr als 5 Millionen USD
- **Extrem vermögend** – Ein Investor mit einem finanziellen Vermögen von mehr als 30 Millionen USD

# Teil 1: Landschaft im Wandel



”

Die Vermögensverwaltung, wie wir sie kennen, ist überholt. Die Tage der produktorientierten Eins-zu-Eins-Beratung sind heute genauso veraltet wie die Nachrichten von gestern.

**Kendra Thompson**

Managing Director, Accenture Wealth & Capital Markets



**Obwohl sich die Vermögensverwaltung nur langsam an den technologischen Wandel angepasst hat, steht die Branche an der Schwelle zu einer digitalen Revolution. Dafür gibt es die folgenden Gründe:**

## DEMOGRAFIE IM WANDEL

Bis vor Kurzem waren die meisten vermögenden Privatpersonen, die Services in der Vermögensverwaltung in Anspruch nehmen wollten, älter als 50 Jahre und eher nicht mit digitalen Technologien vertraut – eine Ansicht, die dazu beigetragen hat, dass die Branche sich bisher wenig um die Digitalisierung gekümmert hat. Studien von PwC kamen jedoch zu dem Ergebnis, dass vermögende Privatpersonen aller Altersgruppen in ihrem täglichen Leben mit digitalen Technologien vertraut sind:

- **85 Prozent** der vermögenden Privatpersonen nutzen mindestens drei digitale Geräte
- **98 Prozent** nutzen täglich das Internet oder Apps oder beides
- **69 Prozent** nutzen Online- und Mobile-Banking

Die gleiche Studie hat gezeigt, dass sich vermögende Privatpersonen unter 45 Jahren offener, zuversichtlicher und mit größerer Begeisterung auf die Nutzung von Technologien einlassen und mehr Interesse daran haben, Investitionen online zu verwalten. In den kommenden Jahren werden die Millennials – von denen es in den USA rund 80 Millionen gibt – finanziell selbständig werden. Wenn sie dann ihr Vermögen ausbauen oder zusätzlich noch etwas erben, werden sie laut RBC Wealth Management wahrscheinlich zur reichsten Generation in der Geschichte der USA werden. Bis 2025 werden diese karriereorientierten, technisch versierten potenziellen Kunden fast drei Viertel des Gesamteinkommens erzielen, und sie haben ein Verlangen nach digitalen Lösungen.

## ERWARTUNGEN DER KUNDEN

Vermögende Privatpersonen in allen Märkten und Altersgruppen erwarten jetzt Online-Funktionen für die gesamte Verwaltung ihrer Finanzen, vom Bankwesen bis zu Investitionen. Die Vermögensverwaltungsbranche kann nicht länger an ihrer Überzeugung festhalten, dass eine digitale Verwaltung des Vermögens von ihrem Kundenstamm nicht gewünscht ist oder nicht benötigt wird.

Die Kundenerwartungen, die bereits den Wandel im Privatkundengeschäft vorangetrieben haben, treiben nun den Wandel in der Vermögensverwaltung voran. Laut Refinitiv gibt es vier wesentliche Kundenerwartungen:

- **Digitale Verfügbarkeit rund um die Uhr** – Das betrifft alle Finanzdienstleistungen und treibt sie an, doch dabei darf nicht vergessen werden, dass der Bedarf eines persönlichen Kundendienstes trotzdem besteht.
- **Vorschriftsgemäßer und benutzerfreundlicher Service** – Die Kunden erwarten einen reibungslosen Service, der nicht nur die jeweiligen Steuervorschriften berücksichtigt, sondern auch globale Investitionen unterstützt.
- **Angepasste und relevante Inhalte** – Die Kunden erwarten einen maßgeschneiderten Service basierend auf ihren persönlichen Anlagezielen und ihrem Risikoprofil.
- **Transparente Gebühren und Leistungsdaten** – Loyalität und Beziehungen reichen nicht mehr aus, um Kunden zu binden, die zunehmend weniger tolerant gegenüber versteckten Gebühren sind. Kunden möchten auch in der Lage sein, ihr Risiko/ihre Rendite nach Abzug der Gebühren zu überwachen.

