



**DIGITALISIERUNGSINDEX  
MITTELSTAND  
DER DIGITALE STATUS QUO  
IM FINANZWESEN**



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**

# SUMMARY

**Banken und Versicherungen sind im Branchenvergleich** in Sachen digitaler Transformation die Spitzenreiter. Die Branche erreicht im Digitalisierungsindex 63 Punkte; der Durchschnitt aller Branchen liegt bei 54 Punkten. Zu diesem Ergebnis kommt die zweite Auflage der repräsentativen Benchmarkstudie „Digitalisierungsindex Mittelstand“ von techconsult im Auftrag der Deutschen Telekom, für die rund 2.000 Unternehmen befragt wurden.

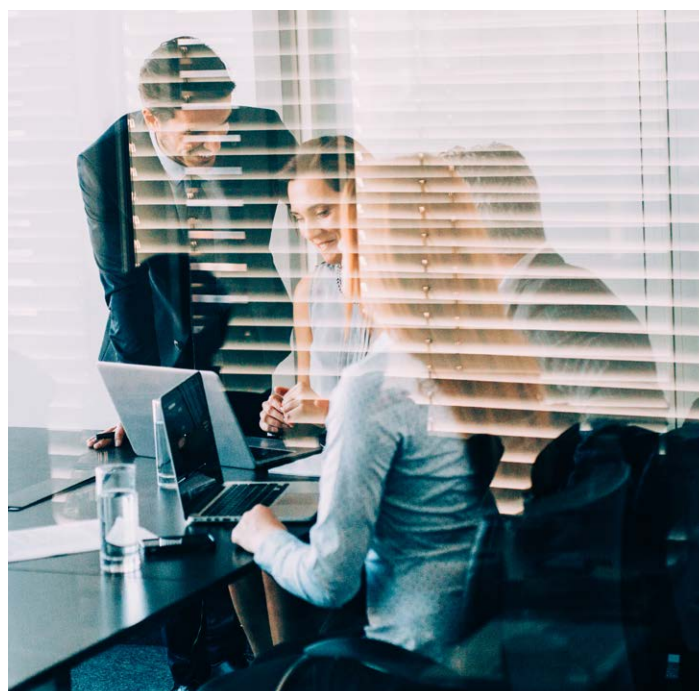
Besonders bemerkenswert: Es findet sich kein Finanzunternehmen mehr, das sich noch nicht mit dem Thema Digitalisierung befasst hat – bei 69 Prozent der Finanzdienstleister ist die Transformation inzwischen fester Bestandteil der Geschäftsstrategie. Banken und Versicherungen wollen mit dem digitalen Wandel ihre Marktposition festigen, sich gegen disruptive Wettbewerber behaupten und sie sehen in der digitalen Transformation zunehmend einen Schlüssel zum künftigen Erfolg.

Die Studie zeigt: Die Digitalisierung lohnt sich. Selbst Einzelmaßnahmen werfen einen digitalen Mehrwert ab und wirken sich positiv auf die Umsatzentwicklung aus. Die Digital Leader, die mit ihrer digitalen Transformation besonders weit vorangekommen sind, sind deutlich zufriedener mit ihren Unternehmenskennzahlen als der Rest der Betriebe.

## INHALT

- Ausgangslage: Digitale Anpassung erfolgreicher Geschäftsmodelle
- Die Digitalisierung wird Teil der Geschäftsstrategie
- Der Digitalisierungsgrad der Banken und Versicherungen
- Der digitale Mehrwert
- Die digitale Transformation zahlt sich aus
- Fazit und Empfehlungen
- Auf einen Blick: Die Digitalisierung des Finanzwesens

# DIGITALISIERUNGS INDEX



# AUSGANGSLAGE: DIGITALE ANPASSUNG ERFOLGREICHER GESCHÄFTSMODELLE

**Mobile Payment, Anlageberatung per Videokonferenz, Online-Zinsportale für mobile Endgeräte:** Finanzunternehmen bieten ihren Kunden heute eine Vielzahl digitaler Services und müssen dieses Angebot nach eigener Einschätzung dennoch weiter ausbauen. „Banken in Deutschland und Europa werden in den nächsten Jahren massiv unter Druck stehen, ihre Geschäftsmodelle anzupassen,“ sagt [Ulrich Schröder](#), Vorsitzender des Vorstands der KfW, und ING-Chef [Ralph Hamers](#) prognostiziert: „Die Bank der Zukunft wird eine digitale Plattform sein.“

