

NEWS RELEASE

MEDIENKONTAKTE:

Avanade: Angelika Birkner

+49 3222 10 91 270

angelika.birkner@avanade.com

MSC Consulting Projects: Stefan Karl

+49 8137 637 23 13

avn@consultingprojects.de

Überlebenskampf: Deutsche Banken entfernen sich vom „Human Touch“

Avanade veröffentlicht weltweite Studie zum Einsatz moderner Technologien im Bankensektor

KRONBERG/TAUNUS – 15. November 2017: Eine internationale Studie von [Avanade](#), ein führender Anbieter von digitalen Services, Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierten Anwendungen, zeigt: Mehr als jede dritte Bank (35 Prozent) in Deutschland und in Europa sogar jede zweite (59 Prozent) geht davon aus, dass sie persönliche Services im Privatkundengeschäft innerhalb der nächsten zehn Jahre nicht mehr anbieten wird. Als Grund dafür sehen die Banken die rapide Veränderung von Kundenverhalten und -erwartungen, die traditionelle Bankdienstleistungen obsolet machen.

Gemäß der Erhebung sind 85 Prozent der führenden deutschen IT- und Digital-Entscheider der Meinung, dass disruptiver Wettbewerb das traditionelle Bankwesen überholt – dieser Wert deckt sich mit den Erwartungen ihrer europäischen Kollegen. Fast die Hälfte der deutschen und europäischen IT- und Digital-Entscheider (45 und 48 Prozent) geben dabei an, dass sie sich bereits einer größeren Konkurrenz durch Fintech-Startups ausgesetzt sehen; dabei beachten sie jedoch den Einstieg von Tech-Giganten wie Amazon, Google und Facebook in den Bankensektor als größte langfristige Bedrohung in puncto Marktanteil sowie Profitabilität.

Fast zwei Drittel (65 Prozent) der in Deutschland Befragten räumen ein, dass es Nachholbedarf bei der Bereitstellung innovativer und personalisierter digitaler Möglichkeiten gibt, die Kunden von ihnen erwarten; in Europa sind das 86 Prozent. Die überwiegende Mehrheit in Deutschland und Europa (90 und 91 Prozent) ist sich einig, dass ihre Organisation Ausgaben zu Gunsten eines besseren Kundenerlebnisses in folgenden Kernbereichen erhöhen muss, um wettbewerbsfähig zu bleiben:

- Verbesserung der Personalisierung des Kundenerlebnisses (Deutschland 70 vs. Europa 89 Prozent)
- Ausbau eines verstärkt nahtlosen Angebots über verschiedene Kanäle (Deutschland 50 vs. Europa 72 Prozent)
- Schließung vieler oder aller Filialen und Übergang zu rein digitalen Angeboten (Deutschland 40 vs. Europa 28 Prozent)

Altsysteme blockieren schnelles Voranschreiten

Ob sie im Bankensektor auch künftig erfolgreich bestehen können, hängt für deutsche und europäische IT- und Digital-Entscheider davon ab, wie schnell sie Budgets für Projekte vergeben können, die sich mit zunehmend digitalen

Konsumentenansforderungen befassen. Die Investition in neue Technologien steht dabei an der Spitze ihrer strategischen Prioritäten. Dennoch macht es den Angaben nach die Betreuung bestehender Alt-Systeme mit circa 19 Prozent des Jahresbudgets in Deutschland und Europa fast unmöglich, in Technologien zu investieren, die das Geschäft voran bringen.