## NEUE WETTBEWERBER

Unternehmen, die diese Kundenanforderungen weiterhin ignorieren, riskieren den Verlust von Marktanteilen, insbesondere an nicht-traditionelle Marktteilnehmer und rein digitale Portfolio-Management-Plattformen.

Aufstrebende Dienstleister wie robotergestützte Berater-Plattformen, die Algorithmen nutzen, um finanzielle Beratung für einen Bruchteil des Preises eines Kundenberaters anzubieten, gewinnen weltweit an Beliebtheit. Mit Servicemodellen, die von automatisierten Investitionen bis zur angeleiteten Beratung reichen, verdoppeln die robotergesteuerten Beratungsdienstleister das von ihnen verwaltete Vermögen alle paar Monate und werden laut einem Bericht von Bloomberg bis 2020 voraussichtlich ein Volumen von 2 Billionen USD erreichen.

Es ist jedoch anzumerken, dass die Akzeptanzrate dieser Dienstleister immer noch niedrig ist. Obwohl vermögende Privatpersonen wissen, dass es robotergesteuerte Beratungsdienste gibt, zeigt eine Studie von PwC, dass nur 6 Prozent darauf zurückgreifen. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass die vermögenden Privatpersonen robotergesteuerte Beratungsplattformen eher als einen Service für den Massenmarkt betrachten. Vermögensverwaltungsunternehmen sollten dies jedoch langfristig im Hinterkopf behalten. Wohlhabende Massenkunden – sogenannte HENRYs: „high earners, not rich yet“ –, die robotergesteuerte Beratungsdienste in Anspruch nehmen, werden sich wahrscheinlich nicht an eine traditionelle Vermögensverwaltung wenden, wenn ihr Vermögen die magische Schwelle überschritten hat.

Unterdessen haben die Technologiegiganten Google, Apple, Facebook, Amazon, Alibaba und Tencent Interesse am Einstieg in die Vermögensverwaltungsbranche bekundet. Mehr als die Hälfte der im World Wealth Report 2018 befragten vermögenden Privatpersonen geben an, dass sie Vermögensverwaltungsdienste eines BigTech-Unternehmens in Anspruch nehmen würden; dabei könnte es um die Verwaltung von 12 Billionen USD gehen. Obwohl diese Unternehmen den Markt für sich noch nicht erschließen konnten, da sie mit Hindernissen wie Datenschutzproblemen und regulatorischen Einschränkungen zu kämpfen haben, ist es wohl eher eine Frage von „wann“ und nicht von „ob“. Um sich auf diese Zukunft vorzubereiten, investieren führende Vermögensverwaltungsunternehmen massiv in innovative Technologien wie intelligente Automatisierung und künstliche Intelligenz (KI).



# Hindernisse für die Akzeptanz

Die Vermögensverwaltungsbranche steht bei der Einführung digitaler Technologien vor mehreren Herausforderungen. Dazu zählen:



## MANGELNDE KUNDENNACHFRAGE

Auch wenn sich die Erwartungen in Richtung digitaler Funktionen bewegen, ist die langsame Kundenakzeptanz einer der größten Faktoren, die Innovationen behindern. In einem Bericht von Thomson Reuters und Forbes gaben 50 Prozent der Vermögensverwalter an, dass die Möglichkeiten ihres Unternehmens, die Digitalisierung in Angriff zu nehmen und neue Technologien zu nutzen, dadurch behindert werden, dass ihre Kunden technisch weniger versiert sind.