Wollen Banken und Versicherungen ihre Effizienz steigern, Kosten senken, sich neue Ertragspotenziale erschließen und die Bedürfnisse ihrer Kunden besser befriedigen, müssen sie noch stärker auf

die Digitalisierung setzen und ihre durchaus erfolgreichen Geschäftsmodelle digital anpassen. Wer im Wettbewerb der Finanzdienstleister bestehen möchte, muss flexibel sein, um rasch auf sich ändernde Kundenanforderungen reagieren zu können.

Zumal neue Anbieter wie technologiegetriebene Startups (FinTechs und InsureTechs) den etablierten Finanzinstituten und Versicherungen zunehmend Konkurrenz machen. Finanzdienstleister (Robo-Advisors), die automatisiert und zu geringen Gebühren Gelder verwalten, gewinnen immer mehr Kunden. Bislang vor allem in den USA, aber künftig bestimmt auch in Deutschland und Europa. Zusätzlich zwingen neue Entwicklungen wie zum Beispiel die Datenbank-Technologie Blockchain Banken und Versicherungen zum digitalen Umdenken.



# DIE DIGITALISIERUNG WIRD TEIL DER GESCHÄFTSSTRATEGIE

**Keine andere Branche ist in Sachen digitaler Transformation** so weit vorangekommen wie das Finanzwesen. Die Digitalisierung ist bei 69 Prozent der Unternehmen bereits fester Bestandteil der Geschäftsstrategie – im Durchschnitt aller Branchen ist dies nur bei 42 Prozent der Unternehmen der Fall. Weitere 28 Prozent der Banken und Versicherungen setzen einzelne digitale Projekte um. Besonders auffallend: Es gibt im Finanzgewerbe kein Unternehmen, das sich noch nicht mit dem Thema Digitalisierung befasst hat.

## BEISPIELE FÜR DIE DIGITALE UMSETZUNG

**Digitales Dokumentenmanagement:** Bei 64 Prozent der Unternehmen im Einsatz, bei 28 Prozent geplant. Alle Dokumente sind digital abrufbar – auch von unterwegs oder vor Ort beim Kundeneinsatz. Verschiedene Mitarbeiter können gleichzeitig die Infos abrufen und sie gemeinsam bearbeiten.

**Mobile Terminverwaltung:** Nutzen 61 Prozent der Firmen, 17 Prozent wollen ihrem Beispiel bald folgen. Bietet Kunden mehr Komfort; diese können jederzeit und von überall Termine vereinbaren. Alle Termine sind zentral gespeichert und können nicht verloren gehen. Ist ein Mitarbeiter verhindert, sieht sein Vertreter sofort, welche Termine anstehen und kann sich aus der digitalen Kundenakte die notwendigen Infos herausfischen.

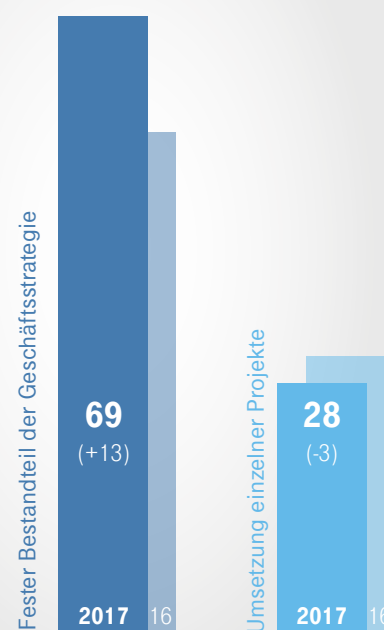
### Elektronischer Antrag, Abschluss und Ausstellung der Policen:

Darauf setzen 47 Prozent der Unternehmen; 38 Prozent wollen diesen Service bald einführen. Der Vorteil: Damit lassen sich Verträge schneller und einfacher abschließen. Diese liegen sofort im Dokumentenmanagementsystem vor und sind automatisch dem jeweiligen Kunden zugeordnet.

