



E-BOOK

Die Modernisierung der Kunden/ Berater-Beziehung

Warum Enablement-Technologie für den
Kundenlebenszyklus im Wealth Management
immer wichtiger wird



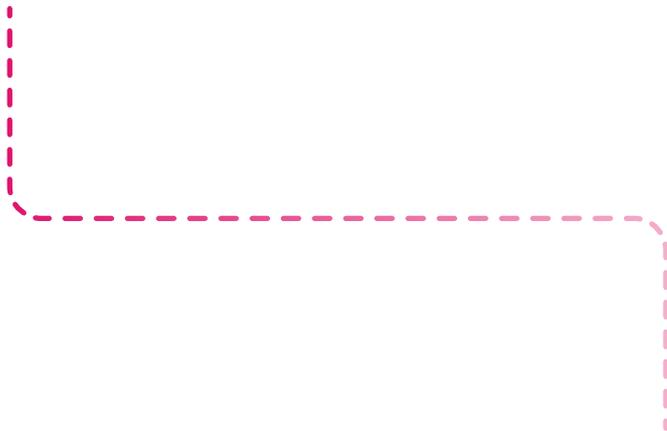
Inhalt

Einleitung: Erweitern Sie den Tech-Stack Ihrer Berater, um Kundenerwartungen zu erfüllen	3
Bieten Sie Ihren Käufern eine personalisierte Erfahrung	5
Automatisieren Sie administrative Aufgaben	6
Halten Sie effektive Meetings ab	7
Führen Sie notwendige Schulungen effizient durch	8
Fazit: Enablement-Technologie ist essenziellim Tech-Stack moderner Berater	9
Über Seismic	10



Erweitern Sie den Tech-Stack Ihrer Berater, um Kundenerwartungen zu erfüllen

Nachhaltiger Erfolg im Wealth Management ist zunehmend von der Qualität der Beziehungen zwischen Finanzberatern und Kunden abhängig. Die anstehenden massiven Vermögenstransfers, die gestiegenen Kundenerwartungen an personalisierte Dienstleistungen und die immer umfangreicheren Produkt- und Dienstleistungsangebote sind nur einige der großen Trends, die diese Entwicklung vorantreiben. Um sich anzupassen, müssen Berater einen kundenorientierten Ansatz verfolgen, bereits bestehende Beziehungen vertiefen und neue Beziehungen gezielt aufbauen. Durch Implementierung eines starken Tech-Stacks, der Enablement-Technologie in den Mittelpunkt stellt, ist dies möglich.



Enablement-Technologie unterstützt die Ziele von Beratern, indem sie Kundeninteraktionen, Marketing- und Akquisitionsmaßnahmen, administrative Aufgaben sowie das Durchführen effektiver Meetings und Schulungsprogramme einfach macht.





— — — — — Cerulli zufolge sind fast **70 % der Berater der Meinung, dass sie ihren Tech-Stack besser nutzen könnten**.¹ Was sie davon abhält, ist die mangelnde Verknüpfung der verfügbaren Technologie. Sie brauchen einen Tech-Stack mit integrierten Lösungen, der eine einheitliche und effiziente Benutzererfahrung sicherstellt. Genau das bietet Enablement-Technologie.

Personalisierung ist für effektives Buyer Engagement von zentraler Bedeutung und ein bewährtes Mittel für Berater, um Kundenbeziehungen zu vertiefen. Für personalisierte Erfahrungen, die Kundenerwartungen erfüllen, müssen Berater relevanten Content einfach finden und teilen können. Zudem muss der verfügbare Content an die spezifischen Bedürfnisse von Kunden angepasst werden. Dies kann allerdings zeitaufwändiges Durchsuchen von Dateien und das Wechseln zwischen verschiedenen Tools bedeuten, da Unterlagen oft in verschiedenen Datenspeichern verstreut sind und mehrere Anwendungen gleichzeitig für die Anpassung genutzt werden müssen. Berater benötigen einen Tech-Stack, der eine zentrale Datenquelle für alle Materialien sowie Integrationen für Content-Erstellungstools bietet, um diese Aufgaben effizienter durchzuführen.

Hinzu kommen die administrativen Aufgaben von Beratern, die neben Kundenkontakten erledigt werden müssen. Einem Report von Cerulli¹ zufolge **verbringen Berater 22 % ihrer Zeit** mit derartigen Aufgaben, zu denen beispielsweise bereichsübergreifende Strategieentwicklung, die Erstellung von Berichten, das Tracken von Projektfortschritten und die Erfolgsbewertung gehören können. Ohne eine integrierte Methode zur Planung, Durchführung, Iteration, Skalierung und Auswertung ihrer Arbeit ist es für Berater und unterstützende Teams jedoch schwierig, den Umsatz zu steigern und zu diversifizieren.