Eine weitere Studie von McKinsey ergab, dass „digitale Angreifer“ – wie die robotergesteuerten Beratungsdienste Betterment, Wealthfront und Future Advisor – trotz hoher Erwartungen in der Branche weiterhin kleine Akteure sind. Dennoch ist die Zufriedenheit der Kunden dieser digitalen Angreifer Umfragen zufolge um das Fünf- bis Zehnfache höher.



## BESTEHENDE SYSTEME BEHINDERN INNOVATIONEN

Die wohl größte Herausforderung bei der digitalen Transformation in der Vermögensverwaltung ist die Technologie selbst. Die meisten Serviceanbieter sind mit starren Altsystemen ausgestattet, denen es an Skalierbarkeit und Interoperabilität fehlt und die als Stop-Gap-Lösung und nicht im Rahmen einer ganzheitlichen Transformation implementiert wurden.

Diese Systeme beherbergen Daten in heterogenen Systemen und behindern die Bewegung von Daten zwischen abgetrennten Bereichen, wodurch ein vollständiger Überblick über den Kunden unmöglich ist, der jedoch benötigt wird, um dem Kunden überall und jederzeit personalisierte Services anbieten zu können. In vielen Fällen nutzen die Unternehmen diese Kernsysteme als Grundlage, um neue Verbrauchertrends wie mobile und soziale Medien zu unterstützen, was dazu führt, dass es schwierig ist, ihre mobilen Apps zu aktualisieren oder ihre Smartphone-, Tablet- und Online-Banking-Erfahrungen miteinander zu verknüpfen.



## KULTUR DER RISIKOVERMEIDUNG

Die meisten Führungskräfte und CEOs verstehen die Dringlichkeit und Notwendigkeit von Innovationen, aber ein risikoscheues Umfeld wie die Vermögensverwaltung ist möglicherweise nicht bereit, Veränderungen zu akzeptieren. Darüber hinaus betrachten die meisten Vermögensverwalter die IT immer noch als eine Funktion, die lediglich ihr Kerngeschäft unterstützt, und nicht als zentrale Geschäftsstrategie.

Besorgniserregender ist, dass viele Kundenberater ihre digitalen Angebote gefährlich überschätzen und ihr Unternehmen in einer Umfrage von PwC als „digital fortschrittlich“ bewerten, wenn der einzige Service, der ihren Kunden angeboten wird, eine Website ist.

# Teil 2: Digitale Vermögens- verwaltung

A close-up photograph of a person's hands in a dark suit jacket, pointing their index finger at a tablet computer held in their other hand. The background is a soft, out-of-focus light blue. The entire image is overlaid with a semi-transparent teal color.



Wir treten jetzt in eine neue Ära ein, eine vierte Epoche, die von technologischem Fortschritt angetrieben wird. Während in den vergangenen Epochen die Effizienz etablierter Prozesse gesteigert wurde, ermöglichen uns die heute verfügbaren oder in der Entwicklung befindlichen Technologien, den Prozess zu überdenken.

**Patrick Donaldson**

Head of Market Development, Wealth Asia



Die digitalen Technologien wurden im Global Wealth Report 2017 von BCG als wichtiger Beschleuniger für zukünftige Veränderungen in der Vermögensverwaltung hervorgehoben. Aber obwohl sich die Akteure der Branche über die Bedeutung von Technologie einig sind, können die meisten Unternehmen keinen geschäftlichen Nutzen aus ihren Transformationsprogrammen ziehen. Dies liegt daran, dass sie digitale Innovationen als eine Funktionsauswahl ansehen, bei der es darum geht, was ihre vorhandene Technologie bieten kann. Diese Stop-Gap-Lösungen führen zu digitalen Funktionen, die grundlegend, nicht vernetzt und nicht ausreichend sind, um die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen.

