

Der Begriff der Digitalisierung ist in aller Munde, wird jedoch nur selten tatsächlich verstanden. Dennoch ist er für die Vermögensverwaltung von entscheidender Bedeutung – ohne eine vollständige Erfassung und Aneignung des Begriffs gerät das Geschäft in Gefahr.

Ein digitales Erlebnis, das bei den Anlegern ankommt

Digitalisierung kann die Produktivität steigern, die Kosten senken und das gesamte Erlebnis für Anleger erheblich verbessern. Mittels digitaler Technologie kann die Berichterstattung automatisiert und die Fehleranzahl gesenkt werden, Anlegern können praktische Self-Service-Tools bereitgestellt werden. Richtig angewandt, kann die Technologie das ultimative digitale Erlebnis schaffen.

In einer kürzlich erschienenen Studie (siehe Grafik S. 37) räumten Vermögensverwalter der Verbesserung des digitalen Kundenerlebnisses die höchste Priorität vor vier anderen Aspekten ein.¹

Die treibende Kraft hinter diesem Drängen nach Erneuerung ist das Thema Berichterstattung, für das die Digitalisierung ein enormes Potenzial in puncto Tiefe, Transparenz, Geschwindigkeit und Umfang birgt. Mit der geeigneten Technologie könnten Veränderungen umgesetzt werden, die Anleger die Vermögensverwaltungsbranche völlig neu erleben lassen.

Anstatt die monatliche Veröffentlichung von Kommentaren abwarten zu müssen, könnten Anleger jederzeit Zugriff auf aktuelle aussagekräftige Daten und Grafiken zur Performance ihrer Anlagen erhalten. Für uns ist klar: Das ist die Zukunft.

Unser Ansatz für ein digitales Erlebnis

2017 begab sich Credit Suisse Asset Management auf eine Reise. Das Ziel bestand darin, das Geschäft vollständig zu digitalisieren. Hierzu wurde eine Roadmap mit mehreren aufeinander aufbauenden Phasen erstellt (siehe Grafik S. 38).

Hauptprioritäten von Vermögensverwaltern

Bei digitalen Anlagen und Strategien dreht sich alles um Veränderungen bei Technologien und Daten, die das digitale Kundenerlebnis und Sales Enablement verbessern. So gelingt es auch, Kunden besser einzubeziehen, zu gewinnen und zu binden.



Möglichkeiten der Verbesserung des Client Reporting in der Vermögensverwaltung

Der Ansatz von Credit Suisse Asset Management sieht ein modernes Client-Reporting-Erlebnis für Anleger vor. Die Fokussierung auf die Berichterstattung liegt in ihrer herausragenden Stellung als einer der wertvollsten und am häufigsten genutzten Berührungspunkte mit unseren Anlegern begründet.

Die Aufgabe ist komplex, insbesondere bei der Berichterstattung über getrennte Mandate für institutionelle Anleger. Diese Performance-Berichte müssen die Anlage

eines Mandats auf messbare Art und Weise erfassen. Benötigt werden neben den korrekten Klassifizierungen auch die verschiedenen Sektoren, die Einfluss auf das Portfolio haben. Ausserdem sind unter Umständen umfangreiche Benchmarking-Informationen aufzunehmen.

Hinzu kommen differenzierte Marktkommentare, aussagekräftige Ausblicke des Anlagemanagementteams sowie detaillierte Performance-Attribution-Analysen. Zudem müssen bei der Erstellung von Investment Reports die zunehmend komplexen regulatorischen Anforderungen erfüllt werden. Auch andere Entwicklungen

gilt es zu berücksichtigen: Als Beispiel sei hier der Trend hin zu nachhaltigen Anlagen genannt, der eine Reihe völlig neuer Anforderungen mit sich bringt.

Mit einem digitalen Berichterstattungsprozess können wir Anlegern auf einfachem Wege erstklassige Berichterstattungs-lösungen anbieten. Hiermit ist ein hohes Mass an Flexibilität und Automatisierung verbunden, das die Mass Customization von Berichten unabhängig von der Vielfältigkeit der Anforderungen der Anleger ermöglicht.

Weitere Vorteile dieser Technologien sind wirksamere Qualitätskontrollen, eine Ergänzung der bereitgestellten Daten, eine Beschleunigung des Datenfreigabeprozesses sowie die Abdeckung des gesamten Ablaufs der Erstellung von Portfoliokommentaren und Übersetzungen.

Bei einem fortschrittlichen Portfoliomanagementsystem kann die Berichterstattung zudem direkt auf Grundlage der im Portfoliomanagement verwendeten Daten erfolgen, was die Transparenz und die Datenkonsistenz erhöht.

Der Trend zur Online-Berichterstattung in der Vermögensverwaltung

Im klassischen Modell stellen Vermögensverwalter ihren Anlegern Monats- oder Quartalsberichte zur Verfügung. Immer häufiger wünschen sich die Kunden jedoch mehr Transparenz und mehr Details zu ihren Anlagen.

