News

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **80 (2002)**

Heft 5

PDF erstellt am: **29.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

E-Banking

«Nächste Generation von E-Banking»

Obwohl etabliert, lassen viele heute existierende E-Banking-Anwendungen manche Wünsche offen. In einer vertieften Untersuchung wurden Anwenderwünsche und heutige, wie zukünftige Informatiktechnologien analysiert. Ziel war es, eine Vision für zukünftige E-Banking-Anwendungen zu generieren.

Die Untersuchung zeigte, dass nicht primär der Einsatz neuer und besserer Technologien beim E-Banking für eine höhere Akzeptanz und Verbreitung sorgen werden, sondern die bessere Einbettung in die Gesamtsysteme der Banken und Geschäftspartner der Endkunden.

Wünsche und Anforderungen

Im Rahmen der Interaktion mit seiner Bank versucht der Bankkunde Informationen zu gewinnen, Beratung für spezifische Situationen zu erhalten, Transaktionen durchzuführen (z. B. Zahlungen, Handel mit Wertschriften) oder Unterstützung in der Lösung finanzieller oder transaktionsspezifischer Probleme zu erhalten. Zur Abdeckung dieser Bedürfnisse stellen die Banken eine wachsende Anzahl Kanäle zur Verfügung: Bankschalter, Beratungs-Center, Call Center, Telefon-Banking, Bankomaten und E-Banking. Aus Bankensicht gilt es dabei, Prozesse weitmöglichst zu automatisieren, um die Prozesskosten damit zu senken. Aus Kundensicht soll die «Convenience» verstärkt, die Effizienz von Routinearbeiten erhöht und die finanzielle Situation so transparent wie möglich dargestellt werden.
Dem Kanal «E-Banking» kommt sowohl aus Banken- als auch aus Kundensicht mehr und mehr Gewicht zu. Der Kunde verspricht sich aus der Benutzung von E-Banking eine Zeitersparnis, eine hohe Verfügbarkeit von Bankdienstleistungen: das heisst zeitlich ein Service von 24 Stunden am Tag und örtlich ein überall drahtloser Zugang zu einer grossen Menge an aktuellen und wertvollen Informationen. Zudem beinhaltet dies auch eine personalisierte Darstellung und Benutzerführung in einer sicheren und zuverlässigen Umgebung. Die Bank versucht mit E-Banking durch Automatisierung und «Straight Through Processing» (STP) Dienstleistungs-Stückkosten zu senken und den Dienstleistungsgrad (z. B. die «Öffnungszeiten») zu erhöhen. Gleichzeitig soll die Bindung zum Kunden erhöht und die Kundenbeziehung transparenter werden.

Die Realität heute

Die gesetzten Ziele werden heute auf beiden Seiten nicht erreicht. Der Kunde kann durch die Verwendung von E-Banking kaum Zeit sparen, die höhere Transparenz über die Finanzsituation ist meist nicht vorhanden und Informationsbeschaffung und -verarbeitung sind nach wie vor aufwändig. Die heutigen «One fits all»-E-Banking-Lösungen erfüllen damit die Bedürfnisse der Endkunden oftmals nicht.
Die Banken erreichen die für einen positiven Rückfluss der Investitionen, ROI, notwendigen Transaktionszahlen nicht und die Stückkosten lassen sich wegen fehlender Integration (kein STP) nicht wie geplant senken. Auf der Technologieseite zeigen sich klare Trends, die dabei helfen können, E-Banking-Anwendungen benutzerorientierter und kostengünstiger entwickeln und betreiben zu können: Neue Endgeräte (z. B. mobil vernetzte PDAs mit Anzeigen von hoher Wiedergabequalität), schnellere Netzwerke und grössere Bandbreiten im mobilen Bereich können die Verfügbarkeit und Qualität von Dienstleistungen steigern. Aufgrund gesteigerter Verarbeitungsleistung der Web-, Applikations- und Datenbank-Server und den damit zusammenhängenden Möglichkeiten, grosse Mengen von Daten schnell auszuwerten (z. B. Echtzeit-Segmentierung und Verhaltenserkennung), menschliche durch künstliche Intelligenz zu ersetzen oder Stimmen in computerverständliche Zeichenfolgen umzusetzen und umgekehrt, können komplexere Interaktionen automatisiert ablaufen. Die Erweiterung der Integrationsfähigkeit von Anwendungen (EAI, Web Services), neue Sicherheitstechnologien (z. B. Biometrik, PKI) neue und sich verbreitende Standards (z. B. Electronic Bill Presentment, Open Financial Exchange) erlauben die sichere und effiziente Abwicklung von Banktransaktionen.

Was bringt die nahe Zukunft?

In den nächsten zwei bis drei Jahren werden auf der Basis dieser Technologie-Trends verbesserte E-Banking-Anwendungen entstehen, die einfacher, (fast) überall bedienbar und trotzdem sicherer sind. Sie werden die Verarbeitung von Transaktionen, wie beispielsweise Zahlungen ohne Medienbrüche, erlauben, den Einbezug unterschiedlicher Geräte und Interaktionsformen zulassen und dabei den Bankkunden optimal und personenspezifisch in seinen Tätigkeiten unterstützen. Dabei wird der E-Banking-Kanal in das gesamte Kanalangebot der Bank integriert sein und die Beziehung Bank-zu-Kunde ganzheitlich optimiert werden (CRM). Ein «persönlicher» virtueller Bankberater, der den Kunden anruft und auf Bewegungen an der Börse oder überfällige Zahlungen aufmerksam macht, ist bereits heute technisch umsetzbar. Nicht alle Kunden werden die neuen Möglichkeiten schätzen, die Schwellenängste aber werden verschwinden und die Akzeptanz der Bankkunden wird steigen, wenn Bankgeschäfte und finanzielle Angelegenheiten dereinst in einem Bruchteil der heute dafür benötigten Zeit abgewickelt werden können.
Die detaillierten Ergebnisse über «Die nächste Generation von E-Banking» werden in Studien-Form demnächst vorliegen und können bei unten stehendem Kontakt angefordert werden. 2

Cambridge Technology Partners
Bruno von Rotz
Tel. 01 250 45 00
E-Mail: bruno.vonrotz@ctp.com
Homepage: www.ctp.co.