### Wie sieht die digitale Transformation in der Vermögensverwaltung aus?



#### PAPIERLOSES ONBOARDING

Ein Bereich, in dem traditionelle Vermögensverwaltungsunternehmen Schwierigkeiten haben, Schritt zu halten, ist der Onboarding-Prozess für Kunden. Die Zeiten, in denen Kunden persönlich in die Geschäftsräume kommen, um ein neues Konto zu eröffnen, gehen auf ihr Ende zu – wenn sie nicht schon längst vorbei sind. Um im digitalen Zeitalter relevant und wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Unternehmen eine grundlegende Regel einhalten: schnelle, kostengünstige und einfache Verfügbarkeit. Das beginnt beim Onboarding.



#### NAHTLOSE KUNDENERFAHRUNG

In einer Welt, in der jeder ein Mikro-Investment-Konto in weniger als fünf Minuten von seinem Handy aus eröffnen kann, ist eine nahtlose Kundenerfahrung entscheidend, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Eine optimierte Customer-Journey ist nicht nur aus geschäftlicher Sicht effizienter, sondern auch die einzige Möglichkeit, neue Kunden zu gewinnen und bestehende zu halten. Die Kundenerfahrung ist für Vermögensverwaltungsunternehmen zu einer der wichtigsten strategischen Prioritäten geworden. Tatsächlich schätzt das Beratungsunternehmen Walker, dass die Kundenerfahrung bis zum Jahr 2020 voraussichtlich mehr als Preis und Produkt zum wichtigsten Differenzierungsmerkmal wird.



#### EFFIZIENTE WORKFLOWS

Neben der Akquise und Betreuung von Kunden übernehmen Vermögensverwalter in der Regel aufwendige administrative Aufgaben wie Kontoeröffnungen, Transaktionen und Zahlungen. Kunden-Onboarding, das auf papierbasierten Formularen basiert, ist eine lästige und unangenehme Aufgabe, die wiederholte Dateneingaben und zahlreiche Unterlagen beinhaltet – wobei ein Großteil der erfassten Daten dazu dient, die Compliance-Anforderungen zu erfüllen.

Leider stecken diese Informationen aufgrund der bestehenden Systeme häufig in isolierten Repositories fest, die nicht miteinander kommunizieren, was die administrative Arbeit der Mitarbeiter weiter erschwert. Wenn sich Kundendaten in mehreren Systemen, Aktenschränken und E-Mail-Posteingängen befinden, kann es mühsam – und nahezu unmöglich – sein, relevante Informationen aufzuspüren. Da es sich um sensible Daten handelt, stellen die unterschiedlichen Systeme ein ernsthaftes Risiko für die Nichteinhaltung von Vorschriften dar, insbesondere wenn Prozesse die Genehmigung per E-Mail erfordern.

Stellen Sie sich eine einzige Plattform vor, die Kundenakquise, digitales Onboarding, regulatorische Compliance, Beziehungsmanagement und Business-Intelligence umfasst und den Kundenbetreuern eine Rundumsicht auf jeden Kunden bietet. Das reduziert nicht nur den hohen Verwaltungsaufwand der Vermögensverwalter, sondern ermöglicht es ihnen auch, Kunden einen schnelleren und besseren Service zu bieten.



#### REDUZIERTER KOSTEN

Die manuelle Eröffnung eines Kontos erfordert einen umfangreichen internen Workflow, um die Kundeninformationen zu überprüfen, zu speichern und regelmäßig zu aktualisieren. Durch die Digitalisierung dieses Workflows lässt sich der Prozess erheblich abkürzen. Ein Technologieunternehmen für Vermögensverwaltung gab an, dass es den Prozess von 25 Tagen auf einen Tag reduzieren und so die Betriebskosten senken konnte. Digitale Prozesse ermöglichen auch die automatische Überprüfung von Informationen, was die Compliance-Kosten senkt.

