



Whitepaper

Banking Trends 2023: Eine Prognose von Iron Mountain



Inhalt

03/ Innovationstreibende Trends

05/ Einschätzung von Iron Mountain zu den Banking Trends 2023

07/ Auswirkungen auf Privatkunden- und Firmenbanken
sowie Vermögensverwalter

08/ Stabilität, Resilienz und Innovation

09/ Digitale Transformation beschleunigen

Innovationstreibende Trends

Welche Trends werden in Banken Veränderungen auslösen?

Die schwierige Wirtschaftslage setzt Banken unter Druck, deshalb sind Stabilität und Resilienz von besonderer Bedeutung. Doch auch Innovation und digitale Transformation müssen Priorität haben, wenn Banken ihrer Kundschaft neuen Nutzen bieten und wettbewerbsfähig bleiben möchten. Wir haben uns angesehen, was Expert:innen dazu sagen und welche Herausforderungen sie für das Bankwesen vorhersehen. Die folgenden zentralen Themen kommen dabei immer wieder zur Sprache.

In wirtschaftlich unsicheren Zeiten muss Stabilität gegen Innovation abgewogen werden.

Die Zinsen steigen, die Inflation ist immer noch hoch, die Verbrauchernachfrage sinkt. Nach wie vor droht eine Rezession. Doch statt in Deckung zu gehen und darauf zu warten, dass der Sturm vorbeizieht, müssen Banken sich auf das Danach vorbereiten. Wenn die Konjunktur wieder anzieht, werden neue Wertschöpfungsquellen gefragt sein.

„Kostensenkung ist für **73 %** der Finanzdienstleister ein wichtiges Anliegen.“ - Forrester

Durch optimierte Prozesse vorankommen.

Banken sollten die betriebliche Optimierung und Kostenkontrolle in den Vordergrund stellen. „Process Miners“, die sich auf Initiativen zur Steigerung der betrieblichen Effizienz und Effektivität konzentrieren, werden in der Branche hoch geschätzt werden.

„Nur **4 %** aller Finanzdienstleister halten ihre digitale Customer Experience für ausgezeichnet.“ - BAI

Banken müssen ansprechendere digitale Angebote bereitstellen.

Während der Pandemie verschob sich die Kundeninteraktion immer mehr zum Hybriden und rein Digitalen. Die Ansprüche der Verbraucher:innen steigen.

Banken suchen neue Wertschöpfungsquellen, um im Wettbewerb zu bestehen. Oft geht es dabei um technologische Fortschritte.

Moderne Technologien können die betriebliche Effizienz steigern und einen Wettbewerbsvorteil darstellen. Digitaler Stillstand und gekürzte Budgets dagegen werden Banken teuer zu stehen kommen.

„Über **70 %** der Befragten aus der Generation der Millennials und Gen Z würden für bessere digitale Funktionen die Bank wechseln.“ - BAI

Die digitale Transformation schreitet auch im Bankensektor unaufhörlich voran. Lassen Sie sich nicht abhängen.

Inzwischen wissen eigentlich alle Banken, dass eine umfassende digitale Transformation Einsparungen und Business Value mit sich bringen kann. Sie wissen auch, dass sie eine große Menge nützlicher Daten besitzen, sind aber oft nicht in der Lage, deren Wert zu erschließen. Eine beschleunigte Transformation gibt ihnen Werkzeuge an die Hand, mit denen sie das Bankgeschäft ganz neu gestalten können.

„Am Besten sind Institute aufgestellt, die eine lückenlose Digitalisierung umsetzen. **77 %** der Banken könnten sich hier noch verbessern.“
- IBM Institute for Business Value

Bei Ressourcenmangel werden konservative Ziele priorisiert.

Mitarbeiterfluktuation und Fachkräftemangel führen bei Banken zu Ressourcenproblemen, die unter anderem Produktivitätseinbußen mit sich bringen. Deshalb haben derzeit Ziele, wie Customer Experience (CX), operative Exzellenz und neue Produkte/Services, mit denen sich der Status quo bewahren lässt, Vorrang vor Umsatzwachstum. Auch Initiativen zur betrieblichen Effizienz und Effektivität sind priorisierte Anliegen.

