

## Der Verband unabhängiger Vermögensverwalter (VuV)

# Digitalisierung interner Prozesse

Frank Engel (VuV) über die technische Optimierung interner Prozesse

In vielen Medien wird die Digitalisierung der Finanzdienstleistungsindustrie primär mit „Social Trading“, „Robo Advise“ oder „digitaler Kommunikation mit dem Kunden“ verbunden, also externen Prozessen oder Angeboten. Die Verbesserung der internen Prozesse wird nur selten berücksichtigt. Dabei liegt der betriebswirtschaftliche Vorteil von technischen Optimierungen interner Prozesse auf der Hand.

Natürlich muss man das Engagement der Banken anerkennen, die fortlaufend an der Optimierung interner digitaler Prozesse arbeiten und unter den hohen notwendigen IT-Investments leiden. Kleine Finanzdienstleistungsinstitute verstecken sich jedoch allzu oft vor den vermeintlich zu hohen Kosten und lassen wertvolle Chancen dadurch ungenutzt. Dabei sind die Kosten ausgereifter Lösungen inzwischen deutlich gesunken. Gerade durch einen Zusammenschluss von Unternehmen können zudem eine höhere Marktmacht erreicht und somit die individuellen Kosten erheblich gesenkt werden. Als Verband mit 240 Mitgliedsunternehmen sind wir in der idealen Lage, um als Gemeinschaft eine bessere Verhandlungsposition zu erzielen und die sich ergebenden Kosteneffekte zu nutzen.

### Der VuV Compliance-Management-System

Jedes Finanzdienstleistungsinstitut ist dazu verpflichtet, ein eigenes Organisationshandbuch zu führen. Der VuV hat Anfang 2015 ein eigenes Handbuch erarbeiten lassen, welches gezielt auf die Anforderungen kleinerer bis mittelgroßer Vermögensverwaltungsunternehmen zugeschnitten ist. Zunächst haben wir dieses Organisationshandbuch als Word-Datei auf einer CD-ROM zur Verfügung gestellt, was im Zeitalter der Digitalisierung jedoch eher anachronistisch ist. Daher haben wir



Frank Engel,  
Leiter Marketing  
VuV

das Handbuch in Zusammenarbeit mit unserem Kooperationspartner isLogic zu einem Webtool weiterentwickelt. Im Vergleich zur Word-Datei ermöglicht das Webtool eine wesentlich einfachere Pflege und insbesondere eine schnellere Anpassung. Die vom Verband bereitgestellte Vorlage kann vom Nutzer durch Ergänzung, Löschung und Veränderung von Textabschnitten individuell modifiziert werden. Werden verbandsseitig Änderungen an der Vorlage nötig, sind diese detailliert nachvollziehbar und sofort als Update verfügbar. Individuelle Anpassungen bleiben dabei stets erhalten. Wichtige Stammdaten werden einmalig hinterlegt und im Dokument automatisch übernommen. Die Änderungshistorie macht z.B. Anpassungen für Wirtschaftsprüfer im Detail nachvollziehbar.

### VuV Customer Relationship Management

Software zur Professionalisierung des Kundenkontaktmanagements kommt gerade bei kleinen bis mittleren Unternehmen kaum zum Einsatz. Häufig werden noch immer manuell und unter großem Aufwand unübersichtliche Excel-Tabellen gepflegt. Technische Lösungen sind meist sehr teuer und (im Fall der Vermögensverwaltungsunternehmen) lediglich auf große Bankhäuser zugeschnitten. Auch für dieses Problem hat der VuV eine

gemeinschaftliche Lösung gefunden, die nicht nur kostengünstig und ausbaufähig ist, sondern auch höchsten technischen Anforderungen genügt. Ab Frühjahr 2016 bietet der VuV seinen Mitgliedern daher eine eigene VuV-CRM-Software. Die erneut in Kooperation mit isLogic entwickelte Lösung enthält sämtliche Standardfunktionen wie etwa die Erfassung von Kontaktdaten, (Kundenchroniken), Instrumente zur Unterstützung von Service-Workflows (wie der Bearbeitung von Kundenanfragen) und Marketingtools, (z.B. Serienbriefe). Darüber hinaus sind spezielle Eingabefelder für Preismodelle, Depotarten sowie Risiko- und Brancheneinstufung bei Wertpapieren vorgesehen. Für die Erfassung von Wertpapieren, Beteiligungen oder Cash-Flows werden spezielle Module integriert. Beratungsaktivitäten und -protokolle können bequem erfasst werden. Wichtige Formulare (z.B. der WpHG-Bogen) können direkt abgerufen werden.

Besonders komfortabel: Beratungsprotokolle werden im System erfasst und können im Anschluss via E-Mail an den Kunden verschickt werden. Dieser gibt per SMS das Protokoll frei, wodurch automatisch die Order ausgeführt wird.

Das Bereitstellen technischer Lösungen ist ein fester Bestandteil der Verbandsarbeit geworden. Durch die Digitalisierung entstehen neue Herausforderungen und neue Konkurrenzsituationen, denen sich unsere Mitglieder stellen müssen. Als Verband möchten wir unsere Mitglieder dabei nach Kräften unterstützen. Dies kann und wird zunehmend durch das Entwickeln neuer Mehrwerte und Dienstleistungen erfolgen. Für uns ist dies erst der Anfang.