

## Kai Pfersich: «Der Roboter stellt die Banken in Frage»

Dienstag, 27. März 2018 16:44 | von Peter Hody



Kai Pfersich

**Mit dem Vormarsch der Roboter drohen die Banken zu Erfüllungsgehilfen der Plattform-Ökonomie zu werden. Das behauptet Kai Pfersich im Interview mit *finews.ch*. Die Antwort steht in seinem Buch «Bankier 5.0».**

---

### ***Herr Pfersich, warum braucht es diesen Bankier 5.0?***

Die Tätigkeiten in einer Bank – auch die im Kundenkontakt – werden in Zukunft nur noch zum Teil von Menschen ausgeübt werden. Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Big-Data-Analysen, Maschinelles Lernen und die umfassende Vernetzung verändern die alten und inspirieren die neuen Geschäftsmodelle der Finanzindustrie radikal.

Alles, was unter dem Stichwort Digitalisierung verstanden wird, ist nicht nur eine technische, sondern auch eine soziale und damit gesellschaftspolitische Revolution. Diese verändert alles. Das Konzept des Bankier 5.0 entspricht dem Menschen, der in Zukunft Tätigkeiten im Kundenkontakt erfolgreich ausüben wird.

### ***Die Bank ohne Menschen wird es demnach nicht geben?***

Der Mensch wird zum grossen Teil durch Maschinen ersetzt. Da müssen wir uns keine Illusionen machen. «Ursprüngliche» Intelligenz und das menschliche Bewusstsein sind keine

zwingenden Voraussetzungen mehr, um im Kundenservice, in der Beratung und im Verkauf erfolgreich zu sein.

---

### **«Die Digitalisierung führt zu einer Höherbewertung des Menschen»**

---

Der Mensch wird aber überall dort eine Chance haben, wo er durch Kooperation mit Robotern und durch Differenzierung von diesen «digitalen Kollegen» einen Mehrwert für Kunden schaffen kann.

### **Das entspricht dann dem heute schon verwendeten hybriden Modell im Kundenkontakt und in der Beratung.**

Ich glaube an die Kombination aus dem Besten der digitalen und humanen Welt. So paradox es klingen mag: Die Digitalisierung führt zu einer Neu- und letztlich Höherbewertung des Menschen.

Menschen, die sich wie Roboter verhalten sollen, nämlich effizient, schnell, präzise, systematisch und ermüdungsfrei, werden psychisch, physisch und ökonomisch scheitern. Alle Tätigkeiten, die durch gut geölte Maschinen erledigt werden können, sollten auch durch diese erledigt werden.

---

### **«Nur Menschen können Emotionen empfinden, statt Emotionen zu simulieren»**

---

Aber bis Roboter sich wie Menschen verhalten können, wird es aus heutiger Sicht noch eine ganze Weile dauern. Nur Menschen können Emotionen empfinden, statt Emotionen zu simulieren. Nur Sie können kreativ sein und nicht nur statistische Korrelationen liefern.

Nur Menschen sind Menschen ähnlich und stiften mit diesen Gemeinsamkeiten Sympathie, anstatt Matching-Punkte hochzurechnen.

### **Die Banken haben auf die Digitalisierung auch mit neuen Filialkonzepten reagiert. Welche Bedeutung haben diese gestalterischen Mittel in Ihrem Konzept?**

Die neuen Begegnungsräume sind eine Grundvoraussetzung für den Erfolg einer Bank. Diese Filial- und Raumkonzepte ermöglichen und fördern durch ihren ästhetischen Gesamteindruck die Kommunikation mit Kunden und solchen, die es werden sollen.

---

### **«Erst die Menschen schaffen Kundenerlebnisse»**

---

Es ist wie im Theater oder Film: Die Kulisse ist integraler Bestandteil und Träger der Botschaft. Aber ohne Schauspieler bleiben sie blosser Fassade. Erst die Menschen, die diese Flächen glaubwürdig und erfolgreich bespielen können, schaffen gewünschte Kundenerlebnisse, erarbeiten Mehrwerte und sichern damit die Ziele der Bank.