**Mobile Anwendungen für Kunden:** Bieten 43 Prozent der Banken und Versicherungen; 35 Prozent planen den Einsatz. Kunden können damit auch von unterwegs auf ihr Konto zugreifen und Bankgeschäfte tätigen. Dieser digitale Service dient der Kundenbindung und -gewinnung.

## WELCHE ROLLE SPIELT DIE DIGITALISIERUNG IM FINANZ- UND VERSICHERUNGSWESEN?

(in Prozent; Zu- und Abnahme in Prozentpunkten)



# DER DIGITALISIERUNGSGRAD DER BANKEN UND VERSICHERUNGEN

Der **Digitalisierungsindex Mittelstand analysiert** die Transformationsbemühungen der Branche auf folgenden Handlungsfeldern:

- Kundenbeziehungen und Services
- Produktivität im Unternehmen
- Digitale Geschäftsmodelle
- IT-Sicherheit und Datenschutz

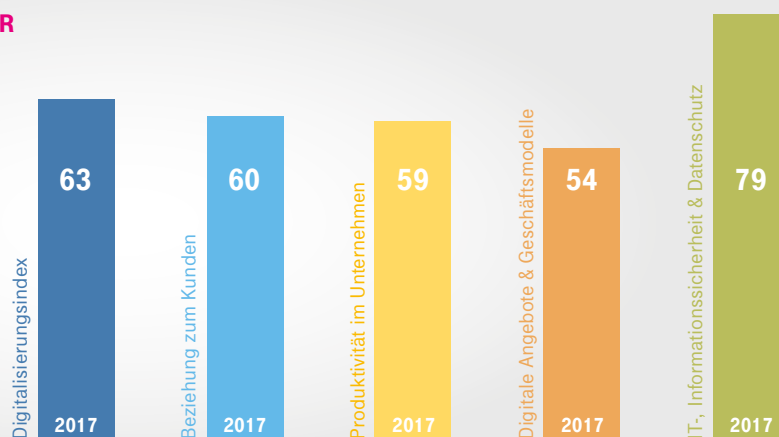
Mit einem Digitalisierungsindex von 63 Punkten setzt sich das Finanzgewerbe im Branchenvergleich an die Spitze. Der Durchschnittswert aller Unternehmen beträgt 54 Punkte. Von besonders

hoher Relevanz ist für die Branche das Thema Sicherheit und Datenschutz. Mit 79 Punkten setzen sich die Banken und Versicherungen auch hier deutlich vom Durchschnitt (66 Punkte) ab. Ursache: Die Datenerhebung und -verarbeitung unterliegen in der Finanzbranche extrem strengen Datenschutzregeln. Banken und Versicherungen bemühen sich daher noch stärker als andere Unternehmen, Sicherheitslücken zu schließen und Cyber-Attacken zu vermeiden.

Größere Unternehmen (ab 50 Mitarbeiter) haben mit 71 Indexpunkten einen digitalen Vorsprung gegenüber den kleineren Betrieben (bis 49 Mitarbeiter), die 51 Indexpunkte erreichen.

## INDEXWERTE DER DIGITALEN HANDLUNGSFELDER

(Index 0–100 Punkte, es liegen keine Vergleichswerte für 2016 vor)



# DER DIGITALE MEHRWERT

## I. VERBESSERUNG DER KUNDENBEZIEHUNGEN

Grundsätzlich gilt: Kunden möchten sich von einem Mitarbeiter eines Finanzdienstleisters persönlich beraten lassen. Sie sind aber aufgeschlossen für neue und flexiblere Formen der Kommunikation. Mit Videochat-Angeboten zum Beispiel können sich die Finanzunternehmen im Wettbewerb abheben.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 94 Prozent der Unternehmen mit einem mobilen Zugriff auf die Geschäftsanwendungen können auf Kundenanfragen schneller reagieren. 87 Prozent geben an, dass sich das positiv auf die Effizienz auswirkt.