# Teil 3: Content-Services für die Vermögens- verwaltung

Eine robuste Content-Services-Plattform wie OnBase, die Unternehmensinformationsplattform von Hyland, befasst sich mit den in den vorherigen Abschnitten angesprochenen Problemen wie ineffiziente Workflows, Verwaltungsaufwand und isolierte Daten in unterschiedlichen Systemen. OnBase ermöglicht einen durchgängigen digitalen Prozess, indem Dokumente zunächst elektronisch erfasst und gespeichert werden, sodass keine Papierformulare und manuelle Überprüfung erforderlich sind. Sobald sie in OnBase gespeichert sind, haben die Mitarbeiter sofortigen Zugriff auf die benötigten Informationen, und zwar dann, wenn sie sie brauchen.



## SICHERHEITSRISIKEN UND COMPLIANCE-PROBLEME BESEITIGEN

Die von einer Content-Services-Plattform erfassten Dokumente werden automatisch klassifiziert, sodass Sie die entsprechenden Sicherheits-, Zugriffs- und Aufbewahrungsrichtlinien für die Dokumente anwenden und gleichzeitig die Daten korrekt sammeln können. Das sorgt für eine höhere Sicherheit durch:

- **Versionskontrolle** – Sorgt dafür, dass während der eDiscovery die richtige Version eines Dokuments verarbeitet oder erstellt wird
- **Datensätze und Aufbewahrungsmanagement** – Automatisiert das Ausweisen von Dokumenten als Datensätze, das unveränderliche Aufbewahren und das Ausführen von Datenschutzaufgaben wie automatische Löschung oder Archivierung

Verschlüsselte Datenträgergruppen bieten eine zusätzliche Sicherheitsebene für Inhalte, die in OnBase gespeichert sind. Dokumente werden beim Import automatisch mit AES-256-Bit verschlüsselt, einem der am schwierigsten zu knackenden Codes, sodass sie beim Abrufen außerhalb des Systems nicht lesbar sind. Selbst innerhalb von OnBase sind Dateien nur für Benutzer mit den richtigen Berechtigungen zugänglich, wodurch das Risiko einer Gefährdung weiter verringert wird.



## PAPIERBASIERTE AUFGABEN AUTOMATISIEREN

Datenerkennung und optische Zeichenerkennung können dann Informationen aus diesem Dokumentbild extrahieren, unabhängig davon, ob das Dokument ursprünglich in einem elektronischen Format oder als eingescannte Papierversion vorliegt, was die Notwendigkeit manueller Eingriffe reduziert. Danach kann eine strategische Workflow-Lösung Dokumente, Dokumentenpakete und Informationen an den am besten geeigneten Mitarbeiter oder Genehmiger weiterleiten, wodurch Prozessfehler bei der Überprüfung des ordnungsgemäßen Ausfüllens deutlich reduziert werden.



## SLA-TIMING REDUZIEREN

Die richtige Content-Services-Lösung reduziert die Notwendigkeit menschlicher Interaktion bei Backoffice-Prozessen, in manchen Fällen sind menschliche Eingriffe sogar gar nicht mehr nötig. Da es nicht mehr erforderlich ist, in mehreren Systemen nach Kundeninformationen zu suchen, können Vermögensverwaltungsunternehmen diese Kosten völlig abschaffen. Benutzer können Service-Level-Agreements (SLA) in Echtzeit verfolgen, Kunden spontan Feedback geben und alles über Dashboard-Metriken überprüfen.



## VERMÖGENSVERWALTERN DIE RICHTIGE LÖSUNG AN DIE HAND GEBEN

Eine Content-Services-Lösung ermöglicht Vermögensverwaltern und anderen Mitarbeitern außerdem den einfachen Zugriff auf Informationen von einem sicheren, zentralen Ort aus, sodass mehr Zeit für einen erstklassigen Kundenservice bleibt. Durch eine schnellere Kundenbetreuung kann Ihr Unternehmen die zunehmenden Erwartungen Ihrer Kunden und potenziellen Kunden bezüglich der Kommunikation erfüllen.