Der Trend zur automatisierten Online-Berichterstattung bietet für Anleger die Möglichkeit, jederzeit und von überall über ein internetfähiges Gerät auf die Daten zuzugreifen. Die Kunden können Daten aus der Performance-Attribution einfach herunterladen und sie anschliessend nutzen, wann immer es ihnen beliebt. Aus der Automatisierung und der Möglichkeit des Onlinezugriffs auf diese Informationen ergibt sich für die Anleger eine grössere Transparenz im Hinblick auf die Performance ihrer Portfolios.

Letztlich könnten sich die Vermögensverwalter mit einem solchen System von den klassischen Monats- und Quartalsberichtszyklen lösen und die Anleger stattdessen in Form von täglichen Updates informieren. Insbesondere in Zeiten angespannter Marktbedingungen kann dies von grossem Wert sein.

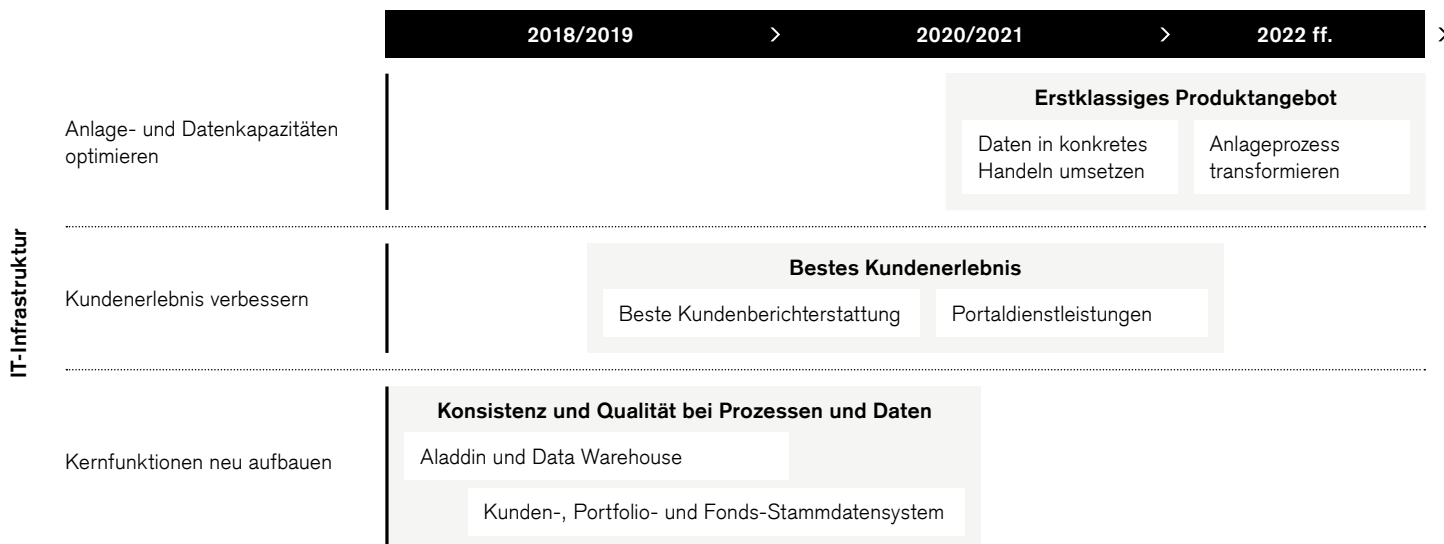
Das Erscheinungsbild des neuen Berichterstattungssystems von Credit Suisse Asset Management

Als das Projekt zum Thema digitales Erlebnis bei Credit Suisse Asset Management ins Leben gerufen wurde, standen Technologien zur Verfügung, die eine erstklassige papiergebundene Berichterstattung unterstützt hätten.

Das Bestreben, unseren Kunden das bestmögliche Erlebnis zu bieten, bewog uns jedoch dazu, eine «Digital first»-Lösung zu wählen. Diese Lösung musste sowohl die traditionellen Anforderungen an die erstklassige Mandatsberichterstattung erfüllen als auch die gesamte Berichterstattung über digitale Kanäle zugänglich machen.

Während der RFI-Phase (Request for Information) und der RFP-Phase (Request for Proposal) mit Blick auf verschiedene Softwareanbieter betrieben wir umfangreiche Marktforschung, die uns letztlich zu folgender Erkenntnis führte: Zwischen den Berichterstattungsprodukten für die Vermögensverwaltung dieser Softwareanbieter gab es erhebliche Unterschiede.

