



Juni 2019 #02

## Was ist Kunden wichtig?

Die Studie möchte Sie als Finanzberater keineswegs kritisieren. Wahrnehmungslücken variieren von Berater zu Berater. Die Studie kann Ihnen aber helfen, Ihr Verständnis der Bedürfnisse Ihrer Kunden zu erweitern.

Für den «Blick ins AO-Office #02» wurden lediglich die für Sie bedeutendsten Informationen herausgepickt. Falls Sie sich die Studie im Detail ansehen möchten, können sich die gesamte Studie mit Klick auf das

Icon herunterladen.



Advice Online AG  
Kesslerstrasse 1  
9000 St. Gallen



www.adviceonline.ch  
kontakt@adviceonline.ch  
+41 71 223 20 60

Mit der Kernfrage: **«Was ist Kunden wirklich wichtig, und was glauben Finanzberater, das Kunden wirklich wichtig ist»**, wurde Ende 2017 eine Studie über Wahrnehmungslücken zwischen Finanzberatern und deren Kunden veröffentlicht. Die Studie vergleicht also, was Kunden wirklich wollen und was Berater glauben, was ihre Kunden wollen. Eine interessante Fragestellung und ein Ergebnis, das Ihnen allenfalls von Nutzen sein kann.

Das Resultat der Studie zeigt, dass Berater im Verhältnis die Wichtigkeit des persönlichen Gesprächs überschätzen, wobei sie die Relevanz von digitalen Tools tendenziell unterschätzen. Die Kunden hingegen wünschen sich vor allem mehr Transparenz sowie vermehrt digitale Zugänglichkeit von Informationen.

Folglich sollten persönliche Treffen nur erfolgen, wenn es etwas **aus Kundensicht Relevantes** zu besprechen gibt. Für anderwärtige Informationen wünschen sich die Kunden überwiegend digitale Tools. Dies ist allerdings keine Abfuhr an die persönliche Beratung. 87% der Kunden finden, dass digitale Apps die fachliche Kompetenz eines Finanzberaters *nicht* ersetzen können. Digitalisierung wird somit als Unterstützung für Ihre Tätigkeit und nicht als Substitution verstanden.

Ausserdem: Indem weniger irrelevante Kundengespräche geführt werden, kann auch **Zeit gespart** und **Effizienz geschaffen** werden.

## Ihre Meinung ist wichtig!

Da auch wir vor Wahrnehmungslücken nicht gefeit sind, laden wir Sie ein, uns Ihre Inputs mitzuteilen. Somit sind wir in der Lage unser Tool bestmöglich an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Schliesslich wollen wir auch weiterhin Lösungen entwickeln, die Ihnen von grösstmöglichem Nutzen sind.

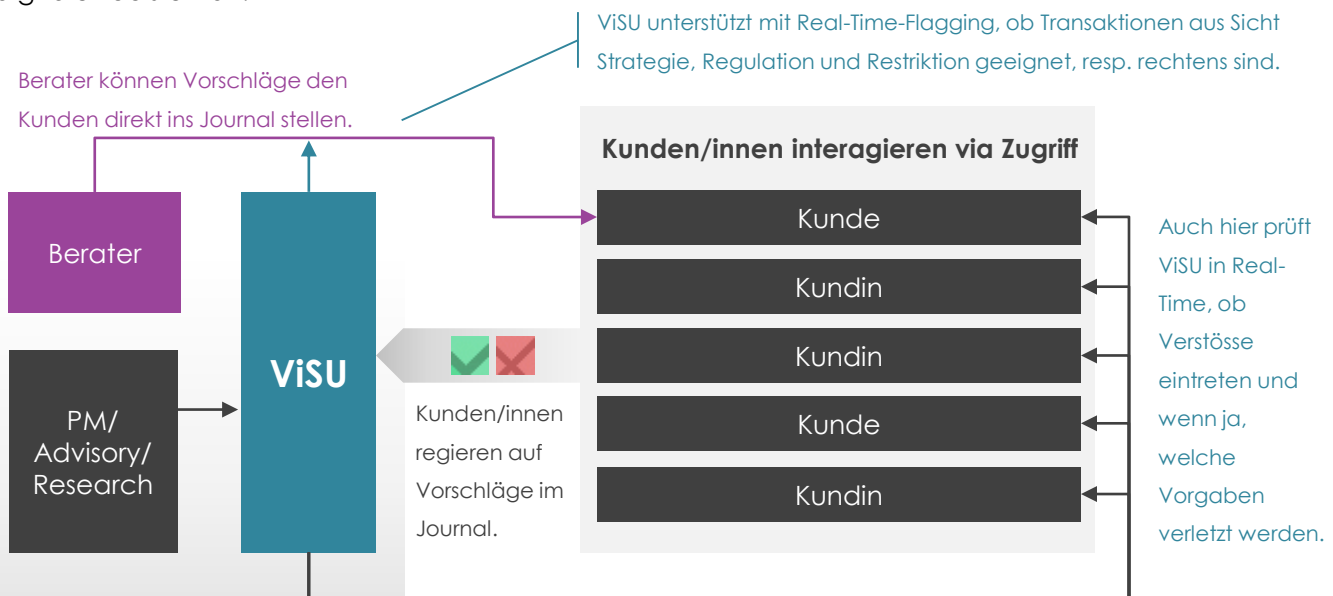
## Ihren Bedürfnissen angepasst.