„Unterstützen Sie Banken beim Umsetzen ihrer Vision vom digitalen Unternehmen.“ - Gartner

Quellen

Trendberichte von Branchenexperten (über die Links gelangen Sie direkt zu den Berichten):

- Accenture: *Banking as usual: Challenge everything*
- Accenture Banking: *Top 10 Trends for 2023*
- BAI: *Addressing banking's key business challenges in 2023*
- Deloitte: *2023 banking and capital markets outlook*
- Forrester: *Predictions 2023: Banks Will Batten Down The Hatches But Prepare For The Upturn*
- Gartner: *Banking and Investment Services CIO Priorities 2023*
- IBM Institute for Business Value: *Foundations of banking excellence*

Einschätzung von Iron Mountain zu den Banking Trends 2023

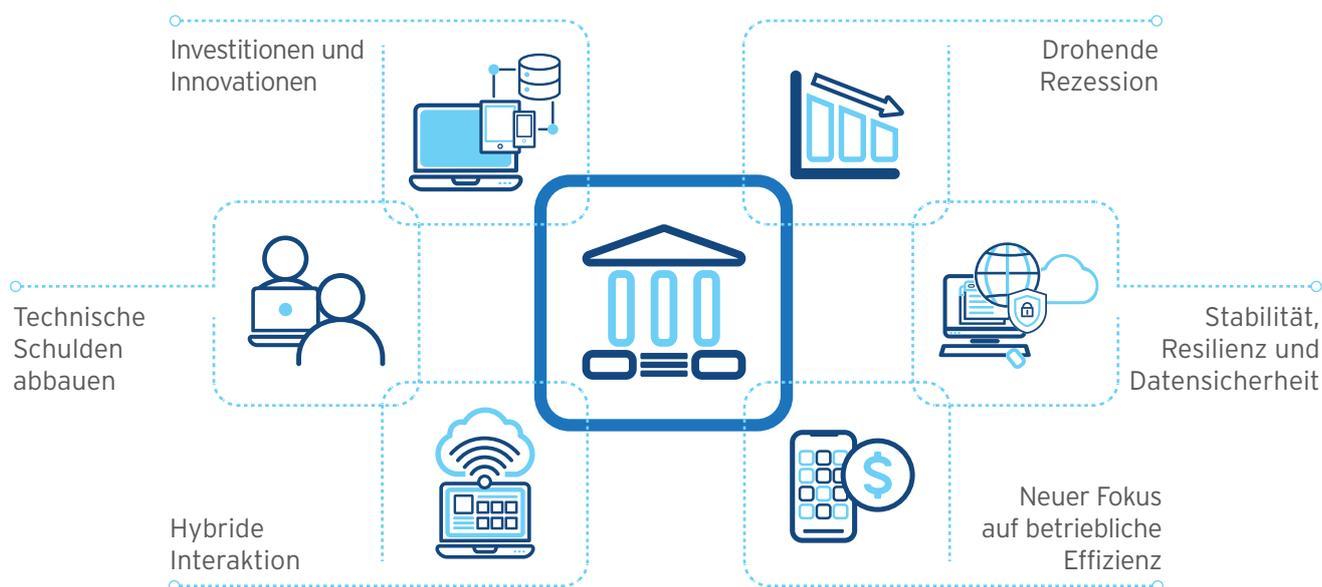
Was diese Prognosen bedeuten und wie sie Entscheidungen beeinflussen

Wir sind überzeugt, dass die beschriebenen Trends die Entscheidungen von Banken bestimmen werden - in Bezug auf Betrieb, Investitionen oder IT-Architektur.

