

Kundenpotenziale mit IT-Hilfe nutzen

Financial Planning – nicht nur für hoch Vermögende

Michael Gschwind

Die scheinbar mangelnde Wirtschaftlichkeit im Financial Planning, zumal bei geringer vermögenden Kunden, lässt sich mithilfe geeigneter Informationstechnologie relativ schnell beheben. Der Autor schildert, warum Beratungssoftware dem Vermögens-, Steuer- und Rechtsberater interessante Marktsegmente eröffnen kann. (Red.)

Natürlich sind Cost Income Ratios von 100 Prozent und mehr nicht von der Hand zu weisen. Viele Berater geben an, dass der Aufwand, den sie in ein respektables Financial Planning stecken, den Ertrag bei Weitem übersteigt. Doch liegt bei genauem Hinsehen die Lösung des Problems nah. Im Idealfall an jedem Beraterarbeitsplatz installierte Spezialsoftware amortisiert sich nicht nur innerhalb kurzer Zeit, sondern umso schneller, je intensiver sie genutzt wird.

Einsatz im Kundengespräch

Immer noch sind viele Berater der Meinung, sie sollten sich bei der Ausübung ihrer Profession allein auf ihre persönlichen Fähigkeiten verlassen, auf ihre Ausbildung und Erfahrung. Diese Einstellung ist durchaus begründet und sicherlich ehrenhaft, doch lässt sie außer Acht, dass ein Berater in seinen Fachgebieten eben nicht alles wissen kann. Wer sich deshalb einer profunden Beratungssoftware bedient, schließt Kenntnislücken, spart Zeit und Geld. Denn eine intelligente Software für das Finan-

cial Planning leitet den Berater im Kundengespräch mithilfe eines „Eingabeassistenten“ so geschickt an, dass er bei der Analyse und Planung Wesentliches nicht übersieht. Sie liefert ihm Formulierungshilfen zur Dokumentation seines Gesprächs und generiert auf Wunsch sogar vollautomatisch einen Report.

Mehr noch: Über Schnittstellen in ein bestehendes IT-System mit Kundentamm- und -vorgangsdaten integriert, kann sie nach individuell bestimmten Kriterien Kunden herausfiltern. Diese spricht der Berater dann gezielt auf Finanzthemen an. Solche Kriterien können zum Beispiel das Lebensalter, der Familienstand oder die Vermögenshöhe sein.

Lösung dreier Kernprobleme

Am konkreten Beispiel der Lösung dreier Kernprobleme, die Berater im Zusammenhang mit einem ganzheitlichen Financial Planning immer wieder äußern, soll hier skizziert werden, wie unkompliziert die Anwendung einer geeigneten Beratungssoftware erfolgt.

Problem Nr. 1: „Die Erfassung der individuellen Kundendaten erfordert viel Zeit“ – Lösung: Um eine vollumfängliche und trotzdem schnelle Erfassung von Kundendaten zu erreichen, wird eine gute Software automatisch auf eine bei den meisten Beratern vorhandene Datenbank zugreifen, um von dort bereits gespeicherte Kundeninformationen in einen aktuellen Beratungsprozess zu importieren. Zeitraubende Mehrfachbefragungen ein und dersel-

ben Person entfallen. Der Berater braucht nur noch Vermögenswerte zu erheben, die ihm bisher nicht bekannt waren. Lediglich bei neuen Mandanten ist eine einmalige Initialbefragung zur Erfassung der persönlichen Basisdaten und zur Aufnahme des finanziellen Status quo erforderlich.

Problem Nr. 2: „Die Analyse der Kundensituation verlangt viel Fachwissen“ – Lösung: Die Software übernimmt die Analyse der Kundensituation weitgehend eigenständig. Dabei greift das Tool mittels programmatisch hinterlegter Logik auf sämtliche erforderlichen Fakten zurück und gibt in Abhängigkeit von den Kundendaten sowie gemäß den individuellen Vorgaben eines Beratungsunternehmens unterschiedliche Texte und Grafiken aus, beziehungsweise stellt sie auf dem Bildschirm anschaulich dar. Diese Texte und Grafiken dienen dem Berater als Argumentationsgrundlage für sein Gutachten und als Formulierungs- beziehungsweise Demonstrationshilfe für neue Anlageempfehlungen. Auf diese Weise erlangt auch der vergleichsweise ungeschulte Berater ein hohes Maß an Sicherheit bei der ganzheitlichen Beurteilung einer Kundensituation.

Problem Nr. 3: „Das Erstellen einer individuellen Dokumentation eines Beratungsgesprächs ist sehr aufwendig“ – Lösung: Eine brauchbare Software stellt dem Berater einen Großteil der für einen Report erforderlichen Formulierungen und Informationen zur Verfügung. Sie leistet dies in Form von vordefinierten Textbausteinen und Grafiken. Je nach Kundensituation erscheint die jeweils passgenaue Darstellung. Individuelle Kundendaten, wie zum Beispiel der Name, der Planungszeitraum, die Vermögensbestandteile und deren Werte, werden mithilfe von Makros – kleinen Unterprogrammen – automatisch in die vordefinierten Module eingesetzt. Auf diese Weise erhält jede Dokumentation ihren eigenen, persönlichen Charakter. Der Aufwand für den Berater hält sich dabei in überschaubaren Grenzen. **V&S**

„Keine Zeit, kein Geld, kein qualifiziertes Personal“: Auf den Punkt gebracht, sind dies die Argumente, die viele Unternehmen in der Finanzbranche anführen, wenn es um ein ganzheitliches Financial Planning geht. Erst ab einer gewissen Einkommens- beziehungsweise Vermögenshöhe, die jeder Anbieter für sich selbst definiert, lohne sich – heißt es in Fachkreisen – eine gründliche Analyse der finanziellen Situation eines Mandanten und eine detaillierte Planung zur Optimierung vorhandener Assets. Doch diese weit verbreitete Einstellung ist falsch. Mit ihr lassen viele Berater Kundenpotenziale ungenutzt und hindern sich selbst an einem profitablen Wachstum.

Michael Gschwind, CFEP und
Diplom-Informatiker, Geschäftsführer,
Gschwind Software GmbH, Aachen
E-Mail: info@gschwind-software.de