

# Es wird Zeit, aufzuwachen

Von Tim Büttecke

Die Welt befindet sich in einem fortwährenden Wandel, wobei Themen wie Digitalisierung, künstliche Intelligenz (KI), Social Media und das Metaverse zunehmend in den Fokus der Gesellschaft gerückt sind. Dieser Wandel erstreckt sich auch auf Schlüsselbranchen wie Finanzen, Immobilien und Versicherungen, die von den genannten Entwicklungen nicht unberührt bleiben. Insbesondere die Digitalisierung in diesen Sektoren erhielt durch die Coronapandemie einen entscheidenden Schub. Statt jedoch nach dem Ende der Pandemie zu stagnieren, gewinnt dieser digitale Fortschritt nun erst richtig an Dynamik – sowohl gegenwärtig als auch in den kommenden Jahren.



Tim Bütecke, geschäftsführender Gesellschafter des HFH Hamburger Finanzhauses lädt Sie ein: „Wir möchten Ihnen einen Einblick in die sich hieraus ergebenden Chancen und Herausforderungen geben und gleichzeitig die Herangehensweise unserer Unternehmen, wie dem HFH Hamburger Finanzhaus und EFM Ensure!, im Bereich der digitalen Finanzberatung aufzeigen. Lassen Sie sich mitnehmen auf eine Reise in eine digitale und ressourcenschonende Zukunft.“

## Dann mal los

Die Verbreitung von Smartphones in Deutschland hat in den letzten Jahren drastisch zugenommen. Während es im Jahr 2013 lediglich 37,4 Millionen Nutzer gab, hat sich diese Zahl bis 2023 auf beeindruckende 68 Millionen erhöht. Gleichzeitig steigt auch die Anzahl der Nutzer sozialer Netzwerke kontinuierlich an. In einer Welt, in der künstliche Intelligenz vor Kurzem erst ihre Anfänge hatte, können Programme wie ChatGPT heute bereits komplexe Aufgaben wie das Verfassen von Bachelorarbeiten erfolgreich bewältigen. Diese beeindruckenden Zahlen und Fakten verdeutlichen, dass die Digitalisierung fest in der Gesellschaft verankert ist. Daher ist es von großer Bedeutung, dass sich auch Finanzberater konsequent auf die digitale Zukunft ausrichten. Der Trend geht weg von traditionellen Papierformen und persönlichen Beratungsgesprächen vor Ort und hin zu flexiblen digitalen Beratungsformen, die bequem vom Sofa aus durchgeführt werden können. Finanzberater, die es versäumen, in den kommenden Jahren auf eine digitale Beratungsstruktur umzustellen, sollten sich auf ihren frühzeitigen Ruhestand vorbereiten. Denn wer die Chancen der Digitalisierung verpasst und nicht rechtzeitig agiert, riskiert, von denjenigen überholt zu werden, die wachsam sind und bereits in digitale Innovationen investiert haben.

## Investition in die Zukunft oder Verzicht auf Erfolg?

Bei der Betrachtung digitaler Finanzberatung kommen oft Bedenken hinsichtlich hoher Kosten für die Umstellung auf. Dies schließt Ausgaben für Technologie, Software, IT-Sicherheit, Wartung und weitere Aspekte ein. Die finanziellen Aufwendungen können dabei von einigen Tausend Euro bis zu mehreren Hunderttausend Euro reichen – abhängig von Unternehmensgröße, Mitarbeiteranzahl und den angestrebten Zielen.

Jedoch sollte jedes Unternehmen wissen, dass es in diesem Prozess nicht alleine steht. Diverse Förderprogramme – wie beispielsweise „Digital Jetzt“ des Wirtschaftsministeriums – unterstützen die Digitalisierung und somit den Fortschritt. Die Regierung fördert das Streben nach einem digitalisierten Deutschland sowie einer wettbewerbs- und zukunftsfähigen Versicherungs-, Immobilien- und Finanzbranche.

Trotz anfänglich hoher Kosten ist es entscheidend, langfristig zu denken. Denn: Die Digitalisierung stellt eine der nachhaltigsten Investitionen in dieser Branche dar. Es ist wichtig

zu bedenken, dass der Verzicht auf Digitalisierung langfristig betrachtet erheblich teurer sein kann – und im schlimmsten Fall sogar das Bestehen des Unternehmens gefährdet. Deshalb ist die Digitalisierung der Finanzberatung nicht bloß eine Option, sondern eine notwendige Maßnahme, um Wettbewerbsfähigkeit zu sichern.

