

Digital Transformation Trends

Executive Overview
Finanzdienstleistungssektor



Vorwort



Globale Trends der digitalen Transformation im Finanzsektor

Der Finanzsektor hat sich in den letzten 10 Jahren stark gewandelt. Im Fokus stehen heute Omnichannel, digitale Lösungen sowie das Kundenerlebnis. Abgeschlossen ist der Transformationsprozess jedoch nicht. Schließlich handelt es sich um eine hyper-kompetitive Branche, die von neuen Technologien, neuen digitalen Nischenanbietern sowie technologisch fortgeschrittenen Wettbewerbern geprägt ist. Hinzu kommen neue Sicherheitsbedrohungen und sich ständig ändernde gesetzliche Anforderungen. Genau das sind die Herausforderungen, denen sich ICT-Führungskräfte heute stellen müssen.

Zusammen mit dem unabhängigen Forschungs- und Beratungsunternehmen DataDriven hat Fujitsu 158 ICT-Führungskräfte in 14 Ländern zum Thema Technologie im Finanzsektor befragt.

Die Ergebnisse und unsere Schlussfolgerungen präsentieren wir Ihnen im Folgenden.

Eine von Verantwortung geprägte Zukunft für die Finanzbranche

Unsere Vorstellung von der digitalen Transformation (DX) basiert auf einem Ansatz, der stets den Menschen in den Mittelpunkt unseres Handelns stellt. Für Fujitsu ist das die Grundlage für eine vertrauensvolle Zukunft für Organisationen im Finanzsektor.

Mit uns als Partner profitieren Sie von einem breiten Ökosystem, das weit über Technologien für den Finanzsektor hinausgeht.

Wir wissen, was die digitale Transformation für die Finanzbranche bedeutet und arbeiten gemeinsam mit Ihnen an Ihrem Erfolg. Damit Ihr Unternehmen sich bestmöglich entwickeln kann und verantwortlich für die Zukunft handelt.

Teil 1 behandelt die digitale Transformation in Bezug auf

- Wettbewerb und Einnahmequellen
- Business-Zielsetzungen
- Strategische Ziele und Herausforderungen im Bereich ICT
- Budgetierung und Personalausstattung im Bereich ICT
- Treiber, Herausforderungen und Ergebnisse der DX

Die auf den Finanzsektor bezogenen Themen umfassen

- Auswirkungen von COVID-19
- Auswirkungen, Treiber, Fortschritte und Herausforderungen der digitalen Transformation
- Cybersecurity, IoT, AI/ML und Cloud im Finanzsektor
- Implementierung vs. Investitionen
- Workplace Innovations und Mitarbeitererfahrung
- Ökosysteme, Partner und digitale Co-creation
- Kundenerfahrung und Datennutzung
- Verantwortungsvolles Banking

Der Finanzsektor ist weltweit digital führend

Die Finanzbranche ist führend bei der digitalen Transformation unserer Wirtschaft. Ihre digitalen Lösungen erleichtern unser Leben. Dank ihrer Innovationskraft wird sie auch in Zukunft eine zentrale Rolle bei der Entwicklung einer zuverlässigen, vertrauenswürdigen und nachhaltigen digitalen Wirtschaft spielen. Mit den Erkenntnissen unserer

Untersuchung möchten wir ICT-Entscheidungsträger dabei unterstützen.



Wilhelm Petersmann,
Head of Financial Services Central Europe,
MD Austria and Switzerland, Fujitsu

Zusammenfassung & zentrale Ergebnisse

Im Februar und März 2021 – 12 Monate nach Beginn der COVID-19-Pandemie – führte DataDriven eine umfassende globale Umfrage unter ICT-Führungskräften im Finanzsektor durch.

Erhoben hat DataDriven die Daten über einen 7-stufigen Katalog von Auswahl-, Screening- und Validierungsfragen. Im Anschluss daran folgte die Datenbereinigung, um nicht-repräsentative Daten und Ausreißer auszuklammern.

Das Resultat ist ein hoch qualifizierter, zuverlässiger Satz vollständiger Antworten von 158 ICT-Entscheidungsträgern aus Europa, Großbritannien, Nordamerika, Australien und Japan (insgesamt 14 Länder).