87 Prozent der Unternehmen, die eine professionelle Kundendatenbank einsetzen, sehen einen positiven Einfluss auf ihren Umsatz.

## II. NEUE DIGITALE ANGEBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE

Mobile Apps, Plattformen und Portale verändern Vertriebskanäle und die Art, wie das Finanzgewerbe mit seinen Kunden kommuniziert. Dadurch entstanden und entstehen neue Geschäftsmodelle und Produkte. Beispiele sind mobiles Banking oder das Bezahlen mit dem Smartphone. Die Unternehmen müssen allerdings darauf achten, dass sich ihre Innovationen innerhalb des strengen IT-Sicherheits- und Datenschutzreglements bewegen.

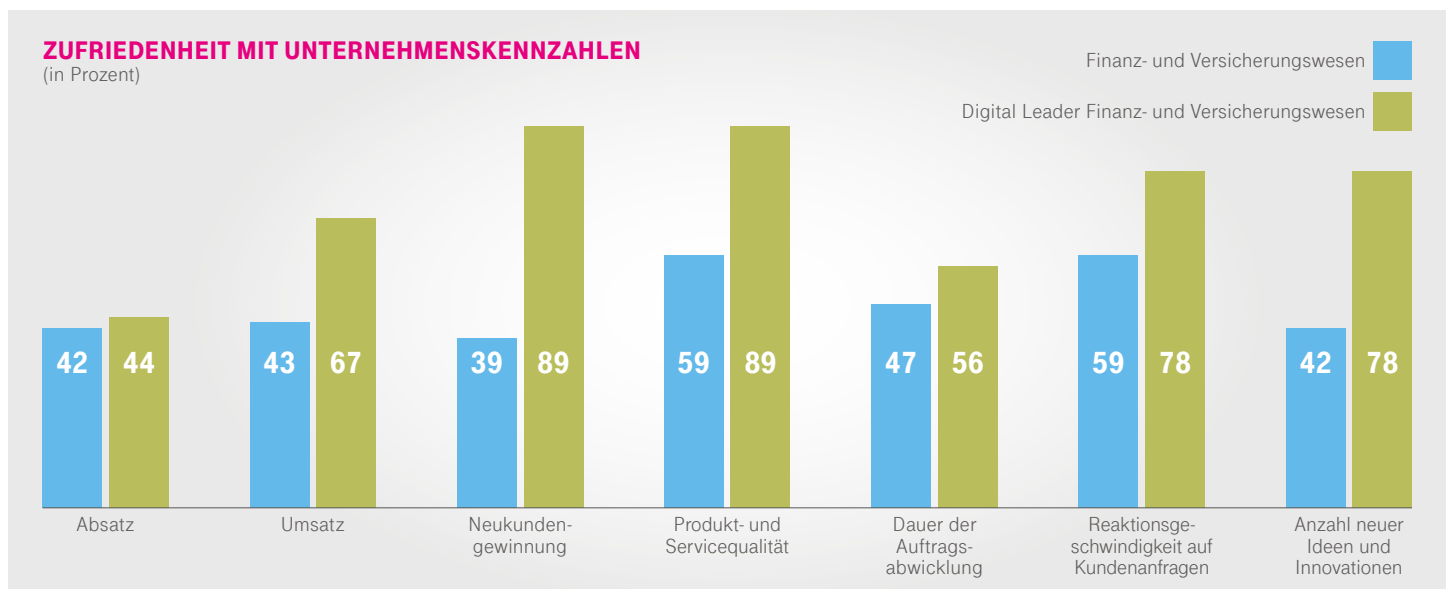
Das Finanzgewerbe ist eine datengetriebene Branche. Heißt: Es fallen große Datenmengen an, die sinnvoll verarbeitet werden müssen, um aus ihnen relevante Infos zu gewinnen. Grundlage ist eine flexible IT-Infrastruktur, die mit den Anforderungen wächst. Daher beziehen viele Banken und Versicherungen ihre IT inzwischen aus der Cloud.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 84 Prozent der Unternehmen gestalten mit Cloud-Lösungen die internen Prozesse flexibler. 79 Prozent der Finanzdienstleister können mit Cloud-Anwendungen ihre Kosten senken.