Mit einem Tech-Stack, der diese Aufgaben automatisiert, verbringen Berater mehr Zeit mit umsatzrelevanten Kundengesprächen und geschäftsfördernden Aktivitäten.

¹ <https://www.cerulli.com/edge/us-asset-and-wealth-management-edge>



Daneben gibt es eine immer länger werdende Liste neuer Themen und Produkte, über die Berater informiert bleiben müssen, insbesondere alternative Anlagen (z. B. Private Equity, Venture Capital, Hedgefonds) und digitale Anlageformen sowie eine Vielzahl neuer Bestimmungen. Nur so können sich Berater als vertrauenswürdige “Go-to”-Experten etablieren, auf die Kunden sich verlassen können. Ein integrierter Tech-Stack mit leistungsstarker Enablement-Technologie kann diese zunehmenden Schulungsanforderungen erfüllen.

Der gezielte Einsatz von Technologie hilft Unternehmen dabei, starke Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen, ohne die Servicequalität zu beeinträchtigen oder die Kapazitäten einzelner Berater zu strapazieren.

Enablement-Technologie unterstützt Berater bei der Suche und Personalisierung von Content und beim Aufbau einer seriösen Online-Präsenz, wodurch Kundenbeziehungen vertieft werden können. Sie bietet reibungslose, intuitive Arbeitsabläufe sowie datengestützte Schulungen und Coachings, um mit Branchen- und Marktentwicklungen Schritt zu halten. Durch Automatisierungslösungen können Berater ihre alltäglichen Aufgaben effizienter erledigen und zugleich die Compliance in allen Bereichen sicherstellen.

Sehen wir uns im Einzelnen an, wie sich Enablement-Technologie nahtlos in den Tech-Stack einfügt und tägliche Arbeitsabläufe verbessert.





Bieten Sie Ihren Käufern eine personalisierte Erfahrung

Um langfristige Kundenbeziehungen erfolgreich aufzubauen und zu pflegen, müssen Berater hyperrelevante Informationen teilen und diese bestmöglich personalisieren. Wenn ein Berater beispielsweise ein neues Angebot vorstellen will, müssen nicht nur Artikel, Berichte oder Fallstudien per E-Mail geteilt werden, sondern auch ein Termin vereinbart und die Präsentation auf die Persona, Interessen und Ziele des Kunden abgestimmt werden. Ein moderner Tech-Stack zeigt nicht nur die relevantesten Inhalte bei jeder Suche an, sondern macht auch das Prüfen, Kopieren und Einfügen von Textstellen und Daten bei der Personalisierung von Dokumenten überflüssig.



Enablement-Technologie fördert ein stärkeres Buyer Engagement und reduziert den Zeit- und Arbeitsaufwand

Enablement-Technologie bietet eine zentrale Content-Bibliothek, aus der Berater bei jeder Suche KI-gestützte, hyperrelevante Content-Empfehlungen erhalten. Sie können zudem kuratierte Feeds abonnieren, um regelmäßig vom Marketing erstellte sowie freigegebene Drittanbieterinhalte zu erhalten, die stets aktuell und richtlinienkonform sind.

Mit Enablement-Technologie können Berater außerdem Materialien über Links statt als Anhänge teilen, um

Engagement-Daten zu erfassen, z. B. ob ein Kunde die gesendeten Dateien geöffnet hat, wie oft er sie geöffnet hat und wie viel Zeit er mit den Inhalten verbracht hat. Diese Daten geben Aufschluss darüber, welche Inhalte und Themen das meiste Engagement generieren und daher stärker genutzt werden können, um zukünftige Ansprachen zu verbessern.





Für Berater ist es heute unerlässlich, Inhalte auch in den sozialen Medien zu teilen. Die **Generation Z wird bis 2045 voraussichtlich 84 Billionen US-Dollar erben**, was historische Chancen für die Branche bedeutet. Deshalb müssen Berater schon jetzt vertrauensvolle Kontakte mit dieser Zielgruppe knüpfen, von der **66 % sagen, dass soziale Medien in ihrem Alltag unerlässlich sind.**²

Enablement-Technologie kann Tausende von Publikationen nach relevanten Inhalten für die Zielgruppen eines Beraters durchsuchen und gleichzeitig automatische Compliance- und Risikoprüfungen basierend auf Begriffen, Themen, Herausgebern und Wettbewerbern durchführen. Sie schlägt außerdem den besten Zeitpunkt für das Teilen dieser Inhalte vor, damit die richtigen Interessenten effektiv erreicht werden.