## ***Was genau zeichnet den Bankier 5.0 aus?***

Der Bankier 5.0 verbindet die Haltung eines ethisch handelnden Kaufmanns von gestern – ein positives Klischee – mit dem modernen Wissen eines Bankfachmanns von heute und dem Methodenwissen «Predictive Advisory Competence».

## ***Was steckt hinter der «Predictive Advisory Competence»?***

Ausgehend von den bekannten Ausbildungs- und Lerninhalten der Bankfachleute habe ich mir die Erkenntnisse der Neurologie, der Psychologie und der Kommunikationswissenschaften genau angeschaut. Die aus meiner Sicht relevanten Aspekte konnte ich in den letzten zwei Jahren mit Live-Coachings im Retail-, Private- und Firmenkundenbanking meiner Kunden abgleichen.

---

## ***«Ein perfekter Gastgeber zu sein, gehört dazu»***

---

Daraus ist das Methodenbündel «Predictive Advisory Competence» entstanden. Es umfasst die Kompetenz, Muster zu erkennen, neue Lösungsansätze zu kreieren, komplex zu kommunizieren, physisch in Kontakt zu kommen. Schlussendlich gehört auch dazu, ein perfekter Gastgeber zu sein.

## ***Wird da nicht wieder alter Wein in neuen Schläuchen angeboten?***

Sicher nicht. Natürlich ist der eine oder andere Aspekt schon länger bekannt. Das gilt auch für einen Philosophen, der uns nach über 2'000 Jahren immer noch Orientierung geben kann.

Das Neue ist aus meiner Sicht die Kombination neuer und alter Aspekte und deren Einordnung im Bankenkontext. Es handelt sich bei meinem Ansatz um ein offenes Betriebssystem: Schlüssig im Ansatz und offen für die individuellen Ziele einer Bank und ihrer unterschiedlichen Bereiche.

## ***Sie sprechen die Kultur in einer Bank an. Was meinen Sie damit?***

Ich meine damit die Atmosphäre, die emotionale Umgebung, Normen und Werte sowie deren konkrete Auswirkungen in einer Bank. Im übertragenen Sinn: die Software einer Bank. Ich bin überzeugt: Die Kultur ist der Erfolgstreiber Nummer 1.

---

## ***«Der Mensch muss an Bedeutung gewinnen – oder er verliert sie ganz»***

---

Damit sind alle Führungskräfte mit in der Verantwortung. Sie sind die Sinnstifter und Gestalter. Eine Auswirkung dieser angedachten Kultur ist nichts weniger als die Neuinterpretation des Geschäftsmodells «Bank» und dessen Mehrwert für Kunden und Gesellschaft.

## ***Der Bankier 5.0 ist demnach kein reines Trainingsergebnis?***

Sie bringen es auf den Punkt. Der Bankier 5.0 ist das gewollte Resultat aller Anstrengungen einer Bank, die zeigen will: Banken können auch in Zukunft eine relevante Rolle im Leben ihrer Kunden spielen. Nur diese von Kunden wertgeschätzte Relevanz bekommt Aufmerksamkeit.

Aufmerksamkeit ist das knappste Gut in der digitalen Welt. Aus Aufmerksamkeit resultieren Daten und diese sind Grundlage des zukünftigen ökonomischen Erfolgs.

***Der Bankier 5.0 soll demnach die menschliche Antwort auf die disruptive Digitalisierung sein?***

Der Mensch muss an Bedeutung gewinnen – oder er verliert sie ganz. Würde der Mensch aus Kundensicht marginalisiert wahrgenommen, schrumpft die Bank zwangsläufig zur verlängerten Werkbank der disruptiven Fintechs und verzweigt zum Erfüllungsgehilfen eines Giganten der Plattform-Ökonomie. Der Roboter stellt Mensch und Bank in – der Bankier 5.0 kann die Antwort sein.

---

***Kai Pfersich*** ist ehemaliger Banker und berät heute Finanzinstitute in der Schweiz, Liechtenstein, Deutschland und in Österreich. Er ist zudem Dozent am Zentrum für Unternehmensführung (ZfU) in Zürich und an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg in Stuttgart. In seinem neuen Buch *«Bankier 5.0 – Die Antwort auf den Roboter»* beschreibt er die Auswirkungen der Digitalisierung und Vernetzung im Banking.

© 2018 *finews.ch* - Treffpunkt der Finanzwelt