# DIE DIGITALE TRANSFORMATION ZAHLT SICH AUS

**Unternehmen, die einen hohen Digitalisierungsgrad haben**, sind mit den betriebswirtschaftlichen Kennzahlen zufriedener als jene Firmen, die weniger Indexpunkte erreichen. Besonders deutlich wird dies, wenn man die Digital Leader mit den übrigen Unternehmen vergleicht. Darunter sind jene Top-10-Prozent der Branche zu verstehen, die mit der Transformation des Unternehmens besonders weit vorangekommen sind und deren Indexwert mit 93 Punkten sehr hoch ist. Dieser digitale Reifegrad wirkt sich positiv auf die Zufriedenheit mit den unternehmerischen Kennzahlen aus. Signifikant ist die Korrelation

beim Thema Neukundengewinnung. 89 Prozent der Top Performer sind mit der Neukundengewinnung zufrieden oder sehr zufrieden – in der übrigen Branche liegt der Wert nur bei 39 Prozent. Auch die Innovationsfähigkeit scheint im Zuge der digitalen Transformation zu wachsen. Mit der Anzahl ihrer Ideen und Innovationen sind 78 Prozent der digitalen Vorreiter zufrieden oder sehr zufrieden – aber nur 42 Prozent des Branchendurchschnitts. 89 Prozent der Digital Leader freuen sich über ihre Produkt- und Servicequalität, nur 59 Prozent der übrigen Firmen teilen diese Meinung.



# FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

**Das Finanzgewerbe hat früher als andere Branchen** begonnen, sich zu transformieren. Nach wie vor treiben Banken und Versicherungen die Digitalisierung mit großer Vehemenz voran. Sie haben erkannt: Wollen sie sich im Wettbewerb weiter behaupten, müssen sie den Transformationsweg konsequent weitergehen. Denn Bankkunden erwarten schnellen Service, Aufseher rasche Auskunft bei Hochrisikogeschäften und zusätzlich wollen sich Fintechs und

InsureTechs einzelne Glieder der Wertschöpfungskette des Finanzgewerbes schnappen. Dass sich der digitale Einsatz lohnt, zeigt der Vergleich mit den digitalen Vorzeigefirmen. Diese sind mit ihren erreichten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen deutlich zufriedener als ihre Wettbewerber. Auf der digitalen Habenseite stehen bei ihnen mehr Absatz und Umsatz, neue Kunden und beschleunigte Prozesse.



## WO STEHT IHR UNTERNEHMEN? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK

Die Ergebnisse des Digitalisierungsindex bilden die Basis für den Self-Check, mit dessen Hilfe interessierte Unternehmen den eigenen Digitalisierungsgrad in wenigen Minuten ermitteln können.

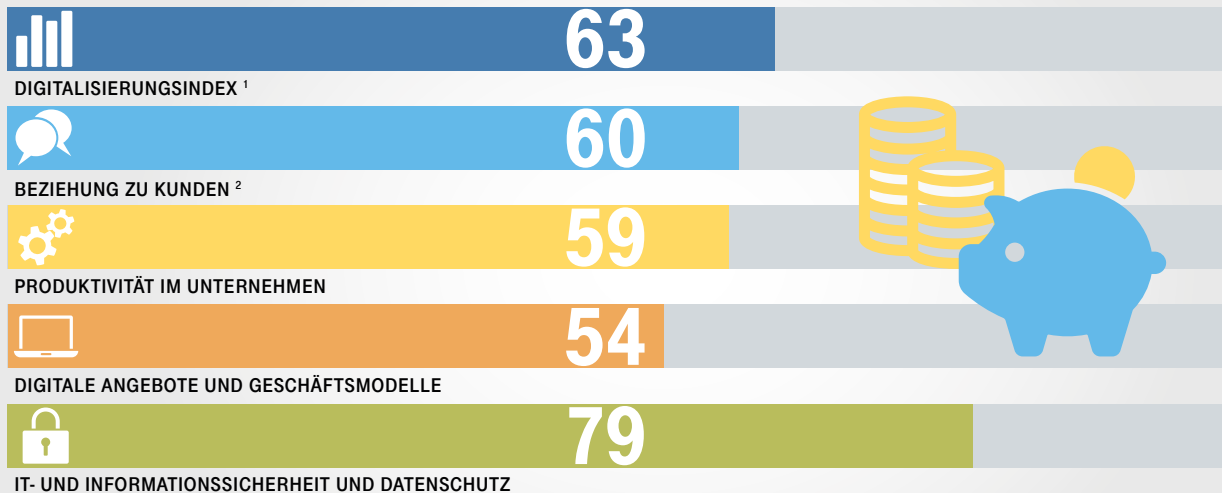
Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de). Der Self-Check erlaubt auch den Wettbewerbsvergleich mit Unternehmen derselben Größe und Branche.