Die zentralen Ergebnisse der Umfrage und deren Analyse haben wir in diesem Report für Sie zusammengefasst.

Führungskräfte im Finanzsektor jonglieren mit vielen verschiedenen Themen

ICT-Entscheider im Finanzsektor navigieren durch komplexe geschäftliche und technische Themen und sehen sich einem starken Wettbewerbsdruck sowie sich ständig ändernden Märkten und Vorschriften ausgesetzt.

Fast drei Viertel (73 %) der Befragten geben an, dass Effizienzsteigerung für sie eine hohe oder sehr hohe Priorität hat. An zweiter Stelle stehen Risikomanagement und Cybersicherheit (69,6 %) sowie die Produktivitätssteigerung (67,6 %). Die Verbesserung der Kundenerfahrung hat für 67,2 % Priorität; die Verbesserung der Mitarbeitererfahrung für 66,6 %. Die Kundenzufriedenheit ist für 66,7 % wichtig.

Die Entwicklung von ICT-Strategien und deren Umsetzung ist ausgereift

Die meisten Finanzorganisationen verfügen über ausgereifte ICT-Strategien: 86 % berichten von Cybersicherheitsimplementierungen, 83,8 % haben Initiativen zur digitalen Transformation eingeführt, 83,2 % haben Private Clouds implementiert und 82,8 % neue Arbeitsplatzkonzepte umgesetzt (Workplace Innovations).

Cybersicherheit ist Herausforderung Nummer 1 im Finanzsektor

Die größte Herausforderung ist die Anwendungssicherheit (75,2 % betrachten sie als große oder sehr große Herausforderung), gefolgt von Cyber- (74 %), Unternehmens- (73,7 %) und Datenbanksicherheit (72,7 %). Eine wichtige Rolle spielt auch das Thema Cloud. Als zentrale Herausforderungen betrachten ICT-Führungskräfte im Finanzwesen hier das Aufsetzen und das Management von hybriden und Multi-Cloud-Umgebungen, den Zugang zu qualitativ hochwertigen Cloud Services (71,4 %) sowie den Betrieb eines eigenen Rechenzentrums (71,1 %).

Zentrale Ergebnisse (Fortsetzung)

Der Finanzsektor investiert weiterhin stark in Cybersicherheit

Viren- und Spyware-Schutz werden bereits von 88 % der Befragten eingesetzt, gefolgt von Incident Detection Response und Recovery (83,3 %), Ransomware-Schutz (83,2 %), Backup- und Recovery-Initiativen (82,7 %) und Datenschutzrichtlinien (82,2 %). Das zeigt, wie ernst die ICT-Verantwortlichen des Finanzsektors und ihre Organisationen das Thema Cybersicherheit nehmen. Viele der Befragten planen künftig weitere Investitionen in Web- (80 %) und Informationssicherheit (76,2 %), Datenverschlüsselung (76,2 %) sowie Datenbanksicherheit (74,4 %).

Die ICT-Budgets im Finanzsektor werden insgesamt wachsen

Viele der Befragten gehen davon aus, dass sich ihr ICT-Budget erhöhen wird. Als Gründe werden neue Technologien und der Technologiewandel (70,4 %) sowie Investitionen in Forschung und Entwicklung (54,6 %) angegeben. Am häufigsten werden die Ausgaben für Cybersicherheit erhöht werden (64,1 %), dicht gefolgt von Kommunikation/Netzwerk (62,5 %), Workplace Innovation (61,1 %) sowie Nachhaltigkeitsinitiativen (59,4 %).

Künstliche Intelligenz (KI) als Wettbewerbsfaktor

KI-basierte Technologien sind im Finanzwesen weit verbreitet. Eingesetzt wird KI dabei vor allem für die Bekämpfung von Geldwäsche (81,8 %) und den automatisierten Echtzeithandel (80,1 %). Mehr als drei Viertel der Befragten nutzen KI auch beim E-Learning (79,0 %), bei automatisierten Kreditentscheidungen (78,4 %) sowie bei Produktdesign und -entwicklung (77,6 %). Rund 60 % der Befragten berichten von weiteren KI-bezogenen Aktivitäten, darunter das Empfehlen von Lösungen auf Basis von Kundenprofilen (62,6 %), smarte Finanzdienstleistungen (60,4 %) und KI-basierte Chatbots (56,7 %).