Für eine effiziente Personalisierung von Präsentationen führt Enablement-Technologie Berater durch einen benutzerdefinierten Erstellungsprozess, der Folien automatisch mit relevanten, aktuellen sowie marken- und regelkonformen Inhalten befüllt, die auf Antworten des Beraters auf vordefinierte Fragen basieren.

² <https://www.financederivative.com/using-social-media-to-close-the-gen-z-financial-literacy-gap/>

Automatisieren Sie administrative Aufgaben

Berater arbeiten funktionsübergreifend. Um ihren Kunden ein neues Produkt oder einen neuen Service anzubieten, müssen sie sich mit anderen Teams im Unternehmen zu Elementen wie Messaging und Umsatzzielen abstimmen. Wenn sie Finanzpläne für ihre Kunden erstellen und aktualisieren, Szenarien für die Vermögensaufteilung durchspielen und Taktiken an die sich ändernden Bedürfnisse ihrer Kunden anpassen, tauchen zwangsläufig Fragen zu verschiedenen Produkten und Vorschriften auf. Ihr Tech-Stack sollte daher zentralisierte Planungstools und Möglichkeiten bieten, um Antworten auf kurzfristige Fragen zu erhalten, ohne dafür auf Kollegen angewiesen zu sein.

Enablement-Technologie strafft Arbeitsabläufe und liefert sofortige Antworten auf unerwartete Fragen

Enablement-Technologie dient als Planungs-, Prüf- und Reporting-Plattform und liefert Erkenntnisse für Management, Thought Leadership, die Gestaltung von Onboarding-Programmen, Produktinformationen und vieles mehr. Neue Initiativen und Vertriebsmethoden können somit gezielt eingeführt werden.

Teams können Content archivieren oder mit benutzerdefinierten KPIs aktualisieren, Templates von erfolgreichen Projekten erstellen und so das, was sich bewährt hat, schnell und einfach wiederholen. Zudem können sie nachweisen, wie ihre Arbeit in direktem Zusammenhang mit gewonnenen Deals steht.

Für die Beantwortung unerwarteter Fragen, die oft den Arbeitsfluss stören und die Produktivität beeinträchtigen, bietet Enablement-Technologie die Möglichkeit, Fragen direkt in eine Browsererweiterung oder eine Messaging-Anwendung wie Slack einzugeben, um sofortige und präzise Chatbot-Antworten zu erhalten. Der Bot fordert Nutzer zudem auf, die Antwort zu validieren (oder abzulehnen). Je mehr Anwender ihn nutzen, desto verlässlicher wird das System, da es das Wissen aus dem gesamten Unternehmen bündelt. Dieses Tool ist auch dann nützlich, wenn Kunden während eines Gesprächs unerwartete Fragen stellen.



Halten Sie effektive Meetings ab

Meetings sind die wichtigste Art der Kommunikation zwischen Beratern und Kunden. Deshalb wäre es ideal, wenn ein erfolgreich verlaufenes Meeting als Orientierung für andere Berater und ihre Kundengespräche dienen könnte. Um das zu erreichen, brauchen die Marketing- und Schulungsteams eines Unternehmens datengestützte Einblicke in den tatsächlichen Verlauf eines Gesprächs, anstatt die Berichterstattung eines Beraters als Grundlage zu nehmen.

Enablement-Technologie liefert direkte Einblicke für kontinuierlich bessere Kundengespräche

Enablement-Technologie liefert KI-gestützte Erkenntnisse für jede Phase eines Meetings: vor, während und nach dem Meeting. Sie zeichnet Themenanalysen, Käuferfragen und weitere Dialogdaten auf, die mit Funktionen wie Meeting-Wiedergabe und Transkript-Suche sowie Themen- und Fragenfilterung eingehend analysiert werden können.

Dadurch können Best Practices für Kundengespräche präzisiert werden, da die Nuancen herausgearbeitet werden, die erfolgreiche von erfolglosen Gesprächen unterscheiden, und es wird sichtbar, in welchen Bereichen zusätzliche Schulungen und Coachings erforderlich sind, um leistungsschwächere Mitarbeiter auf den neuesten Stand zu bringen.