## Künstliche Intelligenz – ein Berufsrisiko für den Berater?

Die Sorge vor den hohen Kosten der Digitalisierung und der potenziellen Übernahme der Kundenberatung durch künstliche Intelligenz beschäftigt viele Berater. Doch diese Besorgnis ist unbegründet. KI wird den Beruf des Beraters nicht ersetzen – vielmehr dessen Arbeit erleichtern und den Fokus auf die eigentliche Beratung verstärken. Zeitraubende repetitive Arbeiten, die bisher viele Stunden pro Monat verschlangen und die Möglichkeit zur sinnvollen Kundenberatung einschränkten, werden zukünftig von künstlicher Intelligenz in Form der digitalen Finanzberatung übernommen. Von einfachem Customer Support bis hin zu automatisierten Terminvereinbarungen entlastet die künstliche Intelligenz den Berater von unproduktiven Aufgaben. Dabei behält der Berater stets die Kontrolle, da KI lediglich unterstützende Funktionen übernimmt. Im Falle von Problemen, die KI nicht lösen kann, steht jederzeit ein menschlicher Eingriff zur Verfügung. Dies gewährleistet, dass die Qualität der Beratung stets auf höchstem Niveau bleibt und der Berater sich auf seine Kernaufgabe konzentrieren kann: die Kundenberatung.

## Rollkartei oder doch CRM?

Gemäß einer 2022 veröffentlichten Studie von Policen Direkt planen etwa 30% der Versicherungsmakler in Deutschland, in den nächsten ein bis zwei Jahren in den Ruhestand zu treten. Das herausfordernde Dilemma besteht darin, dass nur ein Bruchteil neuer Makler den Markt betreten wird. Für die Branche eröffnet sich so die Chance, eine beträchtliche Anzahl von Kundenbeständen zu übernehmen. Gleichzeitig stellt sich jedoch die Herausforderung, diese Bestände sowie neu gewonnene Kunden weiterhin in höchster Qualität zu betreuen und zu beraten. Was also tun?

Die Ära von Excel-Listen und Rollkarteien ist definitiv vorbei. Die Pflege von Kundenbeständen gewinnt an Bedeutung, während die Kundenbasis weiter wächst. Eine zukunftsweisende Lösung für langfristige Kundenbindung kann ein intelligentes CRM-System (Customer Relationship Management) sein. Ein System, das den Berater entlastet und unterstützt, idealerweise unter Einbeziehung von künstlicher Intelligenz. Ein Beispiel hierfür ist Vinlivt.

## Was ist Vinlivt?

Vinlivt ist die Lösung für digitale Finanz-, Immobilien- und Versicherungsberatung. Doch der Reihe nach: „Um den Überblick über unsere Firmen, die mehr als 10 000 Kunden

betreuen, zu behalten, setzen wir auf Vinlivt. Diese einzigartige App wurde speziell für die Zusammenarbeit mit Beratern aus den Bereichen Finanzen, Immobilien und Versicherungen entwickelt“, so Tim Bütecke.

Die Besonderheit der App liegt nicht nur in ihrem Nutzen für den Berater, sondern sie ist auch äußerst hilfreich für den Kunden. Als Kunde erhält man z. B. einen umfassenden Einblick in seine Finanzen. Man kann Konten auflisten, Ausgaben nachverfolgen und sein Depot verbinden, um stets in Echtzeit den Finanzstatus im Blick zu haben. Darüber hinaus bietet die App Optimierungsvorschläge für bestehende Versicherungen. Die Kommunikation mit dem Berater erfolgt unkompliziert per Sprachnachricht – und alles zu 100 % DSGVO-konform. Zudem ermöglicht die App das digitale Einsehen und Verwalten aller Dokumente mit einem Klick.

Für den Berater bietet Vinlivt nicht nur einen digitalen Überblick über den gesamten Kundenbestand, sondern die smarte KI-Technologie entlastet auch bei Support-Anfragen von Kunden. So informiert die App z. B. über Lebensveränderungen wie Geburten, Gehaltserhöhungen oder Jobwechsel. Diese Impulse ermöglichen dem Berater eine schnelle und gezielte Reaktion auf die Bedürfnisse der Kunden.

Durch das umfassende Beratungsspektrum an Versicherungen, Immobilien und allgemeiner Finanzplanung sind die Impulse besonders hilfreich. So erkennt der Berater beispielsweise das verfügbare Immobilienbudget des Kunden oder kann aufgrund einer Gehaltserhöhung Anpassungen für die Altersvorsorge empfehlen. Tim Bütecke erläutert: „Vinlivt ermöglicht es uns, das volle Potenzial eines Kunden zu nutzen, wobei dieser stets die Kontrolle über die geteilten Informationen behält. Die App fungiert als erstklassiges Haushaltsbuch für den Kunden und als Schlüssel zur digitalen Finanzberatung für den Berater.“

## Kundentreue durch regelmäßige Interaktionen

„Um Kunden vor Abwerbung durch andere Berater zu schützen, ist es entscheidend, langfristige Bindungen zu schaffen“, betont der Unternehmer. „Die Kontinuität in der Kundenbindung ist der Schlüssel zum Erfolg. Um dieses Ziel zu erreichen, ist eine regelmäßige Interaktion mit dem Kunden unerlässlich. In unseren Unternehmen gewährleisten wir durch Vinlivt konstante Touchpoints.“

