

Kunden-Domizilländer zu integrieren. Andernfalls wäre das Beratungskonzept als solches nur für Private Banking Kunden aus bestimmten Ländern (z. B. Liechtenstein und der Schweiz) umsetzbar und damit nicht allgemein gültig einsetzbar.

Die Basisberechnungs-Module sind zwar bei allen Kunden unabhängig ihres Domizils identisch, bei den Berechnungen kommen dann aber länderspezifische Berechnungsmodule hinzu, welche die jeweiligen Steuer- und Sozialversicherungsgesetze abbilden. Ein solches System muss skalierbar sein, das heisst, dass nach Bedarf die entsprechenden Kundendomizilländer als einzelne Module zu einem Basissystem hinzugefügt werden können. Eine grosse Schwierigkeit dürfte dabei die starke Verflechtung der jeweiligen Steuer- und Sozialgesetzgebung mit dem Basissystem darstellen. Um korrekte Berechnungsergebnisse zu erhalten, sind je nach Land andere Angaben und Parameter notwendig. Für diese Problemstellung bieten sich prinzipiell zwei Lösungsmöglichkeiten an: entweder das ganze System wird vereinfacht und aus steuerlicher Sicht wird nur noch mit Näherungswerten gearbeitet oder es wird versucht, bei der Aufnahme der Ist-Situation sowie der Definition von Massnahmen jeweils den grössten gemeinsamen Nenner aller Steuer- und Sozialgesetzgebungen als möglichen Input zu definieren. Unabhängig von der Lösung wird diese Frage beim Design eines solchen Modells zweifelsohne die grösste Herausforderung sein.

Eine zusätzliche Voraussetzung dafür, dass auch für internationale Kunden Finanzplanung angeboten wird, ist natürlich, dass neben der benötigten Software auch das entsprechende fachliche Know-how vorhanden ist. Es braucht Spezialisten, welche sich im Steuer-, Sozialversicherungs- sowie im Ehe- und Erbrecht des jeweiligen Landes und im internationalen Kontext auskennen. Über diese Expertise und Kompetenz verfügen heute aber die wenigsten Banken in Liechtenstein und der Schweiz. Dies wird dann auch bei der Umsetzung einer beratungszentrierten Finanzplanung für den jeweiligen Finanzdienstleister mit Sicherheit die höchste Hürde darstellen.

### 3.3 Vertikale Integration

Um den beratungszentrierten Ansatz in der Finanzplanung effizient zu unterstützen, ist neben der Integration von zusätzlichen Steuer- und Sozialversicherungsmodulen vor allem die systemgestützte Einbindung von vor- und nachgelagerten Prozessen entscheidend (vgl. dazu Kapitel 2.1).

Bei einer solchen vertikalen Integration geht es also nicht um einen Ausbau der Funktionstiefe, sondern der Funktionsbreite. Die bestehende Funktionalität der Finanzplanungssoftware soll dabei nach Möglichkeit mit bereits vorhandenen Applikationen verbunden werden. In aller Regel verfügen heute die Finanzdienstleister über leistungsfähige Customer Relationship Management (CRM) Systeme. Durch eine solche Einbindung könnten einige vorgelagerte, vor allem aber die nachgelagerten Prozesse effizient unterstützt werden.

Bei den *vorgelagerten* Prozessen wären dies hauptsächlich die Akquisition und die Datenerfassung. Sehr viele Kundendaten sind heute bereits in CRM-Systemen gespeichert. Auf diese Daten kann einerseits bei der Akquisition zurückgegriffen werden und andererseits bilden diese die Basis zur Erfassung der Ist-Situation bei der