Dank unserem ausgeprägten Kundenkontakt und unserer Offenheit für externe Inputs haben wir erfahren, dass einige Finanzdienstleister in Zukunft aufgrund der gesetzlichen Neuerungen keine Beratung mehr anbieten werden. Folglich wird unsere Antwort auf FIDLEG nicht als «Information Overload», sondern **schlank** und **intuitiv verständlich** ausfallen.

Um **FIDLEG-Ready** zu sein, haben wir einerseits unser ViSU mit der Advisory Suite verzahnt, andererseits kreieren wir zurzeit ein Beratungsmodul, das die FIDLEG-konforme Zusatzentwicklung für unsere Advisory Suite ist.

Dabei wird eine **Berater-Kunde-Interaktion** auf Basis von Einzeltransaktionen ermöglicht. Der Kunde erhält Zugriff auf alle relevanten Fragestellungen im Rahmen der Angemessenheitsprüfung, auf die er geloggt und nachvollziehbar antworten muss. Der Kunde kann in seiner geschützten Umgebung mit dem Berater kommunizieren und/oder die Vorschläge annehmen, respektive ablehnen. Dieser Prozess kann basierend auf individuellen Anfragen manuell über das Beratungsmodul oder via ViSU automatisch für eine Vielzahl von Kunden gleichzeitig erfolgen.

Unsere Lösung ist somit nicht nur compliant und effizient, sie wirkt auch der in der obengenannten Studie ermittelte Problematik entgegen, indem der Kunde mehr Transparenz über digitale Tools erhält.



|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| ■ | Netzwerksicherheit                |
| ■ | Continuity Planning               |
| ■ | Zutritt zum Rechenzentrum         |
| ■ | Physische Sicherheit Rechenzentr. |
| ■ | Backup & Recovery                 |
| ■ | Kapazitätsmanagement              |
| ■ | System Change Management          |
| ■ | Konfigurationsmanagement          |
| ■ | Security Patch Management         |
| ■ | Schutz vor bösartiger Software    |
| ■ | Informationssicherheit            |
| ■ | Benutzerverwaltung OS/DB          |
| ■ | Betrieb                           |
| ■ | Benutzer- und Berechtigungen      |
| ■ | Security                          |

## GRÜNER geht's nicht!

Jährlich lassen wir unsere Firma, die Prozesse und unsere Applikation durch ISAE 3402 - Typ 2 zertifizieren. Die Typ 2-Prüfung ist die **anspruchsvollste Sicherheitsprüfung** in der Finanzbranche. Dabei werden unterschiedliche Kontrollziele wie beispielsweise Schutz vor Malware, Netzwerksicherheit und Vieles mehr von einer unabhängigen und der Firma zugelassenen Revisionsstelle geprüft. Der daraus erstellte Report weist transparent und kritisch auf Sicherheitslücken hin und illustriert auch Verbesserungsmöglichkeiten. Die Abbildung links zeigt sämtliche Kontrollziele des Reports. Wie Sie sehen können, verfügt Advice Online über keine einzige Feststellung.



Und uns ist das nicht genug. Ergänzend zum ISAE 3402 – Typ II Verfahren lassen wir uns zusätzlich mehrmals jährlich durch sogenannte Penetration-Tests prüfen. Dieses bisher immer erfolgreich ausgestellte PCI-DSS Zertifikat besagt, dass die hohen Sicherheitsanforderungen der Kreditkartenindustrie auch für unsere Advisory Suite Software Gültigkeit haben.

Unsere Dienstleistung besteht aus der womöglich einzigen Standard-Software, die durch individuelle Anpassungen und/oder Erweiterungen angepasst ist. Wir behalten dieses Konzept bei, um Ihnen sowohl schnellen, günstigen als auch flexiblen Service zu bieten.

Mit unserer Software steht Ihrem Erfolg im digitalen Zeitalter nichts mehr im Weg.

071 223 20 60

**kontakt**

**@adviceonline.ch**

*Danke,* dass Sie den Weg der Digitalisierung mit uns gehen.

Ihr AO-Team