KI für eine verbesserte, automatisierte Kundenerfahrung

Um die Effizienz zu steigern, Risiken zu senken und die Kundenerfahrung zu verbessern, investieren Finanzunternehmen weiterhin in KI, Automatisierung sowie Internet-of-Things-basierte (IoT-) Systeme und Anwendungen. In KI investiert die Finanzbranche u. a. zur Automatisierung des Kundenservice (74,5 %), Verbesserung der Compliance (74,2 %), Betrugserkennung (74,2 %) sowie für Authentifizierungsprozesse (73,6 %).

Auch das Internet der Dinge (IoT) ist angesagt

Der Finanzsektor implementiert auch verschiedene IoT-Technologien - häufig in Verbindung mit KI-/Automatisierung - für Sicherheitssysteme (85,7 %), Zahlungsanwendungen (81,3 %), papierlose Abläufe (80,3 %) und Schulungen (79,2 %).

Ohne Daten geht es nicht

Um Trends zu erkennen und neue Services zu entwickeln, sind Automatisierung und Datenanalyse essenziell. ICT-Führungskräfte sind davon überzeugt, dass Automatisierung (74,7 %), der Ausgleich zwischen alten und neuen Systemen (74,6 %), Daten (73,6 %) und KI (72,2 %) die Schlüssel zur digitalen Transformation sind. Datennutzung wird sich auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch maßgeschneiderte Lösungen und Services konzentrieren.



Zentrale Ergebnisse (Fortsetzung)



Die digitale Transformation hat viele Treiber ...

Viele Faktoren motivieren Finanzorganisationen zur digitalen Transformation (DX). Die Wichtigsten sind Abfallvermeidung (73,3 %), Sicherheit und Risikominimierung (72,1 %), Lösungsoptimierung (71,8 %), ein nachhaltiger Geschäftsansatz (71,4 %) sowie die Umsatzsteigerung (71,4 %).

... und erfüllt die Erwartungen

DX-Initiativen wirken sich positiv auf Umsätze (85 %) sowie Sicherheit und Risikominimierung (84 %) aus. Die Mehrheit gab zudem an, dass sie Kundenbeziehungen verbessern (83,5 %), Vertrauen stärken (82,6 %), neue Ökosysteme ermöglichen (82,3 %) und zur Schaffung eines wertorientierten, nachhaltigen Geschäftsansatzes (82,1 %) beitragen.

Es gibt aber auch neue Herausforderungen

Die größte Herausforderung der digitalen Transformation im Finanzsektor ist ihre Komplexität. Mehr als 3/4 bewerten sie als mäßig bis extrem herausfordernd. Weitere Herausforderungen sind die Projektfinanzierung (75,8 %), die Akzeptanz neuer Technologien (75,2 %) sowie die Unterstützung durch die Geschäftsführung und die Verfügbarkeit talentierter Mitarbeiter (beide 73,8 %).

Mehr Workplace-Innovation-Initiativen

Finanzorganisationen haben in innovative Arbeitsplatzkonzepte investiert. Am weitesten fortgeschritten sind dabei Initiativen in den Bereichen Telearbeit und Sicherheit von Telearbeitsplätzen (86 %). Geplant sind weitere Innovationen in Sicherheit (81,2 %) sowie konventionelle ICT-Infrastruktur wie Laptops (80 %) und Smartphones (78,7 %).

Die Mitarbeitererfahrung verbessern

Im Rahmen ihrer Workplace-Innovation-Programme verbessern Finanzunternehmen ihre Möglichkeiten, den Mitarbeitern und Kunden Informationen zur Verfügung zu stellen. 95,9 % der befragten Führungskräfte wollen den Zugang zu Informationen verbessern. Dazu gehört auch die Verlagerung von Anwendungen in die Cloud, um Kosten zu senken (93,9 %).

Allerdings ist es nicht immer leicht, diese Ziele auch zu erreichen. Zu den größten Herausforderungen zählen dabei die Überwachung der Benutzererfahrung (93,8 %), die Verbesserung der Anwendungssicherheit (93 %), die Verarbeitungsgeschwindigkeit der Anwendungen (92,4 %) sowie die Entwicklung von Geschäftsanwendungen im eigenen Haus (91,9 %).