Führen Sie Schulungsmaßnahmen effizient durch

Viele Unternehmen setzen weiterhin einen Mix aus HR-Cloud-Software, Umfrageplattformen und E-Mail ein, um ihre Berater über Markt-, Wirtschafts- und geopolitische Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten. Dies resultiert jedoch in einer unzusammenhängenden Benutzererfahrung, die nicht für Hunderte oder Tausende von Beratern gleichzeitig skalierbar ist, insbesondere ohne deren individuelle Schulungsbedürfnisse zu beeinträchtigen. Berater benötigen leicht verdauliche und einprägsame

Methoden, um neue Informationen verinnerlichen und diese bei Bedarf wieder aufzurufen. Darüber hinaus sollten sie die Möglichkeit haben, ihre Soft Skills in praxisnahen Szenarien zu üben und zu verbessern. Nicht zuletzt sollten all diese Schulungsmaßnahmen quantifizierbar sein, sodass ihre Auswirkungen auf jeden einzelnen Berater und das Unternehmen insgesamt klar erkennbar sind.

Enablement-Technologie bietet mobilfreundliche Lektionen, KI-gestütztes Coaching und Schulungsanalysen zur Messung der unternehmensweiten Wirkung

Enablement-Technologie stellt eine zentrale, integrierte Schulungsumgebung bereit, in der leicht konsumierbare, medienreiche Lektionen und Quizze erstellt, bearbeitet und veröffentlicht werden können, die Berater an jedem beliebigen Ort, sei es Desktop, Tablet oder Telefon, absolvieren und bei Bedarf schnell wieder aufrufen können. Sie bietet auch Übungsmodule mit KI-gestützter Stimmungsanalyse, die reale Kundenszenarien simulieren. Verwendet ein Berater beispielsweise bestimmte Wörter zu oft (oder zu wenig) in einer Übungs-E-Mail, einem Video oder einem Chat, erkennt das System dies und bezieht es automatisch in die Bewertung des Beraters mit ein.

Enablement-Technologie verfügt außerdem über Automatisierungsfunktionen, die zeitnahe Feedback für viele Mitarbeiter gleichzeitig ermöglichen, indem sie die Ergebnisse zusammenfassen und generelle Stärken und Verbesserungspotenziale aufzeigen. Die Technologie recycelt vergangenes Feedback, wodurch stundenlanges Prüfen und Überarbeiten entfällt. Sie nutzt außerdem die Daten aus abgeschlossenen Lektionen, Quiz-Ergebnissen und verbesserten Fähigkeiten, um die Effekte der Lektionen nicht nur auf einzelne Lernende, sondern auch auf das gesamte Unternehmen darzustellen.



FAZIT

Enablement-Technologie ist ein **erfolgskritischer** Faktor im Tech-Stack moderner Berater

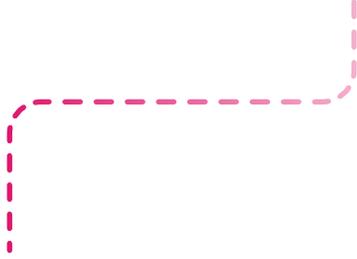
Die Vermögensverwaltungsbranche steht vor zunehmenden Herausforderungen, aber auch vor großen Chancen. Mit Enablement-Technologie können viele dieser Herausforderungen rationalisiert und automatisiert werden, sodass Berater sich darauf konzentrieren können, weiterhin starke Kundenbeziehungen aufzubauen, personalisierte Services zu bieten und ihren Mitbewerbern einen Schritt voraus zu sein.

Mit Enablement-Technologie können sie Unterlagen effizient personalisieren, sowohl digital als auch in persönlichen Beratungsgesprächen gezielt auf Kunden eingehen, Routineaufgaben automatisieren, ihre Soft Skills verbessern und über branchenspezifische und regulatorische Entwicklungen auf dem Laufenden bleiben - entscheidende Voraussetzungen für den Erfolg auf

Sie wollen mehr darüber erfahren, wie Enablement-Technologie Ihr Unternehmen zukunftsfähig macht?

Sprechen Sie mit unserem Team





Über Seismic

Seismic ist der weltweit führende Anbieter im Bereich Enablement, der Unternehmen dabei unterstützt, Kunden zu begeistern, Teams zu befähigen und das Umsatzwachstum zu beschleunigen. Die Seismic Enablement Cloud™ ist die leistungsfähigste ganzheitliche Enablement-Plattform, die kundenseitige Teams mit den richtigen Kompetenzen, Content, Tools und Insights ausstattet, um zu wachsen und zu gewinnen. Mehr als 2.000 Organisationen auf der ganzen Welt, von den größten Unternehmen bis hin zu Start-ups und kleinen Unternehmen, vertrauen Seismic bei der Erfüllung ihrer Enablement-Anforderungen. Seismic hat seinen Hauptsitz in San Diego und verfügt über Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Australien.

Besuchen Sie [Seismic.com/de](https://www.seismic.com/de) um mehr zu erfahren und folgen Sie uns auf **LinkedIn**, **X (vorher Twitter)** und **Instagram**.