

Durchblick für Privatanwender

Von Herbert Meusburger



Das Finanzportal «Finance Point» des Versicherers und Finanzdienstleisters «Zürich» ermöglicht erstmals auch Privatkunden das Login mit nur einer Benutzeridentifikation – das sogenannte Single Sign-on. Die Kunden kommen damit dank konsolidierter Kontensicht in den Genuss einer vereinfachten Kontenführung. Für die Entwickler bedeutet dieser Komfort allerdings eine Tour de force.

Der Verkehr in zivilisatorisch unterentwickelten Gegenden, etwa im Europa des Mittelalters, zeichnete sich dadurch aus, dass an unverhältnismässig vielen Orten Durchgangskontrollen durchgeführt wurden. Im Europa der Neuzeit müssen die Ausweise nicht mehr bei jeder Brücke oder jedem Stadteingang, sondern nur noch einmal bei der Einreise in ein anderes Land am Zoll vorgezeigt werden. Die virtuelle Welt hingegen und somit das Internet hinken dem hinterher. Wie im Mittelalter muss sich ein Surfer heute noch für jeden Systemzutritt speziell ausweisen. Kein Wunder jonglieren die meisten Benutzer mit dutzenden von User-ID, Passwörtern und Streichlistennummern. Dass dabei einige leicht verloren gehen oder verwechselt werden können, liegt in der Natur der Sache.

Aber wie im Mittelalter grössere Verbände wie etwa die Kohorten eines bestimmten Staats- oder Kirchenfürsten besondere Durchgangsrechte zugesprochen erhielten und sich deshalb selten speziell auszuweisen brauchten, sorgen heute Systemadministratoren grosser Unternehmen dafür, dass sich die Firmenmitarbeiter nur einmal identifizieren müssen, um Zutritt zu unterschiedlichen passwortgeschützten Diensten innerhalb eines Firmenportals zu bekommen. Mit Hilfe des so genannten Single Sign-on (SSO) ist es den Benutzern möglich, sich mit nur einem Passwort zu authen-

tisieren, um Zutritt zu sämtlichen autorisierten Ressourcen zu bekommen. Die Vorteile des SSO liegen auf der Hand: Für Anwender wird das Surfen bequemer, für Unternehmen das Handling sicherer und billiger. War SSO bisher nur Firmenangehörigen möglich, bietet die Zürich diese Erleichterung nun erstmals auch ihren Privatkunden an.

In der Schweiz obliegt die Federführung der zugehörigen informationstechnischen Umsetzung der E-Factory, der hauseigenen «elektronischen Werkstatt» der Zürich Schweiz. Seit Februar 2000 ist man daran, Weblösungen rund um Risikoabsicherung, Vorsorge und Finanzdienstleistungen zu planen und umzusetzen. Während beispielsweise die Konkurrentin Rentenanstalt seit längerem vergeblich versucht, ihr Portalprojekt «Redsafe» aufzuschalten, hat die Zürich im B2C-Bereich mit der Realisierung von «Finance Point» bereits im laufenden Jahr Ernst gemacht. Nach einem einmonatigen erfolgreichen Pilotbetrieb mit rund tausend Mitarbeitern der Zürich erfolgte Anfang März 2001 die Aufschaltung des Finanzportals auf die produktive Umgebung.

