

Electronic Banking: Verteidigung der Marktführerschaft mit Multi-Banking

Starke Marktposition für Banking-Software der Sparkassen

42 Prozent der deutschen Unternehmen werden von einer Sparkasse als Hausbank betreut. Darüber hinaus unterhalten drei von fünf Unternehmen Konten bei anderen Geldinstituten. Zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs setzen Geschäftskunden multibankfähige Electronic-Banking-Lösungen ein: Mit diesen Produkten können die Kunden in einer einzigen Software die Konten verschiedener Institute verwalten. Bei internetbasierten Angeboten besteht jedoch Nachholbedarf. Dies ergab die Studie „Electronic Banking 2007“ des Beratungs- und Software-Hauses PPI AG in Zusammenarbeit mit dem Institut ibi research der Universität Regensburg.

DR. CLEMENS ENGELKE
PPI AG

Rund 60 Prozent der deutschen Unternehmen unterhalten Geschäftskonten bei mehreren Banken. Bei Unternehmen mit mehr als zwei Millionen Euro Umsatz im Jahr sind es sogar 75 Prozent. Bisher liegen diese Konten größtenteils bei deutschen Kreditinstituten. Zukünftig dürften insbesondere im Zuge der europäischen Integration immer häufiger Verbindungen zu Auslandsbanken hinzukommen. Vor allem mittelständische Firmen erschließen zunehmend ausländische Märkte – bereits jetzt sind drei von zehn Mittelständlern international tätig. Tendenz steigend. Viele die-

ser Unternehmen reichen auch über ihre ausländischen Kontoverbindungen Zahlungsaufträge ein, dies gilt für jeden fünften Großbetrieb. Im Mittelstand ist diese Praxis aber erst bei vier Prozent der Firmen verbreitet. Mit der Einführung von Sepa nimmt der internationale Wettbewerb im Zahlungsverkehr jedoch zu. Und der Zahlungsverkehr ist für Banken meist nur das Einstiegsprodukt in eine umfangreiche Kundenbeziehung mit Firmenkunden.

In diesem Wachstumsfeld ist es für Sparkassen von entscheidendem Interesse, ihre Stellung als erster Ansprechpartner für Unternehmen zu wahren. Multibankfähige Electronic-Banking-Angebote dienen diesem Ziel. Zum einen wird der direkte Geschäftskontakt der eigenen Kunden zum Wettbewerb minimiert, wenn die Verwaltung der Fremdkonten über ein Produkt der Sparkassen abgewickelt wird. Diese Strategie wird mit großem Erfolg bei installierter Kontoführungs-Software umgesetzt: Rund jedes zweite deutsche Unternehmen setzt eine von den Sparkassen vertriebene Banking-Software ein. Konkurrenzprodukte erreichen nur Marktanteile von maximal zehn Prozent. Zum anderen stärkt das positive Service-Erlebnis die Kundenbindung.

Nachholbedarf bei Banking-Portalen

Die starke Stellung im Banking-Software-Segment sollte die Sparkassen jedoch nicht dazu verleiten, die Weiter-

entwicklung ihrer webbasierten Banking-Portale auch für Firmenkunden zu vernachlässigen. Die Studie der PPI AG zeigt, dass mehr als ein Viertel der Kunden, die HBCI-beziehungswise FinTS-basierte Kontoführungs-Software nutzen, auch über Internet-Portale auf ihre Konten zugreifen. Jeder sechste Nutzer von FTAM-beziehungswise Ebics-basierter Software nutzt parallel auch das Internetbanking-Angebot. Der webbasierte Zugriff erfolgt beispielsweise dann, wenn außerhalb des Büros aktuelle Kontoinformationen benötigt werden. Aber auch die mit Ebics möglich gewordene „Verteilte Elektronische Unterschrift“ ist eine sehr wichtige neue Möglichkeit für Portale. Für solche und vergleichbare Gelegenheiten sollten die Sparkassen ausgefeilte und auf Firmenkunden zugeschnittene Lösungen anbieten, um die Kundenbindung zu stärken. Dennoch offerieren viele Institute noch nicht einmal ein Firmenkundenportal, so dass ihre Geschäftspartner mobilen Kontenzugriff nur über ein Privatkunden-Angebot und somit auch nicht multibankfähig erhalten.

Ebics macht Multibank-Portale komfortabel und sicher

Ein Grund für den Entwicklungsrückstand der Internet-Portale im Firmenkundenbereich lag bis vor kurzem neben Sicherheitsbedenken insbesondere auch in der Multibankfähigkeit. Dieses Problem gehört jedoch der Vergangenheit an, seit mit Jahresbeginn der Ebics-Standard (Electronic Banking Internet Communication Standard) verbindlich eingeführt wurde. Das Format ermöglicht einen sicheren Datenaustausch zwischen Firmenkunden und Kreditinstituten, der von Portalen unterstützt werden kann. Auch Banken untereinander kommunizieren im Ebics-Format. So nimmt die Bundesbank alle Sepa-Zahlungen von anderen Banken über Ebics an, der übrige Massenzahlungsverkehr kann auf Sicht ebenfalls über Ebics eingereicht werden. Auch die anderen Banken planen, den Austausch über das Internet mit Ebics zu ermöglichen. Das Ebics-Verfahren sorgt dabei für die notwendige Sicherheit über die elektronische Unterschrift.