„Unsere Kunden nutzen die App aktiv, wodurch zahlreiche Berührungspunkte entstehen. Im Vergleich zu herkömmlichen Jahresgesprächen bieten die regelmäßigen Anwendungen der App eine intensivere Kundeninteraktion. Statt auf den Berater zuzukommen, werden Kunden aktiv, wenn Fragen oder Probleme auftreten. Das ist Mehrwert pur.“

Wir fassen zusammen: Die häufige Nutzung von Vinlivt stärkt die Kundenloyalität und intensiviert die Beziehung zum Berater. Durch diese gezielte Kundenbindung erhöhen sich nicht nur die Kontaktpunkte, sondern auch die Kundenbindung an das Unternehmen nimmt zu. Eine schlüssige Sache.

## Und was ist mit der Umwelt?

„Als Unternehmer tragen wir eine gesellschaftliche Verantwortung und haben uns daher für einen digitalen Beratungsansatz entschieden“, so Tim Bütecke weiter. „Diese Entscheidung basiert nicht nur auf geschäftlichen Überlegungen, sondern auch auf unserem langfristigen sozialen Engagement. Der digitale Beratungsansatz ermöglicht nicht nur Kundenbequemlichkeit, sondern fördert auch aktiv den Umweltschutz.“

Wie soll das denn gehen? „In der heutigen Zeit ist es für Berater nicht mehr notwendig, stundenlang zu Kundenterminen zu fahren und dabei CO<sub>2</sub> in die Luft zu pusten. Durch die vollständige Digitalisierung und ortsunabhängige Durchführung der Beratungen können wir umweltfreundlich direkt aus dem Büro agieren.“

Der Unternehmer führt weiter aus: „Die digitale Finanzberatung ermöglicht es zudem, auf große Stapel von Flyern und papierbasierten Vertragsunterlagen zu verzichten. Stattdessen gestalten wir die Beratung papierlos, indem alle Unterlagen bequem per E-Mail verschickt und Unterschriften digital eingeholt werden.“ Klar, denn das ist nicht nur bequem für den Kunden, sondern auch umweltfreundlich. Wir haben es verstanden.

## Was haben wir gelernt?

Die voranschreitende Digitalisierung hat die Finanz-, Immobilien- und Versicherungsbranche vollständig erfasst. Um langfristig erfolgreich zu sein, sind vielfältige betriebliche Anpassungen erforderlich. Neben der Integration moderner CRM-Systeme sollte künstliche Intelligenz nicht als Kontrahent, sondern als unterstützender Partner betrachtet werden. Vinlivt vereint nicht nur CRM und KI, sondern schafft für Kunden und Berater erhebliche Mehrwerte und ebnet den Weg in eine kontinuierlich sich wandelnde, digitale und ressourcenschonende Zukunft.



**Tim Bütecke**

Gründer der HFH Group und der Exporo AG, ist First Mover und Experte für Digitalisierungs- und Entwicklungsprozesse des Immobilien- und Investmentmarktes



Frankfurter  
Vermögen

# Flexibel in Wachstumsmärkte investieren

## Erfolgsfaktoren des DUI Wertfinders:

Vermögensverwaltendes Konzept · Globales Anlageuniversum · Sektorenrotation mit Fokus auf Wachstumsmärkte · Dynamische Steuerung der Assetquoten · Selektion festverzinslicher Wertpapiere · Differenzierung der Aktienstile · Investition in Small-, Mid- und Large-Caps · Beste Ratings

I-Tranche · ISIN/WKN: DE000A0NEBA1/  
A0NEBA

R-Tranche · ISIN/WKN: DE-  
000A2PMX85/A2PMX8

[frankfurter-vermoegen.com](http://frankfurter-vermoegen.com)



**DUI Wertfinder · I-Tranche**

Performance über 5 Jahre

**Rendite p.a. (3 / 5 Jahre): 6,46% / 6,72%**

Bei diesem Dokument handelt es sich um eine Werbemitteilung der FV Frankfurter Vermögen AG. Es stellt keine Anlagestrategieempfehlung im Sinne des § 85 WpHG, keine Anlageberatung, Anlageempfehlung oder Aufforderung zum Kauf von Finanzinstrumenten dar. Alleinige Grundlage für den Anteilerwerb sind die Verkaufsunterlagen (Wesentliche Anlegerinformationen, Verkaufsprospekt, Jahres- und Halbjahresbericht) zu dem Fonds. Die Verkaufsunterlagen sind kostenlos in deutscher Sprache beim zuständigen Vermittler, der Verwahrstelle des Fonds oder bei Universal-Investment Gesellschaft mbH (Theodor-Heuss-Allee 70, 60486 Frankfurt, Tel. 069-71043-0) sowie im Internet unter [www.universal-investment.com](http://www.universal-investment.com) erhältlich. Änderungen vorbehalten.