Im Hinblick auf die Studienergebnisse kommentiert Dr. Robert Laube, Chief Technology und Innovation Officer bei der Avanade Deutschland GmbH: „Deutsche Privatkundenbanken sind sich durchaus der Herausforderungen bewusst, um ihre Kunden wieder erreichen zu können. Ihre Abhängigkeit von älteren IT-Systemen, die über vierzig Jahre oder mehr aufgebaut wurden, bremst sie allerdings wie ein Bleigewicht. Gleichzeitig drohen neue Akteure aus dem Fintech-Bereich, an ihnen rasant vorbei zu ziehen.“

Alle Befragten sind der Meinung, dass die Modernisierung ihrer IT-Systeme dazu beitragen würde, mit digitalen Konkurrenten Schritt zu halten. So könnten Betriebskosten gesenkt und der Weg für zukünftige Investitionen frei gemacht werden, um im Wettbewerb mitzuhalten.

Dr. Robert Laube fügt hinzu: „Banken müssen sich von ihren alten Geschäftsmethoden und IT-Prozessen verabschieden und in moderne Technologien investieren. Diese werden es ihren Mitarbeitern ermöglichen, einen engeren Kundenkontakt und umfassenderen Service flexibel anzubieten, ebenso wie eine über alle Kanäle verstärkt nahtlose Kundeninteraktion. IT-Modernisierung wird damit zur Grundlage für den radikal neuen Weg, den Banken zur Sicherstellung ihrer Zukunft einschlagen müssen.“

Avanade empfiehlt für Banken einen dreistufigen Ansatz, um in der digitalen Welt erfolgreich bestehen zu können:

1. Modernisierung bestehender IT-Systeme – Herausforderungen durch Alt-Systeme können durch die Modernisierung von Anwendungen sowie einen Umzug in die Cloud angegangen werden. Dadurch erhalten Banken die Agilität, die für den Umgang mit größeren Mitarbeiterzahlen erforderlich ist.
2. Optimierung von Betriebsabläufen – Betriebskosten können durch den Einsatz von maschinellem Lernen, Vorhersagemodellen und robotergesteuerter Prozessautomatisierung (RPA) reduziert werden. Einen weiteren Beitrag leisten Investitionen in Werkzeuge, die die Mitarbeitereffizienz optimieren und einen besseren Kundenservice ermöglichen.
3. Neugestaltung des Kundenerlebnisses – analytische Auswertungen können dazu genutzt werden, kostengünstige, einzigartige und schnell zu vermarktende digitale Erlebnisse für Kunden zu schaffen.

Mehr zu den kompletten Studienergebnissen von Avanade [im vollständigen Bericht](#).

Über die Studie

Das unabhängige Technologie-Marktforschungsinstitut Vanson Bourne führte die Studie im Auftrag von Avanade durch. Zwischen Juni und Juli 2017 wurden 280 führende IT- und Digital-Entscheider von Privatkunden- und kommerziellen Banken aus der ganzen Welt befragt. 160 Befragte stammen aus europäischen Bankenorganisationen, davon 20 aus Deutschland. Alle Befragten kamen aus Unternehmen mit 100 Millionen Dollar oder mehr Jahresumsatz sowie 100 oder mehr Mitarbeitern.

Über Avanade

Avanade ist ein führender Anbieter von digitalen Services, Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierten Anwendungen. Unsere Spezialisten entwickeln auf Basis des Microsoft-Ökosystems für jeden einzelnen Kunden die optimale Lösung. Wir von Avanade stehen für frisches und modernes Denken und verfügen über ein ausgeprägtes Technologie-, Business- und Branchenwissen. Das macht uns zum Wegbereiter der digitalen Transformation mit dem Ziel: Wachstum für unsere Kunden – und deren Kunden. Weltweit arbeiten 30.000 digital vernetzte Menschen in 24 Ländern für Avanade: Sie entwerfen in einer Kultur von Kollaboration und Diversität jeden Tag gemeinsam kreative Lösungsansätze. Avanade wurde im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation gegründet. Heute gehört das Unternehmen mehrheitlich Accenture. Weitere Informationen unter: www.avanade.de.

Avanade and the Avanade logo are registered trademarks or trademarks of Avanade Inc. Other product, service, or company names mentioned herein are the trademarks or registered trademarks of their respective owners.

#