Multibankfähigen Banking-Portalen im Firmenkundenbereich steht damit nichts mehr im Wege, und der Wettbewerb um die Kunden ist längst eröffnet. Über die Option zum sicheren Multibanking hinaus eröffnet Ebics zudem zahlreiche Möglichkeiten, um die Benutzerfreundlichkeit der Portale zu steigern. Zum Sicherheitsgedanken tritt dadurch ein Service-Effekt hinzu, der sich in verbesserter Kundenbindung niederschlägt. Sparkassen können somit ihr Electronic Banking zukünftig auf zwei stabile Säulen stellen: hochwertige Software-Lösungen ebenso wie multibankfähige, benutzerfreundliche Firmenkundenportale.

GiroScanBox: Erfahrungen der Kreissparkasse Bersenbrück

Kundenströme effektiv lenken

Jeder, der im Zahlungsverkehr zu Hause ist, weiß, unvollständig ausgefüllte Belege und fehlende Unterschriften behindern die Bearbeitung der Zahlungsaufträge. Jedem, der im Marktbereich tätig ist, ist klar, ein Kunde, der nur einen Beleg am Schalter abgibt, verkürzt die zur Marktbearbeitung zur Verfügung stehende Zeit.

JACQUELINE GROSS

DAKO Systemtechnik und Service GmbH & Co. KG

Um eine dauerhafte Entlastung des Filialpersonals von unproduktiven Tätigkeiten zu erreichen, benötigt man ein kostengünstiges, wartungsarmes SB-Gerät. Das Gerät muss durch den Kunden einfach zu bedienen sein, es darf den Kunden nicht mit der Korrektur der Daten belasten. Es muss einen hohen Kundendurchsatz in Spitzenzeiten gewährleisten und 24 Stunden verfügbar sein. Eine formelle Kontrolle der Belege zur Sicherung der Belegqualität muss durch das Gerät in der Weise sichergestellt werden, dass der Kunde während der Verweilzeit am Gerät eine Ergänzung der Belegdaten vornehmen kann. Zudem muss dem zunehmenden Überweisungsbetrag Einhalt geboten werden.

Kunden liefern knapp 90 Prozent der Überweisungsbelege

GiroScanBoxen als monofunktionale Selbstbedienungsterminals erfüllen alle diese Anforderungen. Daher hat sich die Kreissparkasse Bersenbrück bereits 2002 dazu entschlossen, GiroScanBoxen der Ernst Reiner GmbH & Co. KG mit den Applikationen der Dako Systemtechnik & Service GmbH & Co. KG flächendeckend in den SB-Zonen einzusetzen. Auf Grund der interaktiven, einfachen Bedienung und der integrierten Sprachunterstützung erlangte die GiroScanBox schnell eine sehr hohe Kundenakzeptanz: Knapp 90 Prozent aller beleghaft verarbeiteten Überweisungsbelege werden durch die Kunden der Kreissparkasse Bersenbrück in Selbstbedienung über die GiroScanBox eingeleitet.

Bei der Annahme der Belege führt das Gerät eine Kontrolle der vollständigen Ausfüllung und Plausibilität der Aufträge entsprechend den institutspezifischen Kriterien durch. Unvollständig ausgefüllte Belege werden zur Vervollständigung an den Kunden zurückgegeben. Angenommene Belege werden sofort nach der Annahme an einen zentralen Server weitergeleitet und stehen dort ständig für eine Verarbei-

tung im nachfolgenden Zahlungsverkehrssystem zur Verfügung. Durch den unmittelbaren Scanvorgang bei Einreichung sind nachträgliche Überweisungsm Manipulationen geradezu ausgeschlossen.

Die Verweilzeit eines Kunden an der GiroScanBox beträgt pro Beleg etwa zehn bis zwölf Sekunden. Dadurch ist auch in Spitzenzeiten eine effektive Kundenstromlenkung gegeben.

Die auf dem zentralen Server von allen GiroScanBoxen eingehenden Überweisungen werden vor der Weitergabe an das Zahlungsverkehrssystem unter Berücksichtigung individueller Freigrenzen automatisch an einem zentralen Arbeitsplatz zur Unterschriftenprüfung vorgelegt und mit den im Dako-Archiv hinterlegten Unterschriften abgeglichen. Freigegebene Belege werden automatisch zu Primanoten zusammengefasst und an das Zahlungsverkehrssystem zur abschließenden Bearbeitung übergeben.

Mehr Flexibilität in der Marktbearbeitung

Der Einsatz der GiroScanBoxen führte zu einer spürbaren Entlastung des Marktbereiches von Routineaufgaben und mehr Flexibilität bei der Marktbearbeitung. Bezogen auf den Zahlungsverkehr konnte der für die Korrektur der Belege erforderliche Personaleinsatz gesenkt und die Transaktionsicherheit verbessert werden. Bereits jetzt ist die Kreissparkasse Bersenbrück durch den Einsatz der GiroScanBoxen für die kommenden Anforderungen an eine taggleiche Buchung gerüstet.