Zentrale Ergebnisse (Fortsetzung)

COVID-19 nimmt sowohl positiven als auch negativen Einfluss

Nach den Auswirkungen von COVID-19 auf ihre Branche gefragt, gab fast die Hälfte der Befragten an, dass die Auswirkungen in den letzten 12 Monaten positiv waren (48,7 %). Die andere Hälfte sagte, dass die Auswirkungen negativ waren (46,2 %).

Was die künftigen Auswirkungen von COVID-19 angeht, glaubt mehr als die Hälfte, dass die Auswirkungen erheblich (21,2 %) oder geringfügig positiv (34,4 %) sein werden, während die andere davon überzeugt ist, dass die Auswirkungen geringfügig negativ (12,9 %) bis sehr negativ (27,1 %) sein werden.

Der Finanzsektor ist führend bei der Einführung von Technologien

Mehr als zwei Drittel der Befragten sagen, dass sie Technologien früh einführen. 14,3 % sehen sich als sehr frühe „Early Adopter“, 52,4 % sagen, sie seien „Early Adopter“.

Treiber für nachhaltiges, vertrauensvolles und wertorientiertes Banking

Gefragt wurde auch, wie DX für ein verantwortungsvolles, zukunftsorientiertes Banking genutzt wird. 42,9 % gaben an, dass sie mit Lieferanten an einem nachhaltigen Lieferkettenmanagement arbeiten; weitere 35,61 % arbeiten an der Gewährleistung eines sicheren Datenflusses. Investitionen in ethisch einwandfreie Unternehmen (35,6 %) und ein Fokus auf das Wohlbefinden der Mitarbeiter (34,5 %) sind ebenfalls wichtig.

„Die Finanzbranche ist Vorreiter bei digitalen Lösungen. Sie bietet ihren Kunden so immer bessere Services und Kundenerfahrungen.“

Schlussfolgerungen

Der Finanzsektor hat sich in den letzten zehn Jahren stark gewandelt. Im Fokus stehen Omnichannel, digitale Lösungen sowie das Kundenerlebnis. Abgeschlossen ist die Transformation jedoch nicht. Schließlich handelt es sich um eine hyper-kompetitive Branche, die von neuen Technologien, digitalen Nischenanbietern sowie technologisch fortgeschrittenen Wettbewerbern geprägt ist. Hinzu kommen neue Sicherheitsbedrohungen und sich ständig ändernde gesetzliche Anforderungen.

Als Vorreiter der digitalen Wirtschaft ist der Finanzsektor führend bei der Bereitstellung personalisierter digitaler Lösungen und Dienstleistungen sowie einer immer besseren Kundenerfahrung. Zunutze gemacht hat sich der Finanzsektor – als vollständig digitale Branche – dazu seine primär virtuelle Natur sowie die Möglichkeiten der technologischen Transformation.

Gleichzeitig greifen Finanz-Apps häufig auf Daten aus alten Kundendatenbanken in kostspieligen internen Rechenzentren zu. Um Kosten zu senken und Angebote von Managed Cloud Service Providern zu nutzen, müssen sie in die Cloud verlagert werden. Für ICT-Führungskräfte im Finanzbereich stellt dabei die Einrichtung und Verwaltung von Hybrid- und Multi-Cloud-Umgebungen eine zentrale Herausforderung dar.

Trotz allem sind Finanzorganisationen bei der Transformation unserer Wirtschaft von analog zu digital ebenso führend wie bei der Gestaltung eines verantwortungsvollen Geschäftsumfelds. Ihre digitalen Lösungen machen unser Leben einfacher. Und ihre Strategien und Initiativen werden weiterhin gewährleisten, dass der Finanzsektor eine zentrale Rolle bei der Entwicklung einer zuverlässigen, vertrauenswürdigen und nachhaltigen digitalen Wirtschaft spielt.