Ein Thema erstreckt sich über alle Bereiche: das **Streben nach Klimaneutralität**. Dabei geht es nicht nur um Nachhaltigkeit und den CO₂-Fußabdruck, sondern auch um den Einfluss von Immobilien, physischen Assets, Prozessen und technischen

Schulden. Bankfilialen schließen, es werden weniger IT-Geräte gebraucht. Banken straffen und modernisieren ihre Prozesse, führen oft agile Methoden ein. Veraltete Technik muss abgeschafft und die IT-Infrastruktur auf den neuesten Stand gebracht werden. Außerdem stehen Banken unter Druck, ihre ESG-Ziele (Umwelt, Soziales und Unternehmensführung) zu erreichen - Reduktion der Treibhausgasemissionen, CO₂-Neutralität und Vorweisen greifbarer Resultate.

Banking Trends 2023 Erst bewahren, dann ausschöpfen



Das sollten Banken 2023 tun:

Der Rezession offensiv entgegenzutreten. 2023 ist und bleibt ein wirtschaftlich turbulentes Jahr. Es droht eine weltweite Rezession, die die Risikoversorge nach oben treiben und sich negativ auf Gewinn, Aktivqualität, Finanzierung und Liquidität auswirken wird. Alle Unternehmen müssen sich auf schwierige Zeiten einstellen. Doch ein rezessives Umfeld birgt auch Chancen. Jetzt ist ein guter Zeitpunkt, traditionelle Grenzen von Produkten, Services und der Branche insgesamt zu hinterfragen, um neue Wertschöpfungsquellen zu schaffen.

Stabilität, Resilienz und Vertrauen schaffen, gestützt durch Datensicherheit. Stabilität, Resilienz und Zusammenarbeit mit vertrauenswürdigen Partnern – das sind die Leitprinzipien für 2023. Die Grundlage für alle Entscheidungen sind dabei sichere Daten. Durch bessere Prozesse, Fähigkeiten und Cybersicherheit können Betriebsmodelle optimiert werden. In diesem Zusammenhang wird so manche Bank ihr Technikbudget auf Digital-Engagement-Lösungen verlagern – aber das wird das Problem nicht lösen. Denn nur mit modernen, digitalisierten Kernsystemen können Banken mit Echtzeit-Informationen bessere Produkte und Services bereitstellen.

Wieder mehr auf betriebliche Effizienz konzentrieren. Betriebliche Effizienz und Kostenkontrolle werden 2023 einen hohen Stellenwert haben. Innovationen werden an Automatisierungs- und Effizienzvorhaben ausgerichtet. Mit neuen Technologien, wie zum Beispiel KI, könnten Banken ihre Kosten radikal senken, was in Zeiten unbeständiger Umsätze ein großes Plus ist.

Hybride Interaktion ermöglichen. Ohne digitale Angebote geht heute nichts mehr. Doch ganz auf die Filiale verzichten, das möchten die wenigsten. Für nahtlose hybride Interaktionen brauchen Banken datengesteuerte, für alle Kanäle einheitliche CX-Strategien, über die gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten eine personalisierte Beratung möglich ist. Dafür müssen Front- und Backoffice koordiniert und die Funktionsweise des Filialnetzes berücksichtigt werden.

Technische Schulden abbauen. Viele Banken sind mit technischen Schulden ins Jahr 2023 gegangen. Manche Lösungen sind nicht mehr nützlich, IT-Infrastrukturen zum Teil veraltet. Trotz Konjunkturrückgang sollten Banken in diesem Bereich investieren, denn mit technischen Schulden werden sie hinter der Konkurrenz zurückbleiben.

Investieren und Innovationen entwickeln. Investitionen und Innovationen werden unter den vorherrschenden wirtschaftlichen Bedingungen nur zaghafte angegangen. Doch wer ganz darauf verzichtet, wird im Wettbewerb immer weiter abgehängt. Banken sollten weiter an der ganzheitlichen Digitalisierung arbeiten, um komplexe Prozesse zu optimieren und zu automatisieren – unterstützt durch KI- und IoT-Innovationen für erweiterte Entscheidungsfindung und robotergestützte Prozessautomatisierung (RPA).