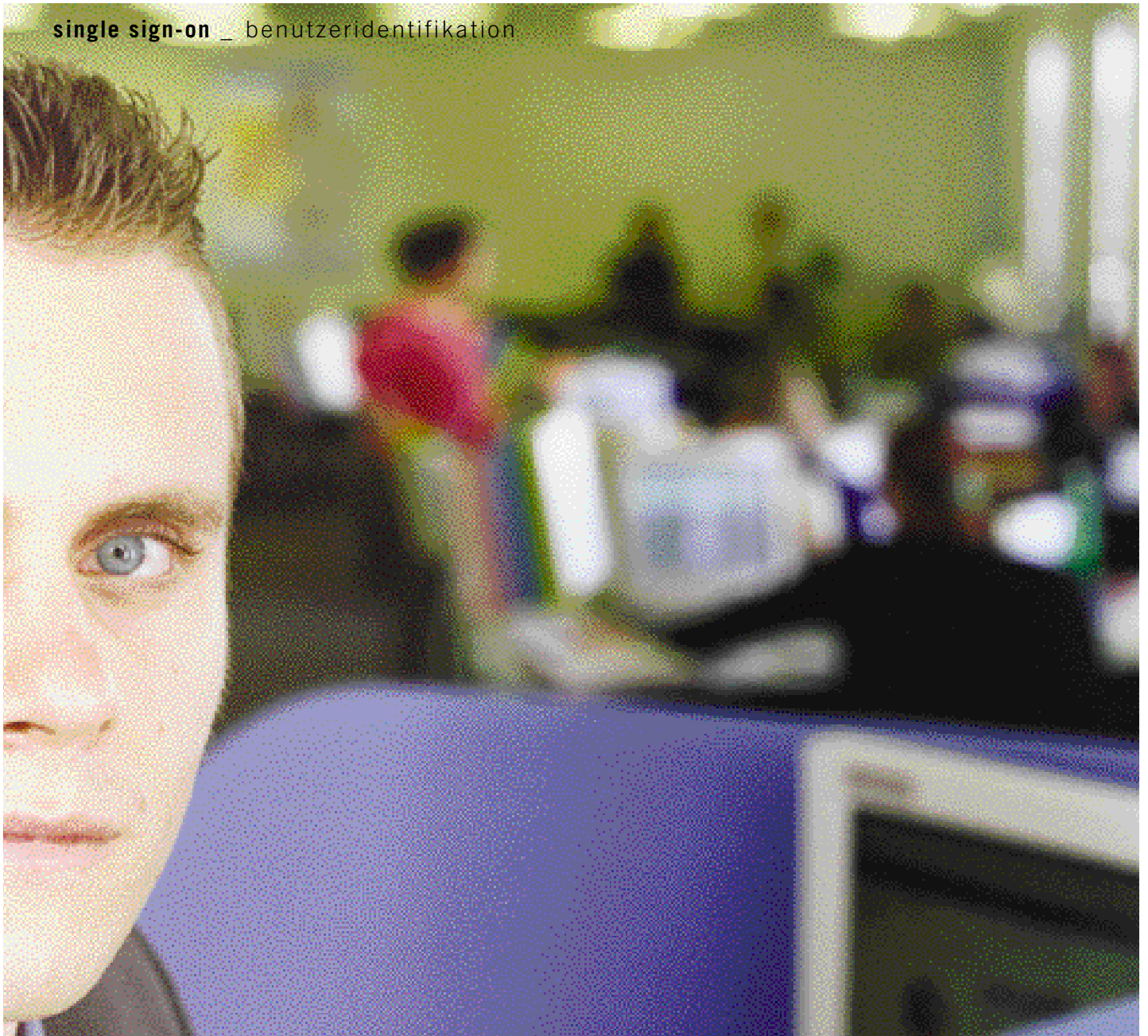
Seit März operativ

Via Finance Point (www.zurich.ch/financepoint) will die Zürich sowohl typische Bankprodukte und Online-Börsenhandel als auch klassische Versicherungs-

und Vorsorgelösungen anbieten. Da bezüglich des Transaktionsaufkommens eine Bankenumgebung mit Kontenführung ein wesentlich besseres Fundament gegenüber der Versicherungswelt darstellt, stützte sich die Zürich Schweiz auf die Vorarbeit der hauseigenen Zurich Invest Bank. Diese Tochter hatte bereits zwei Jahre vorher ihre Aktivitäten aufgenommen. Statt physisch auf Schalterhallen zu setzen, vertraute die junge Bank von Anfang an auf eine kombinierte Online- und Offline-Betreuung der Kunden und damit sowohl auf E-Banking-Funktionalitäten (www.zurichinvest.ch) als auch auf ein Contact-Center mit telefonischer Rundumbetreuung. Die Angebotspalette von Spar- und Anlagelösungen und eine effiziente Abwicklung scheinen beim Publikum gut anzukommen, übersteigt doch die Summe der verwalteten Kundengelder laut Sven Ramspott, Leiter E-Banking, nach nur rund zwei Betriebsjahren bereits die Milliardenengrenze.

Hinter dem Konzept von Finance Point stehe kein reines E-Banking, sondern die Idee eines Finanzportals, das den Kunden die einfache Regelung der wichtigsten Finanz- und Risikoanliegen in Eigenregie aus einer Hand erlaube, erläutert Niels Michel, Content-Manager bei Finance Point. Der Kunde soll, so Michel, auf dem Portal die Möglichkeit erhalten, alle seine Anlage- und Risikoabsicherungsbedürfnisse zu analysieren, zu erledigen und durch die Umsetzung einer auf ihn abgestimmten Strategie zu optimieren.