Demografische Daten

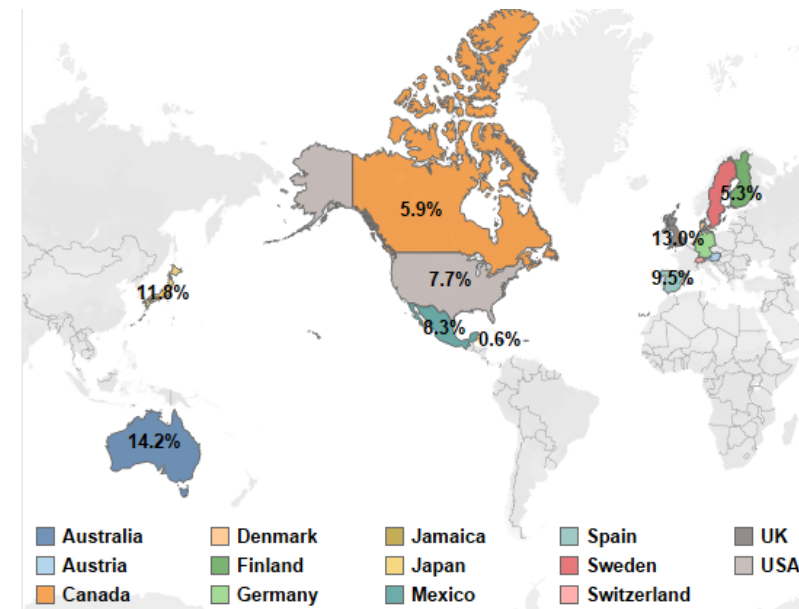
Ausführliche Datenerhebung und Demografie

Erhoben hat DataDriven die Daten mithilfe eines 7-stufigen Katalogs von Auswahl-, Screening- und Validierungsfragen. Um nicht-repräsentative Daten und Ausreißer auszuschließen, wurde zudem eine intensive Datenbereinigung mit SPSS durchgeführt. Das Resultat ist ein hoch qualifizierter, zuverlässiger Satz vollständiger Antworten von 158 ICT-Entscheidungsträgern aus dem Finanzsektor.

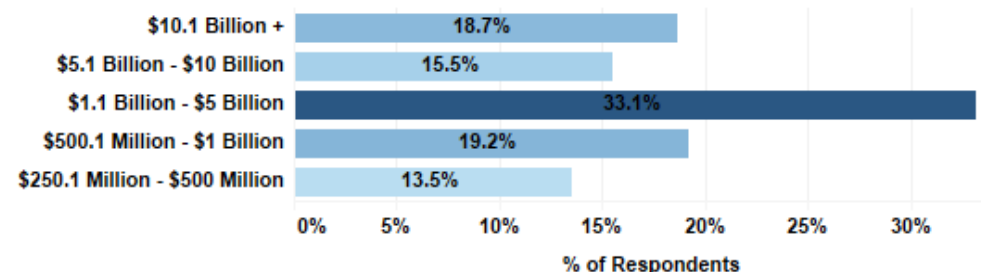
Die Befragten stammten aus 14 Ländern und repräsentierten wichtige Volkswirtschaften wie Europa, Großbritannien, Nordamerika, Asien/Pazifik und Japan.

Die meisten Befragten stammen aus Organisationen mit einem Umsatz zwischen 1,1 und 5 Milliarden US-Dollar (33,1 %). Fast jeder Fünfte (18,7 %) gehörte zu einer Organisation mit einem Umsatz von mehr als 10,1 Milliarden US-Dollar, weitere 15,5 % zu Organisationen mit einem Umsatz zwischen 5,1 und 10 Mrd. US-Dollar. Die verbleibenden 13,5 % repräsentieren kleinere Organisationen (250 bis 500 Mio. US-Dollar).