# AUF EINEN BLICK: DIE DIGITALISIERUNG DES FINANZWESENS

Digitalisierungsindex Mittelstand

## SO DIGITAL IST DAS FINANZWESEN



<sup>1</sup> Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad des Finanzwesens laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar

<sup>2</sup> Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern

WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF [WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE](http://WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE)

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und technconsult, September 2017

Digitalisierungsindex Mittelstand

## WELCHE AUSWIRKUNGEN HABEN DIGITALE MASSNAHMEN AUF DAS FINANZWESEN?

Basis: Unternehmen mit digitaler Umsetzung



WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF [WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE](http://WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE)

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und technconsult, September 2017

## ÜBER DEN DIGITALISIERUNGSINDEX

Die vorliegende Branchenstudie analysiert den digitalen Status quo von Unternehmen im deutschen Finanzgewerbe und ist ein Teilbereich der Gesamtstudie [„Digitalisierungsindex Mittelstand“](#). Diese von techconsult im Auftrag der Telekom durchgeführte Studie untersucht, wie sich mittelständische Unternehmen der Digitalisierung stellen und wie weit sie dabei bereits gekommen sind. Dazu wurden knapp 2.000 Unternehmen aller Branchen befragt, wie sie selbst ihre Digitalisierungsbemühungen in den Bereichen Kundenbeziehung, Produktivität und Geschäftsmodell bewerten. Auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de) ist ein kostenfreies Online-Tool verfügbar, das es interessierten Unternehmen ermöglicht, den eigenen digitalen Reifegrad zu ermitteln und sich mit den Studienergebnissen zu vergleichen.

## KONTAKT:

### Deutsche Telekom AG

Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 4949

E-Mail: [medien@telekom.de](mailto:medien@telekom.de)

## WEITERE INFORMATIONEN FÜR MEDIENVERTRETER:

[www.telekom.com/medien](http://www.telekom.com/medien)

[www.telekom.com/fotos](http://www.telekom.com/fotos)

## ÜBER DIE DEUTSCHE TELEKOM

Die Deutsche Telekom ist mit über 165 Millionen Mobilfunkkunden sowie 28,5 Millionen Festnetz- und 18,5 Millionen Breitbandanschlüssen eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen weltweit. Der Konzern bietet Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Festnetz/Breitband, Mobilfunk, Internet und internetbasiertes Fernsehen für Privatkunden sowie ICT-Lösungen für Groß- und Geschäftskunden. Die Deutsche Telekom ist in mehr als 50 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit mehr als 218.000 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2016 erzielte der Konzern einen Umsatz von 73,1 Milliarden Euro, davon hat der Konzern rund 66 Prozent außerhalb Deutschlands erwirtschaftet.

## ÜBER TECHCONSULT

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit über 25 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Analysen auf der Anwenderseite erlauben einen Einblick in die Problemfelder und Zukunftsvisionen der Unternehmen. Für ein realitätsnahes Bild sorgen dafür über 20.000 Interviews/Jahr mit Business- und IT-Entscheidern. In Verbindung mit dem permanenten Screening von Produkten und Serviceleistungen der Anbieter erfolgt die erfolgsorientierte Strategie- und Umsetzungsberatung. Auf digitalen Plattformen stellt techconsult Business- und IT-Entscheidern seit vielen Jahren themen-spezifische Assessment-Tools zur Problemfeld- und Positionierungsanalyse zur Verfügung. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet und ist Teil der Heise Gruppe.

Stand: November 2017



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**