

# Bessere Customer Experience dank Data Analytics

Ein Artikel von Aleksandar Jeremic, Geschäftsführer von fino digital | 06.12.2022 - 14:15



**Traditionsbanken müssen sich gegenüber digital aufgestellten Neobanken, die in der Regel kostengünstiger sind, behaupten. Dies kann ihnen mit einer persönlichen Beratung inklusive individuell zugeschnittener Angebote und personalisierten Kundenerlebnissen gelingen. Eine gute Voraussetzung für das bessere Verständnis der Kundenbedürfnisse ist die Nutzung der Kontotransaktionsdaten, da sie deren Leben nahezu vollständig widerspiegeln.**



© Eisenhans - Fotolia

Das Beratungshaus Publicis Sapient hat kürzlich im Rahmen einer *Global Banking Benchmark Study* den Reifegrad der digitalen Transformation in der Bankenbranche bewertet. Laut den Ergebnissen dieser Studie verabschieden sich derzeit viele Banken von einer produktzentrierten Sichtweise und wandeln diese sukzessive in eine kundenorientierte. Das Ziel dabei ist, die Bedürfnisse der Kunden ganzheitlich zu verstehen, darauf basierend relevante Lösungen anzubieten und so schließlich personalisierte Kundenerlebnisse zu ermöglichen. Eine gute Voraussetzung für das bessere Verständnis der Kundenbedürfnisse ist die Nutzung der Kontotransaktionsdaten, da sie deren Leben nahezu vollständig widerspiegeln.

Banken besitzen diesen Datenschatz zwar, können ihn aber mit eigenen Bordmitteln in der Regel nicht richtig heben. Denn, so ein weiteres Ergebnis der Studie, es existieren nach wie vor Umsetzungshürden. Hierzu gehören unter anderem veraltete Technologien sowie Probleme, die Kundendaten zu extrahieren und zu analysieren. Mit anderen Worten: **Banken besitzen die Daten, von denen sie aber in der Regel nicht profitieren, weil sie in ihnen keinen nachhaltigen Mehrwert für den Kunden erkennen können.**

## Automatisierte Datenanalyse für mehr Effizienz bei kundenzentrierter Beratung

**Mithilfe von Data-Analytics-Lösungen von spezialisierten Unternehmen können Banken diese Probleme lösen und Kundendaten in wertvolle Assets verwandeln.** Denn anhand ausgewerteter Kontotransaktionen werden bestehende Kredite, Depots oder Geldanlagen unmittelbar erkannt, was Beratern in Echtzeit eine 360-Grad-Sicht auf die Situation und die Bedürfnisse des Kunden verschafft. Hierbei ist entscheidend, dass die vorhandenen Datenströme nachvollziehbar kategorisiert und visualisiert abgebildet werden. Denn es geht nicht darum, Daten zu sammeln, sondern aus ihnen wertvolles Wissen zu generieren.



Autor: Aleksandar Jeremic ist Geschäftsführer von *fino digital*, einem Anbieter in den Technologien Konto- und Datenanalyse, Regulatorik, Steuern und Dokumentenmanagement.

Ein geeignetes Einsatzszenario ist zum Beispiel der Kontowechsel, da insbesondere Neukunden offen für Produktempfehlungen sind. Dafür loggt sich der Kunde in sein Online-Banking-System ein und führt den Prozess des Kontowechsels durch. Daran anschließend werden im Rahmen eines digitalen Finanz-Checks mithilfe intelligenter Algorithmen seine Kontotransaktionsdaten analysiert und so etwa bestehende Verträge sowie vorhandene Versicherungslücken ermittelt.

Der Kunde erhält in kürzester Zeit eine transparente Aufstellung zu seiner finanziellen Situation. Wenn er möchte, stellt er diese seinem Berater zur Verfügung, erlangt der eine fundierte Grundlage, um passgenaue Angebote zum jeweiligen Kundenbedürfnis abzuleiten. Aber auch bei wiederkehrenden Beratungsgesprächen oder Life Changing Moments, wie etwa Familienstandsänderungen oder dem Eintritt ins Rentenalter, ist ein solcher digitaler Finanz-Check sowohl für den Kunden als auch für seinen Berater vorteilhaft: Der Kunde muss keine Unterlagen zu seinen bestehenden Verträgen zusammensuchen und der Berater kann mit minimalem Zeitaufwand Angebote erstellen, die exakt auf die aktuelle bzw. neue Lebenssituation zugeschnitten sind.