Finanzdienstleistungen global – Befragte nach Ländern



Finanzdienstleistungen global – Befragte nach Bruttoumsatz

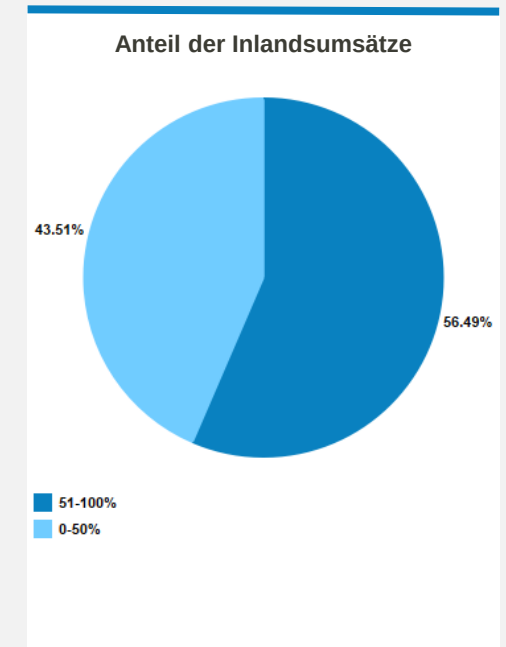
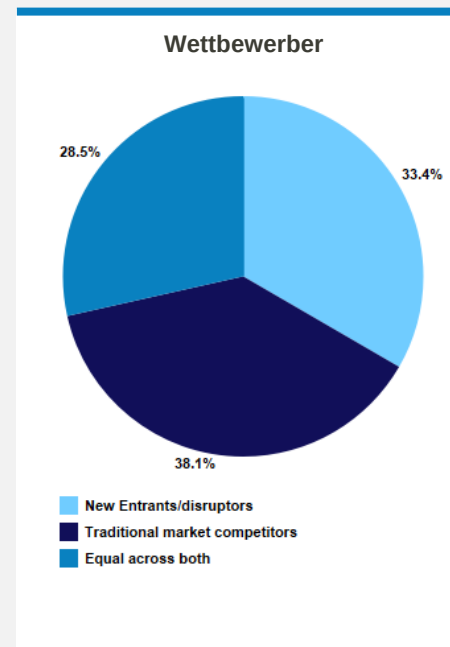
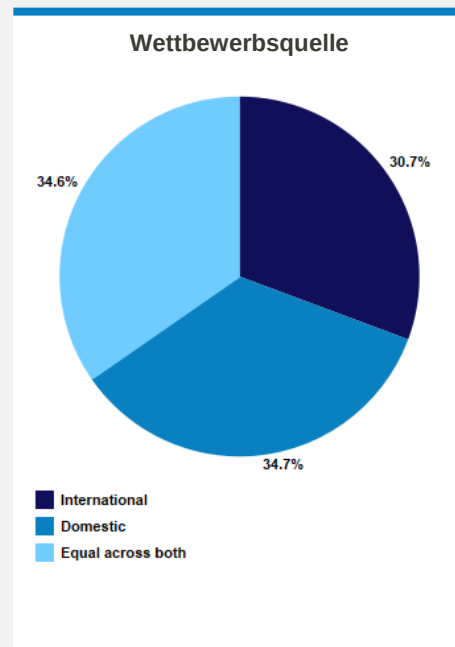
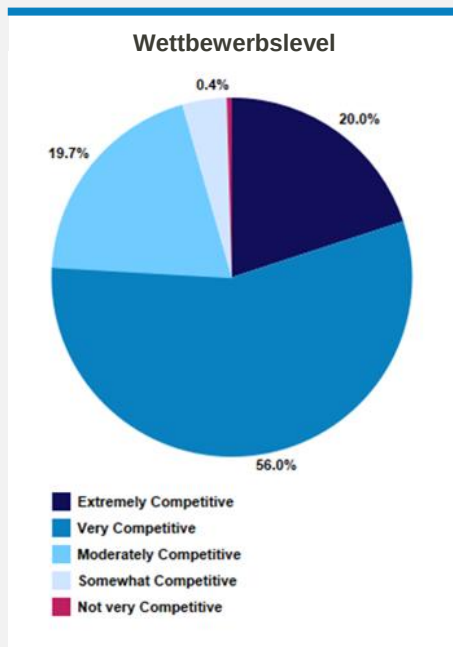


Demografische Daten: Das Wettbewerbsumfeld

Der Finanzsektor ist eine von starkem Wettbewerb geprägte Industrie

Den Befragten wurde eine Reihe von Fragen über die Wettbewerbsfähigkeit ihrer Branche und die Wettbewerber gestellt. Mehr als drei Viertel der Befragten sagen, dass sie in einem extrem wettbewerbsfähigen (20 %) oder sehr wettbewerbsfähigen (56 %) Umfeld tätig sind. Nur eine unbedeutende Menge (0,01 %) gibt an, dass ihr Umfeld nicht sehr wettbewerbsfähig ist.