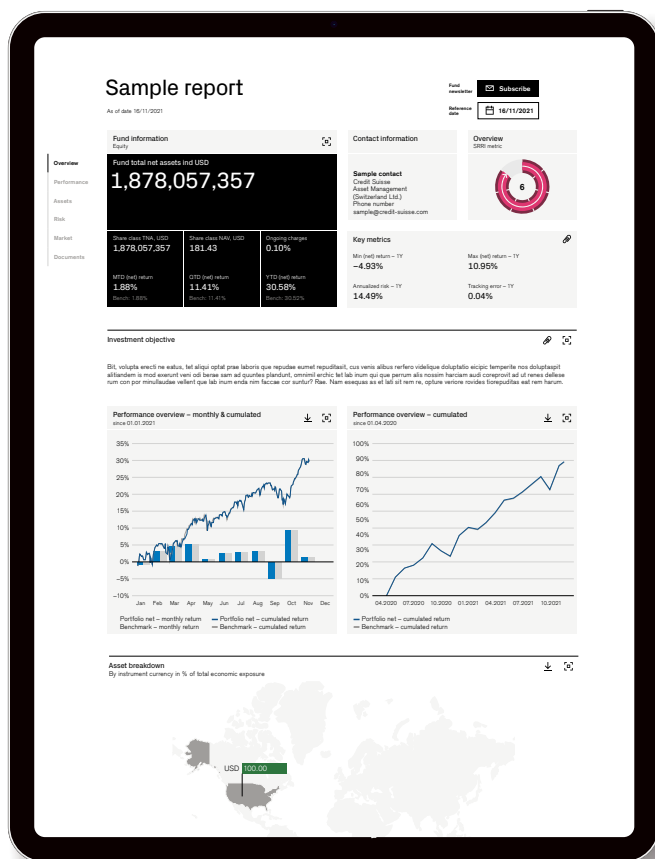
Vereinfachte Digitalisierungs-Roadmap von Credit Suisse Asset Management



Jederzeit und von überall

Die Anleger können jederzeit und von überall auf ihre Daten zugreifen. Über ihre Smartphones, Tablets und Desktop-Computer können die Kunden Performance-Attribution-Daten bequem herunterladen und verarbeiten, wann es ihnen beliebt.

Hinweis Die gezeigten Dokumente enthalten keine vertraulichen Daten der Credit Suisse.



- Verkaufsprospekt
- Factsheets
- Privacy Notice
- KIID
- NAV History

Bei den meisten Produkten lag der Schwerpunkt entweder auf der papiergebundenen oder auf der digitalen Berichterstattung, nur wenige eigneten sich für beide Formen. Der Trend zur Mehrkanal-Berichterstattung war den meisten Anbietern zwar bewusst, ihre Produkte waren der Herausforderung jedoch noch nicht gewachsen.

Nach dieser gründlichen Analyse beschlossen wir, unsere neue Lösung für die Berichterstattung gemeinsam mit dem hoch spezialisierten Schweizer Unternehmen bmpi² aufzubauen.

Das neue System «Cinnamon Reporting» beruht auf einer hochmodernen, skalierbaren Mikroservice-Architektur. Mittels neuer Data-Warehouse- und Workflow-Module fügt es sich nahtlos in unsere Digitalisierungslandschaft ein.

Das Warehousing und das Reporting der Anlagedaten erfolgt direkt aus unserem Portfoliomanagementsystem heraus. Das Ergebnis sind transparente Berichte, die die Einschätzung des Vermögensverwalters widerspiegeln.

Diese neue Lösung für die Mehrkanal-Berichterstattung bildet nunmehr einen wesentlichen Bestandteil unserer überarbeiteten Kunden- und Fondsportale.

Der Digitalisierung steht bei Credit Suisse Asset Management eine grosse Zukunft bevor

Wir haben früh in die Digitalisierung unseres Geschäfts investiert, weil die Kundenerfahrung bei uns eine hohe Priorität geniesst. Die Früchte dieser Investition ernten wir nun mit unserem brandneuen Client-Reporting- und Kundenportal-Produkt.

Damit sind wir heute in der Lage, unseren Kunden über verschiedene Kanäle ein erstklassiges Erlebnis zu bieten. Die Digitalisierungsreise, die wir angetreten haben, endet damit jedoch nicht – uns stehen noch viele weitere Verbesserungen bevor.

Zu den künftigen Entwicklungen könnte beispielsweise die Kombination unserer Berichterstattungsfunktionen mit nachrichtenbasierter Kundenkommunikation wie Newslettern oder Live-Chat-Funktionen gehören. In technologischer Hinsicht wäre die Verknüpfung von Berichterstattung und Telekonferenzen in einem hybriden Ansatz ein denkbares Zukunftsprojekt.

Der Digitalisierung steht bei Credit Suisse Asset Management eine grosse Zukunft bevor. Sowohl für unser Geschäft als auch für unsere Anleger wird sie enorme Vorteile mit sich bringen.

Und das ist erst der Anfang.

² bmpi AG, siehe www.bmpi.ch.