

## Medienmitteilung

Zürich, 13. Oktober 2020

# Avaloq lanciert Engage App, mit der Vermögensverwalter über Social-Messaging-Dienste nahtlos mit Kunden interagieren können

Avaloq, ein führender Anbieter von digitalen Bankenlösungen, hat mit der Engage App eine Lösung lanciert, mit der sich Vermögensverwalter und Kundenberater über Social-Messaging-Kanäle wie WhatsApp und WeChat sicher und Compliance-konform mit Kunden austauschen können.

Avaloq Engage wurde entwickelt, um Finanzinstituten zu helfen, vom Wachstum neuer Vertriebs- und Dienstleistungskanäle zu profitieren. Die App kommt zu einer Zeit, in der das «Conversational Banking» ein wichtiger Trend in der Vermögensberatung und im Finanzdienstleistungssektor allgemein geworden ist. Die Einführung von Avaloq Engage folgt auf die kürzlich erfolgte Lancierung von Avaloq Wealth und ist Teil einer neuen Produktpalette digitaler Vermögensverwaltungsplattformen, die von der Avaloq Kernbankensoftware unabhängig ist.

Mit der Engage App können Vermögensverwalter Kunden, die Social-Messaging-Dienste nutzen, agil und zeitnah bedienen und über Chats, Benachrichtigungen und Videoanrufe Gespräche in Echtzeit führen. Die App bietet zudem die Bereitstellung von Nachrichten und Inhalten, semantische Sprachverarbeitung und intelligente Erkennung von Kundenabsichten, um das Serviceniveau zu steigern. Die Kunden können über ihre bevorzugten Kanäle mit ihrem Kundenberater interagieren und Bankgeschäfte auf sichere und Compliance-konforme Weise durchführen.

Die COVID-19-Pandemie hat die Nutzung digitaler Kanäle und die Nachfrage nach neuen Wegen der Kundeninteraktion beschleunigt. Die digitale Interaktion dürfte weiter vorangetrieben werden, da sich Social-Messaging-Dienste zu Mainstream-Plattformen entwickeln. Die Nutzung von WhatsApp stieg beispielsweise während des COVID-19-Lockdowns um 51% und viele Banken und Vermögensverwalter haben Schwierigkeiten, die hohe Verfügbarkeit und Agilität

aufrechtzuerhalten, die für eine massgeschneiderte Beratung erforderlich sind, wenn Kunden sie am meisten benötigen.

In einem kürzlich erschienenen White Paper mit dem Titel *«Rise of Conversational Banking – Transforming Mobile Client Advice»* hat Avaloq die bedeutenden Möglichkeiten für Finanzinstitute aufgezeigt, die dem Aufkommen neuer Kanäle und dem digitalen Engagement Rechnung tragen. Neben der Bedienung der Kunden über ihre bevorzugten Kanäle erfüllt das Conversational Banking auch die Erwartung strikter Compliance und Sicherheit und ermöglicht es den Kundenberatern, von einem sporadischen Informationsaustausch mit ihren Kunden zu einer kontinuierlichen Interaktion überzugehen. Diverse auf künstlicher Intelligenz basierende Analysewerkzeuge und semantische Sprachverarbeitungsfunktionen unterstützen den Vermögensverwalter bei der Erkennung von Kundenabsichten und der Beantwortung von Kundenfragen.

Fabian Grande, Avaloq Group Product Manager, Engage Platform, sagt: «Avaloq Engage wurde lanciert, damit Vermögensverwalter von gesellschaftlichen Verhaltensänderungen profitieren können, da soziale Medien zu einem integralen Bestandteil des Kundenerlebnisses geworden sind. Die persönliche Beratung spielt weiterhin eine zentrale Rolle in der Vermögensberatung, aber die sozialen Kanäle haben in ähnlicher Weise an Bedeutung gewonnen wie das Telefonbanking vor Jahrzehnten. Diesem fragmentierten Umfeld voraus zu sein und es in einen Wettbewerbsvorteil zu verwandeln, steht im Zentrum von Avaloq Engage.»

Martin Greweldinger, Group Chief Product Officer bei Avaloq, sagt: «Der Vermögensverwaltungssektor entwickelt sich weiter – und dies in hohem Tempo. Aspekte des Marktes werden gleichbleiben, darunter die Bereitstellung eines erstklassigen Kundenservice und wettbewerbsfähiger Produkte. Doch die Digitalisierung bringt neue Herausforderungen mit sich und schafft neue Möglichkeiten. Neue Akteure drängen auf den Markt. Sie haben das Vermögen der neuen Generation im Visier, einschliesslich der sogenannten Digital Natives. Zudem ist der Wettbewerb intensiv. Unternehmen müssen sich anpassen, um im Geschäft zu bleiben, die Konkurrenz zu übertreffen und erfolgreich zu sein.»

Im Juli dieses Jahres wurde Avaloq Wealth lanciert. Die Plattform ermöglicht es Banken und Vermögensverwaltern, ihren Kunden eine hochpersönliche Anlageberatung und massgeschneiderte Dienstleistungen anzubieten und gleichzeitig den Zeitaufwand für die Ausarbeitung und Analyse von Anlagevorschlägen zu reduzieren. Neben Wealth und Engage plant Avaloq in den kommenden Monaten die Lancierung einer weiteren Stand-alone-Plattform: Insight. Die neuen, höchst innovativen Plattformen sollen kosteneffiziente, durchgängig digitale Lösungen in einer Einfachheit bereitstellen, die den Weg ebnet für die Demokratisierung der Vermögensverwaltung.

## Medienkontakt

Marc Duceck

Head of Communications

Telefon: +41 58 316 12 57

Email: [marc.duceck@avalog.com](mailto:marc.duceck@avalog.com)

Gyentsen Zatul

Communications Manager

Telefon: +41 58 316 29 41

Email: [gyentsen.zatul@avalog.com](mailto:gyentsen.zatul@avalog.com)

## Über Avalog

Avalog, 1985 in der Schweiz gegründet, ist ein global führender Anbieter von digitalen Banking-Lösungen, Kernbankensoftware und Vermögensverwaltungstechnologie. Avalog stellt Banken und Vermögensverwaltern leistungsfähige Cloud Computing-Lösungen in Form von Business Process as a Service (BPaaS) und Software as a Service (SaaS) zur Verfügung. Das Unternehmen ist der einzige unabhängige Anbieter von Banking-Software, der seine Software zugleich selbst entwickelt und betreibt.

Sein etabliertes Kernbankensystem ergänzt Avalog durch drei innovative Plattformen: «Engage», «Wealth» und «Insight». Die Einfachheit dieser durchgängigen digitalen Lösungen ebnet den Weg für die Demokratisierung der Vermögensverwaltung. Über das Avalog.one Ecosystem, einen Open Banking-Marktplatz, verbindet Avalog seine Kunden mit ausgewählten Fintechs, um Innovationen zu fördern.

Mehr als 150 Banken und Vermögensverwalter, die weltweit Vermögenswerte von zusammen rund CHF 4.500 Mrd. verwalten, schenken Avalog und seinen preisgekrönten Produkten und Dienstleistungen ihr Vertrauen. Avalog hat seinen Hauptsitz in Zürich und mehr als 2'000 Mitarbeitende weltweit.

[www.avalog.com](http://www.avalog.com)