Auswirkungen auf Privatkunden- und Firmenbanken sowie Vermögensverwalter

Herausforderungen unterscheiden sich je nach Teilsektor des Bankwesens

Unter den 2.500 Finanzinstituten, die weltweit mit Iron Mountain zusammenarbeiten, befinden sich sowohl Privatkunden- und Firmenbanken als auch Vermögensverwalter. Hier gehen wir genauer darauf ein, wie die verschiedenen Sektoren den Herausforderungen von 2023 begegnen.

Im Allgemeinen sind Banken in einer relativ starken Position in das Jahr 2023 gegangen. Die Kapitalpuffer sind gut gefüllt, die Liquidität ist ausreichend. Da durch gestiegene Zinssätze der Nettozins ertrag zunimmt, sollten Privatkundenbanken 2023 recht gut dastehen. Im Investmentbanking dagegen, mit langwierigem Underwriting und viel M&A-Beratung, wird die Performance wohl gemischt sein.

Privatkundenbanken haben kurzfristig mit höheren Zinsen, Inflation und niedrigerem Wachstum zu kämpfen. Doch gerade in dieser Lage ist das Thema Customer Engagement essentiell, um sich gegenüber der Konkurrenz zu behaupten. Privatkundenbanken wissen, wie wichtig die Optimierung des digitalen Kundenerlebnisses ist, doch nur 2 von 10 tun regelmäßig etwas dafür. Eine Forrester-Studie hat ergeben: Privatkundenbanken, die regelmäßig die CX optimieren, wachsen 3,2 Mal schneller als Wettbewerber, die das nicht tun. Für eine datengesteuerte CX-Strategie müssen Front- und Backoffice aufeinander abgestimmt sowie die Filialinfrastruktur überarbeitet werden.

Firmenbanken sehen sich 2023 mit hoher Inflation, Rezessionsorgen und Lieferkettenproblemen konfrontiert. Die Kapitalnachfrage dürfte aber stabil bleiben. Viele Firmenbanken bauen Stellen ab, doch die IT-Abteilung bleibt meist verschont - denn die Vorstände wissen, dass sie sich technologischen Stillstand nicht leisten können. Firmenbanken denken strategischer über Investitionen in Digitalisierung, technologiegestützte Effizienzsteigerung bei Backend-Prozessen, intelligenter Workflows und Employee Engagement nach. Außerdem stellen ESG-Initiativen eine enorme Chance dar, denn um ihre Umweltziele zu erreichen, brauchen Firmenkunden viel Kapital.

Vermögensverwalter haben 2023 gute Aussichten. Millennials und die Gen Z werden zunehmend zur Zielgruppe. Sie sind technikaffin und erwarten digitale Angebote mit Mehrwert. Außerdem haben sie oft ein hohes soziales Bewusstsein und möchten ihren Werten entsprechend investieren. Eine vollständige Digitalisierung ist für Vermögensverwalter der Schlüssel zu Effizienzsteigerung und ausgezeichneter CX. Vermögensverwalter sind auch Vorreiter bei der Anwendung von KI. Einer aktuellen Umfrage zufolge setzen 68 % bereits KI-Tools für Entscheidungsprozesse ein.

Quellen:

Deloitte: [2023 banking and capital markets outlook](#)

Financial Planning: [Wealth managers embrace AI, machine learning faster than other financial services firms](#)

Forrester: [Fear and Confusion Over Data Hinder Retail Banks' Ability To Optimise Customer Experiences](#)

Stabilität, Resilienz und Innovation

Finanzinstitute treiben ihre digitale Transformation voran - und Iron Mountain ist der vertrauenswürdige Partner, der genau weiß, was sie dafür brauchen!

Wir gehen davon aus, dass sich Banken 2023 wieder verstärkt auf betriebliche Effizienz und Effektivität konzentrieren werden, um ihre Stabilität und Resilienz zu wahren. Gleichzeitig werden sie weiter an Innovationen - zum Beispiel der digitalen Transformation - arbeiten, damit sie nicht zurückfallen.