Die Gesamtheit der durch den Einsatz der GiroScanBox erzielten Ergebnisse hat sich messbar in den betriebswirtschaftlichen Kennzahlen niederschlagen. Bei externen Untersuchungen im Auftrag der Sparkassen-Finanzgruppe wurde die durch den Einsatz der GiroScanBoxen erzielte Effektivitätssteigerung bestätigt und die Lösung mit einem Innovationspreis ausgezeichnet. Nach nunmehr sechs Jahren Einsatz der GiroScanBoxen kann die Kreissparkasse Bersenbrück durchaus eine beeindruckende Bilanz ziehen: Durch die schnelle und hohe Kundenakzeptanz wurden die Mitarbeiter von zeitraubenden Routinearbeiten entlastet und erhielten Freiräume für marktrelevante Beratungsdienstleistungen. Zudem überzeugten die GiroScanBoxen durch ihre Zuverlässigkeit und stetige, wartungsarme Verfügbarkeit bei verhältnismäßig geringen Anschaffungskosten und gleichzeitiger Reduzierung der laufenden Kosten.



Ebics verspricht eine stärkere Bindung zwischen Sparkasse und Firmenkunden: Das Multibanking-Verfahren bietet zahlreiche neue Servicemöglichkeiten. Foto Bilderbox

Komplettlösungen für Zutrittskontrolle und Zeiterfassung

Zentrale Steuerung von sicherheitsrelevanten Abläufen

Zutrittskontrolle und Zeiterfassung der AHB Electronic GmbH lässt sich jetzt in Diva Security-Server von Maku Informationstechnik GmbH einbinden. Mit einer Integration der Systeme erhalten Kreditinstitute eine Komplettlösung für ihre Gebäudesicherheit sowie zusätzliche Optionen im Personalmanagement.

AHB und Maku spezialisierten sich mit ihren Lösungen auf Anforderungen von Finanzdienstleistern. So setzen heute über 245 Kreditinstitute Systeme von AHB ein und etwa 30 Prozent aller Sparkassen nutzen die Security-Server von Maku. Jetzt hat AHB die Security-Server Diva Micro, Diva Plus SE und Diva Pro in sein Produktportfolio aufgenommen.

Mittels einer Einbindung der AHB-Anwendungen kann der Nutzer die Diva-Server auch zur Steuerung von Zutrittskontrolle und Zeiterfassung einsetzen. Bis zu zehn Türen sowie sämt-

liche Zeiterfassungsterminals und bis zu 72 Videokameras sind über Netzwerk an eine Diva anschließbar. Diva ist die Entscheidungsintelligenz für alle Vorgänge.

Auf diese Weise kann der Anwender beispielsweise auf Kontrollzentralen für die Zutrittskontrolle verzichten. Möglich wird mit der Gesamtlösung eine zentrale Verwaltung aller Geschäftsstellen, Zutritts-, Zeiterfassungs- und Videodaten. Das Speichern der Videodaten erfolgt vor Ort in den Geschäftsstellen und verursacht daher keine Netzlast, alle Zugangsvorgänge sind leicht reproduzierbar, so der Hersteller. Bei einer Umstellung auf die neue Lösung können AHB-Kunden Zutrittskontrolle und Zeiterfassung unverändert weiter betreiben. Einzelne AHB-Komponenten lassen sich ersetzen. Maku-Kunden haben die Möglichkeit, ihre Diva-Server um AHB-Systeme zu erweitern. Auch Anwender von Zina Zeitwirtschaft können auf OSPlus Zeitwirt-

schaft umsteigen und ihre AHB-Zeiterfassungsterminals weiterhin einsetzen. Dieses schützt bereits getätigte Investitionen.

Diva ist keine PC-Lösung, sondern ein Security-Server, der auf einer geschlossenen Embedded Webserver-Architektur basiert. Anwender erhalten hierdurch weitere Vorteile: So fallen bei Diva im Vergleich zu einer PC-Baugruppe nach Herstellerangaben durchschnittlich 80 Prozent weniger Stromkosten an, und Ersatzteile sind zehn Jahre statt üblicher zweieinhalb Jahre verfügbar, versprechen die Unternehmen. Einmal lauffähig konfiguriert, arbeiten Diva Security-Server als eigenständige, geschlossene Systeme und sind unabhängig von Betriebssystemen der übrigen Netzwerk-PCs verfügbar. Das System bleibt trotz der Konsolidierungsmaßnahmen der Rechenzentren lauffähig und administrierbar, so dass EDV-Abteilungen auch hier Aufwand sparen können. DSZ



Positive Erfahrungen gesammelt: Die Gesamtheit der durch den Einsatz der GiroScanBox erzielten Ergebnisse hat sich bei der Kreissparkasse Bersenbrück messbar in den betriebswirtschaftlichen Kennzahlen niederschlagen. Foto Sparkasse