Die Quelle des Wettbewerbs teilt sich zwischen inländischen Quellen (34,7 %), internationalen (30,7 %) und einer Mischung aus beiden (34,6 %) auf. 38,1 % des Wettbewerbs geht dabei von traditionellen Marktteilnehmern aus, während neue nicht-traditionelle Marktteilnehmer in 33,4 % der Fälle für Wettbewerb sorgen. Die restlichen 28,5 % verteilen sich auf beide Quellen. In Bezug auf die Einnahmequellen geben 54,4 % der Befragten an, dass der größte Teil ihres Umsatzes (51 bis 100 %) aus dem Inlandsgeschäft stammt. 43,5 % geben an, dass der größte Teil ihres Umsatzes aus internationalem Geschäft stammt.



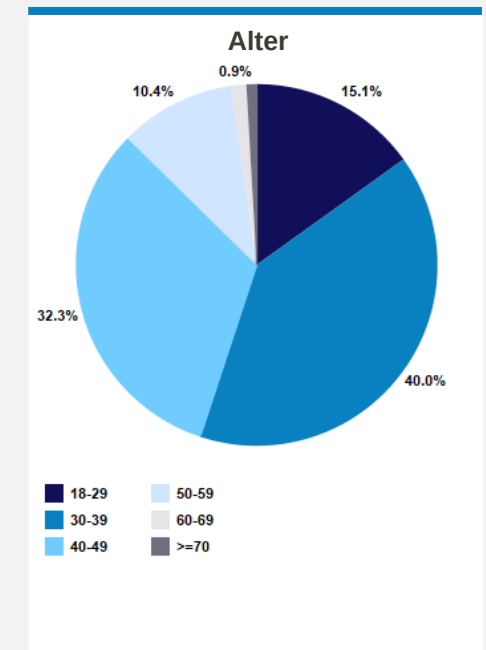
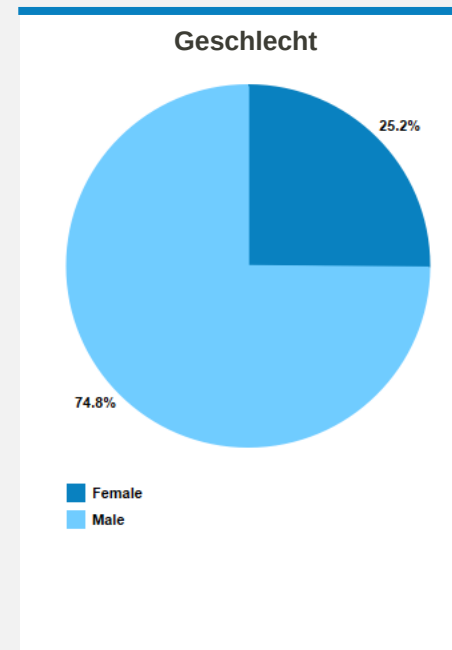
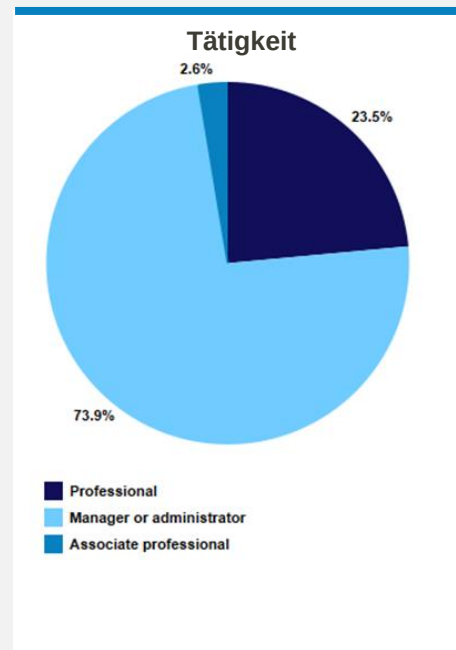
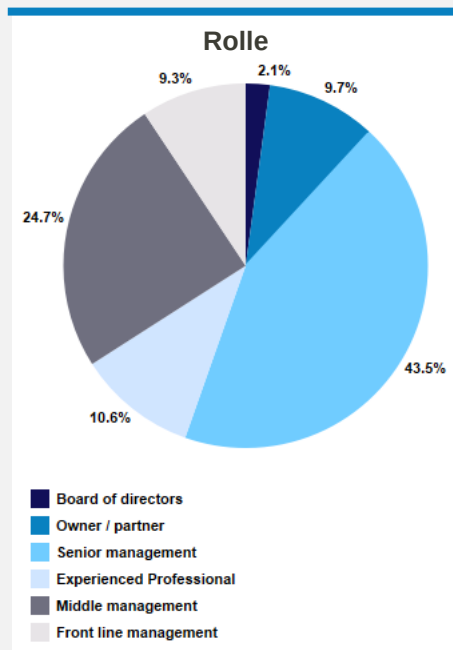
Demografische Daten: Die Befragten im Profil

