

Porsche Consulting 10.01.2019

Eine Frage des Wollens

Wenn Schweizer Vermögensverwalter Gas geben: Axel Schwarzer, Chef des Asset Managements bei Vontobel, suchte eine Kunden-App und fand sie bei Porsche.



In vielen Branchen und auch im klassischen Bankgeschäft sind benutzerfreundliche Apps längst Alltag, Millionen Kunden fragen täglich unterwegs Kontoumsätze ab und sehen zwischen Mittagssnack und Espresso nach, wie sich ihr Wertpapierdepot entwickelt hat. Im Asset Management allerdings ist so etwas noch die Ausnahme: Die Verwaltung großer Vermögen ist komplex und galt lange Zeit als Individualgeschäft und damit als „nicht standardisierbar“ – genau das ist aber Grundvoraussetzung, um Prozesse zu digitalisieren und zu vereinfachen. Für Schwarzer ist die neue App Ausdruck eines grundlegenden Umdenkens: „Unsere Branche ist es gewohnt, von den internen Prozessen her zu denken“, sagt er. „Das haben wir nun umgekehrt und den Kunden in den Fokus gerückt.“

Die App sei letztlich nur die Oberfläche, die der Kunde zu sehen bekomme, so Schwarzer. Damit sie die gewünschten Informationen jederzeit verfügbar macht, hat Vontobel gemeinsam mit Porsche Consulting die vorgelagerten Arbeitsabläufe fit für die Digitalisierung gemacht. Ein Kernelement

dabei: Das sogenannte Onboarding – die Anbahnung eines neuen Mandats bis zum Abschluss der Verträge – wurde in einzelne Module unterteilt. Der Vorteil: Innerhalb dieser Teilschritte lassen sich die zu treffenden Entscheidungen zu bestimmten Optionen zusammenfassen. Damit wird der Prozess standardisiert, die mitwirkenden Bereiche können sich untereinander und mit dem Kunden einfacher abstimmen. Das ist ein wesentlicher Punkt. Denn neben den zuständigen Onboarding-Managern sind auch Spezialisten aus Vertrieb, Reporting, Compliance und Controlling involviert, rund ein halbes Dutzend Abteilungen. Hinzu kommen zwischengeschaltete Abstimmungsschleifen mit dem Kunden. Häufig müssen zum Beispiel mehrere Abteilungen prüfen, ob bestimmte Investitionen möglich sind, die der Kunde wünscht. Dank eines mit der Client-App vernetzten internen Workflow-Tools können sämtliche Beteiligte parallel an einem Auftrag arbeiten und beispielsweise sehen, wer den Kundenwunsch bereits geprüft hat. Sobald die finale Freigabe vorliegt, bekommt der Kunde den neuen Status automatisch über seine App mitgeteilt.

Von Kunden getestet und für gut befunden

Linksammlung

Link zu diesem Artikel

<https://newsroom.porsche.com/de/unternehmen/porsche-consulting/porsche-consulting-kunden-app-vontobel-axel-schwarzer-16788.html>

Media Package

<https://newsroom.porsche.com/media-package/f4db394f-d749-4faa-bceb-b974a3e26313>