Vermögensverwalter lassen die Kunden nicht länger warten, während sie Akten-schränke und gemeinsame Verzeichnisse nach Kundeninformationen durchsuchen. Jetzt können sie sinnvollere Beziehungen zu den Kunden aufbauen und neue Produkte und Dienstleistungen vorstellen.

# Teil 4: Den Wandel akzeptieren



Inhalt

Einleitung

Teil 1: Landschaft  
im Wandel

Teil 2: Digitale  
Vermögensverwaltung

Teil 3: Content-Services für  
die Vermögensverwaltung

**Teil 4: Den Wandel  
akzeptieren**

14/17



Zum Glück beschränkt sich die Rolle der Technologie im Vermögensmanagement nicht nur auf die Automatisierung, sie ergänzt und fördert auch die digitale Transformation. Die Zukunft der Vermögensverwaltung ist nicht automatisiert, unpersönlich oder roboter-gesteuert. Sie ist personalisiert – basierend auf einem Verständnis der Lebensziele der Kunden – und sie kombiniert Technologie mit Service, um Menschen dabei zu helfen, ihre Träume zu verwirklichen.

**Cheryl Nash**

President of Investment Services, Fiserv



Veränderungen in der Vermögensverwaltungslandschaft – insbesondere bei den demografischen Merkmalen und Kundenerwartungen sowie durch den Auftritt agiler Wettbewerber – werden die Branche in den kommenden Jahren weiter prägen. In fünf bis zehn Jahren wird sich die Rolle der Vermögensverwalter, wie wir sie kennen, erheblich verändert haben.

Der langfristige Erfolg – und in der Tat das Überleben – wird davon abhängen, wie Unternehmen auf die Welle der Digitalisierung reagieren. Vermögensverwaltungsunternehmen, die in digitale Technologien investiert haben, erzielen bereits Renditen in Form einer höheren Kundenzufriedenheit, was sich in treuen Kunden auszahlen wird.

Aber es wäre ein Fehler, zu denken, Technologie könnte den Wert von personalisierten Ratschlägen und Dienstleistungen ersetzen oder die Kunden der Zukunft würden erwarten, dass alles remote und online sein wird. Die Zukunft der Vermögensverwaltung wird noch personalisierter sein, wenn Unternehmen die Vision der digitalen Innovation zur Ergänzung und Verbesserung ihrer Angebote umsetzen können.

## INNOVATION NICHT UM DER TECHNIK WILLEN

Die Implementierung einer Content-Services-Plattform wie OnBase ist ein guter erster Schritt zur Verwirklichung dieser Vision – und für sofortige, messbare Gewinne. Wenn Sie den Mitarbeitern Zugriff auf die benötigten Informationen geben, und zwar dann, wenn sie sie benötigen, führt dies zu einem schnelleren und besseren Service, was wiederum die Kundenzufriedenheit erhöht.

Durch das sichere, papierlose und automatische Routing werden Verwaltungsprozesse wie Kontoeröffnung und -verwaltung effizienter, sodass die Betriebskosten sinken. Darüber hinaus lässt sich eine Lösung wie OnBase ohne anwendungsspezifische Programmierung in über 500 einzigartige Anwendungen integrieren und bietet mindestens 30 verschiedene Optionen für die Integration mit wichtigen Finanztechnologien.

Innovationen nur um der Technik willen führen lediglich zu Kostensenkungen. Um durch digitale Innovationen einen Geschäftswert zu erzielen, können die Vermögensverwaltungsunternehmen sich die Erfahrungen derjenigen, die schon früh Technologien eingeführt haben, zunutze machen, zum Beispiel um agilere Arbeitsweisen einzuführen oder die Kundenerfahrung zur Priorität zu machen.



# Hyland™

Weitere Informationen finden Sie unter [Hyland.com/de-DE/Finanzdienstleistungen](https://www.hyland.com/de-DE/Finanzdienstleistungen)