

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

Herausgeber: Swisscom

Band: 80 (2002)

Heft: 5

Rubrik: News

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 31.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

«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 Technologietrends 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