93 % der Führungskräfte verfolgen das Ziel, bis 2027 alle Papierakten aus den Büros zu verbannen, wie eine von Iron Mountain beauftragte Umfrage ergab. Durch Verzicht auf Papier sinken die Kosten und das Risiko und eröffnen sich Möglichkeiten, aus digitalen Informationen neuen Wert zu erschließen. Bei der weiteren Entwicklung des Bankwesens und für einen besseren Dienst an den Kund:innen wird die digitale Transformation eine zentrale Rolle spielen.

Iron Mountain unterstützt Banken dabei, Folgendes zu erreichen:

- › **Schneller, zuverlässiger Zugriff auf sichere Daten** | (Mehr dazu)
- › **Rationalisierung von Filialen und Büros zur Konsolidierung oder Optimierung** | (Mehr dazu)
- › **Aussortierung von Akten und Daten für Compliance- und Governance-Zwecke**
- › **Verbesserte Governance und Compliance**
- › **Papierloses Arbeiten zur Risikosenkung**
- › **Automatisierte dokumentenzentrierte Prozesse** | (Mehr dazu)
- › **Besserer Einblick in Daten, um Wert zu erschließen** | (Mehr dazu)

Digitale Transformation beschleunigen

Was können Banken tun, um wettbewerbsfähig zu bleiben?

Customer Experience, Kostenkontrolle, Compliance und ESG sind wichtige Anliegen für Banken. Mit einer beschleunigten digitalen Transformation helfen wir ihnen, gut durch die unsicheren Zeiten zu kommen und sich mit folgenden Prioritäten für die Zukunft zu rüsten:

- > **Ausgezeichnete Customer Experience bieten**
- > **Durch mehr Effizienz Kosten senken**
- > **Compliance stärken**
- > **Umweltziele von Banken und deren Kund:innen unterstützen**

Nächste Schritte:

- > **Whitepaper lesen:** Digitale Transformation: Die ersten Schritte
- > **Lösungen** für Finanzdienstleister ansehen



DE: 0800 408 0000 | [ironmountain.com/de](https://www.ironmountain.com/de)
AT: +49 40 521 08 170 | [ironmountain.com/at](https://www.ironmountain.com/at)
CH: 0800 00 24 24 | [ironmountain.com/ch](https://www.ironmountain.com/ch)

Über Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) ist ein weltweit führender Anbieter von innovativen Services in den Bereichen Archivierung und Lagerung, Datacenter-Infrastruktur, Lifecycle IT Asset Management und Informationsmanagement. Auf Iron Mountain vertrauen mehr als 225.000 Unternehmen weltweit. Das 1951 gegründete Unternehmen unterstützt seine Kund:innen bei ihrer Business Transformation. Mit seinem breiten Dienstleistungsspektrum, das von der digitalen Transformation, Rechenzentren, IT Lifecycle Management über sichere Archivierung und Vernichtung bis hin zur Kunstarchivierung und -logistik reicht, hilft Iron Mountain Unternehmen, Licht ins Dunkel ihrer Daten zu bringen. So können sie den Wert und die Intelligenz ihrer gespeicherten digitalen und physischen Assets schnell und sicher erschließen und gleichzeitig sicherstellen, dass sie ihre Umweltziele erreichen. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Unternehmenswebsite unter www.ironmountain.com/de / www.ironmountain.com/ch.

© 2023 Iron Mountain, Incorporated and/or its affiliates ("Iron Mountain"). All rights reserved. Information herein is proprietary and confidential to Iron Mountain and/or its licensors, does not represent or imply an invitation or offer, and may not be used for competitive analysis or building a competitive product or otherwise reproduced without Iron Mountain's written permission. Iron Mountain does not provide a commitment to any regional or future availability and does not represent an affiliation with or endorsement by any other party. Iron Mountain shall not be liable for any direct, indirect, consequential, punitive, special, or incidental damages arising out of the use or inability to use the information, which is subject to change, provided AS-IS with no representations or warranties with respect to the accuracy or completeness of the information provided or fitness for a particular purpose. "Iron Mountain" is a registered trademark of Iron Mountain in the United States and other countries, and Iron Mountain, the Iron Mountain logo, and combinations thereof, and other marks marked by © or TM are trademarks of Iron Mountain. All other trademarks may be trademarks of their respective owners.