**Gerade in Zeiten von Inflation, steigenden Energie- und Lebenshaltungskosten lässt sich aus den intelligent analysierten Daten neben Vertriebsimpulsen auch der individuelle finanzielle Spielraum des Kunden ablesen, da Einnahmen- und Ausgaben übersichtlich kategorisiert werden.**

Ein solcher Finanz-Check ist keine Raketenwissenschaft und lässt sich ohne Integrationsaufwand problemlos in den Beratungsprozess einbinden. Die Grundlage dafür bilden die Zahlungsdiensterichtlinie PSD2. Bei der Auswahl eines Anbieters sollten Banken darauf achten, dass dieser von der BaFin autorisiert ist und die Datenanalyse idealerweise in einem in Deutschland ansässigen Rechenzentrum erfolgt. Darüber hinaus sollten sich Banken beispielhaft zeigen lassen, wie der Anbieter die Kontotransaktionen darstellt. Schließlich geht es darum, Daten zu nutzen, was nur dann funktioniert, wenn sie mittels intelligenter Algorithmen analysiert und schlüssig abgebildet werden.

## Challenge accepted!

Traditionsbanken müssen sich heute gegenüber digital aufgestellten Neobanken, die in der Regel kostengünstiger sind, behaupten. Dies kann ihnen mit einer persönlichen Beratung inklusive individuell zugeschnittener Angebote und folglich personalisierten Kundenerlebnissen gelingen. Viele Banken haben dies erkannt und wandeln entsprechend ihre Sichtweise, bei der nicht länger bestimmte Produkte im Mittelpunkt stehen, sondern die Bedürfnisse der Kunden. Der Schlüssel zu deren Kenntnis sind intelligente Data-Analytics-Lösungen. Durch die Kombination von digitaler Gesprächsvorbereitung und persönlicher Beratung entsteht für beide Seiten ein Mehrwert, den reine Online-Banken nicht so einfach generieren können.



## Ähnliche Artikel



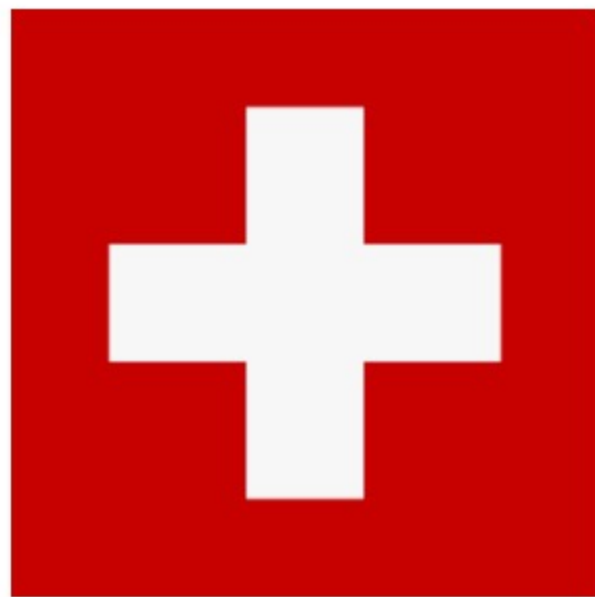
### Die Phygitale Welt der Raiffeisenbank Straubing

Haben Sie schon vom sogenannten Phygital Banking gehört? Fragt man ChatGPT, wie man die phygitale Welt im Banking definiert, so erhält man folgende Antwort: „Die phygitale Welt im Banking bezieht... [Mehr lesen ...](#)“



### FEMALE FINANCE Ökosysteme für digitale Vermögenswerte

Die Digitalisierung von Vermögenswerten bietet Finanzinstituten immense Wachstums- und Innovationschancen. Die technologische Infrastruktur wird immer besser, die regulatorischen Rahmenbedingungen... [Mehr lesen ...](#)



### KOMMENTAR Die neue Goldküste

Der Markt für nachrangige Finanzanleihen wurde durch die jüngsten Ereignisse erschüttert, d.h. den Niedergang der Credit Suisse, den Zusammenbruch der Silicon Valley Bank und die Turbulenzen im... [Mehr lesen ...](#)



### Kaum eine Bank nutzt Behavioural Science

Neben wirtschaftlichen Faktoren bestimmen auch psychologische Einflüsse das Anlage- und Entscheidungsverhalten, so die Verhaltenswissenschaften. Eine Befragung der CFA Society Germany, des... [Mehr lesen ...](#)

## Meistgelesene Artikel



**Kundennähe ohne Bankfiliale – wie geht das?**



**Wie KI den Finanzdienstleistungssektor zukunftssicher macht**



**TITELSTORY - FEMALE FINANCE Nachhaltigkeit & Female Finance**

## KI-Regulierung

Die EU will der Technologie Grenzen setzen, was halten Sie davon?

- Freie Bahn für KI - Regulierung bringt nichts
- Regulierung wird nie alle Problemfelder abdecken
- Höchste Zeit, dass es einen gesetzlichen Rahmen gibt

Abstimmen



### Einstellungen

Datenschutz (CMP)

### Unsere Medien

gi Geldinstitute  
vb Versicherungsbetriebe  
CallCenter4Finance  
IT4Retailers

### Abo & Service

Mediadaten Impressum  
ePaper (Apple) Datenschutz  
ePaper (Android) Sitemap  
Kontakt AGB