Befragte nach Rolle, Beruf, Geschlecht und Alter

Mehr als die Hälfte der Befragten sind hochrangige Entscheidungsträger in ihrem Unternehmen: 43,5 % gehören der Geschäftsleitung an, 9,7 % sind Eigentümer oder Partner im Unternehmen und 2,1 % sind Vorstandsmitglieder. Die übrigen Befragten sind erfahrene Fach- und Führungskräfte oder gehören dem mittleren Management an.

Mehr als drei Viertel (77,1 %) bezeichneten sich als Manager oder Administratoren, der Rest sind Fachkräfte.

Knapp drei Viertel der Befragten sind männlich (74,8 %), 25,2 % sind weiblich. 40 % sind zwischen 30 und 39 Jahre alt, 32,3 % sind in den 40ern. 15,1 % sind zwischen 18 und 29 Jahre alt. 10,4 % der Befragten sind in den 50ern.



Wie Sie uns kontaktieren können

Danksagung

DataDriven möchte sich bei den vielen Hundert Personen und Organisationen bedanken, die an der Erstellung dieses Reports beteiligt waren. Besonderer Dank gilt dabei den ICT-Entscheidungsträgern/CIOs und leitenden IT-Managern, die an der Umfrage teilgenommen haben.

Über Fujitsu

Fujitsu ist der führende japanische Anbieter von Informations- und Telekommunikations-basierten (ITK) Geschäfts-lösungen und bietet eine breite Palette an Technologieprodukten, -lösungen und -dienstleistungen. Mit rund 130.000 Mitarbeitern betreut das Unternehmen Kunden in mehr als 100 Ländern. Fujitsu nutzt seine ITK-Expertise, um die Zukunft der Gesellschaft gemeinsam mit seinen Kunden zu gestalten. Im Geschäftsjahr 2019 (zum 31. März 2020) erzielte Fujitsu Limited (TSE:6702) mit Hauptsitz in Tokio, Japan, einen konsolidierten Jahresumsatz von 3.9 Billionen Yen (35 Milliarden US-Dollar). www.fujitsu.com

Über DataDriven

DataDriven ist ein globales Forschungs- und Beratungsunternehmen, das sich auf die Bereiche ICT-Strategie für Technologieanwender und -anbieter, forschungsbasiertes Thought Leadership und Markt- und Wettbewerbsbeobachtung sowie auf Marketing- und Technologiestrategie-Beratungsprojekte spezialisiert hat. In den letzten vier Jahrzehnten haben die Mitarbeiter von DataDriven hunderte ICT-Anbieter und andere Organisationen des privaten und öffentlichen Sektors unterstützt. DataDriven hat weltweit erfolgreich Projekte durchgeführt; ein besonderer Fokus liegt auf den Regionen Asien/Pazifik und Japan. www.datadrivenservices.com.au

Informationen zum Copyright

All rights reserved. The content of this report represents our interpretation and analysis of information gathered from various sources, but is not guaranteed as to accuracy or completeness. Reproduction or disclosure in whole or in part to other parties for reference or non-commercial purposes is permitted as long as full attribution to DataDriven is included. For commercial purposes, reproduction by any means whatsoever, shall be made only upon the written/emailed and express consent of DataDriven addressed to info@datadrivenservices.com.au

© 2021 DataDriven (ABN 53 621 792 55)