Das war mit ein Grund, weshalb die Projektleitung auf das Konzept einer «Open Architecture» setzte. Damit ist gemeint, nicht alle Dienste selbst →



Contact-Center und Single Sign-on verkörpern für Patrick Küng von E-Factory der «Zürich» (links)

entwickeln und betreiben zu wollen, sondern nebst den Angeboten der Zurich Invest Bank bereits im Markt bewährte Dienste Dritter ins Portal einzubauen.

Partnerschaft als Basis

So ist die Zürich mit Swissquote eine Partnerschaft eingegangen. Die westschweizerische Hightechfirma bietet auf dem Portal die Darstellung der Konto- und Depotübersicht sowie den direkten Zugang zum Online-Aktienhandel an. Mit der Tochter Marvel Communications bringt sie zudem die Agentur für die Entwicklung des Webauftritts von Finance Point ein. Daneben werden aktuelle Quotes, ausführliche News und Daten

aus Finanz- und Wirtschaftswelt sowie journalistische Beiträge aufbereitet, die unter anderem von Reuters und NZZ-Online geliefert werden. Ein Investspiel, ein Portfoliomanager und ein Lexikon für Finanzbegriffe komplettieren das Angebot.

Informatiker im Hintergrund

Daneben sind reichlich Authentisierungsmechanismen eingebaut. Das Herz der ganzen Sicherheit ist ein durch eine Firewall abgeschirmter Authentisierungsservice. Verantwortlich für seine Entwicklung wie auch für die gesamte Integration ist die Zürcher Software-schmiede Adnovum. Deren Softwareingenieure waren bereits für das tech-

nische Kernstück der Zurich Invest Bank mit der Corba-Implementierung (Common Object Request Broker Architecture) Interoperability Service Interface (ISI) verantwortlich, das für die Kommunikation mit den verteilten Systemen zuständig ist. Der Einsatz von ISI garantiert eine flexible und effiziente Anpassung an veränderte Bedingungen, ohne die Kompatibilität innerhalb bestehender Infrastrukturen zu gefährden. Somit konnte für die Integration der Finanzplattform in die Zurich Invest Bank auf funktionierende Strukturen zurückgegriffen und diese innert weniger Mannmonate realisiert werden.

Jüngstes Highlight des Finanzportals, das kontinuierlich weiterentwickelt ➔



und Chris Tanner von Adnovum (rechts) das Fundament des Portalprojekts.

wird, ist die Implementierung des SSO-Mechanismus. Dieser sei auch der entscheidende Differenzierungsfaktor gegenüber dem im August lancierten Portal der Bâloise (www.balfolio.com), unterstreicht Chris Tanner, Senior Software Engineer und verantwortlicher Projektleiter bei Adnovum. Balfolio bietet ansonsten mit Hilfe der Zeitschrift Bilanz und dem deutschen Finanzdienstleister Consors ähnlich gelagerte Dienste wie Finance Point an.

Grosser Aufwand lohnt sich immer

Die wesentlichen Aspekte des Finance-Point-Angebots sind allerdings zum einen die durchgängige Autorisierung für alle berechtigten Dienste, zum ande-

ren deren Konsolidierung. Bei der konsolidierten Kontenführung lassen sich alle Wertposten aus allen Diensten automatisch aufsummieren und analysieren.

Der Einbau eines SSO verlangt den Entwicklern einiges ab. Denn was den Anwendern an komplexen Eingaben abgenommen werde, potenziere sich bei der Entwicklung, so Tanner. Allerdings würden schliesslich bei allen Beteiligten, Betreibern und Kunden, die Vorteile bei einem Einsatz von SSO überwiegen: Für den Kunden gibt es nur noch einen Einstiegspunkt mit einem Login. Via SSO bietet sich ihm die konsolidierte Sicht auf alle Vermögenswerte, für die er berechtigt ist. Trotz starker Authentisierung ist der Direktzugang zu allen eingebun-

denen Services weiterhin möglich, so dass Zurich-Invest-Kunden beispielsweise direkt auf die E-Bank zugreifen können.

Auch für die Betreiber, bekräftigt Tanner, biete SSO eine signifikante Kostenreduktion in der Nutzung, da bisher dezentrale Lösungen mit dem Vorteil einer zentralen, verbindlichen Definition der Sicherheitsanforderungen an einer Stelle zusammengefasst und Redundanzen vermieden werden können.

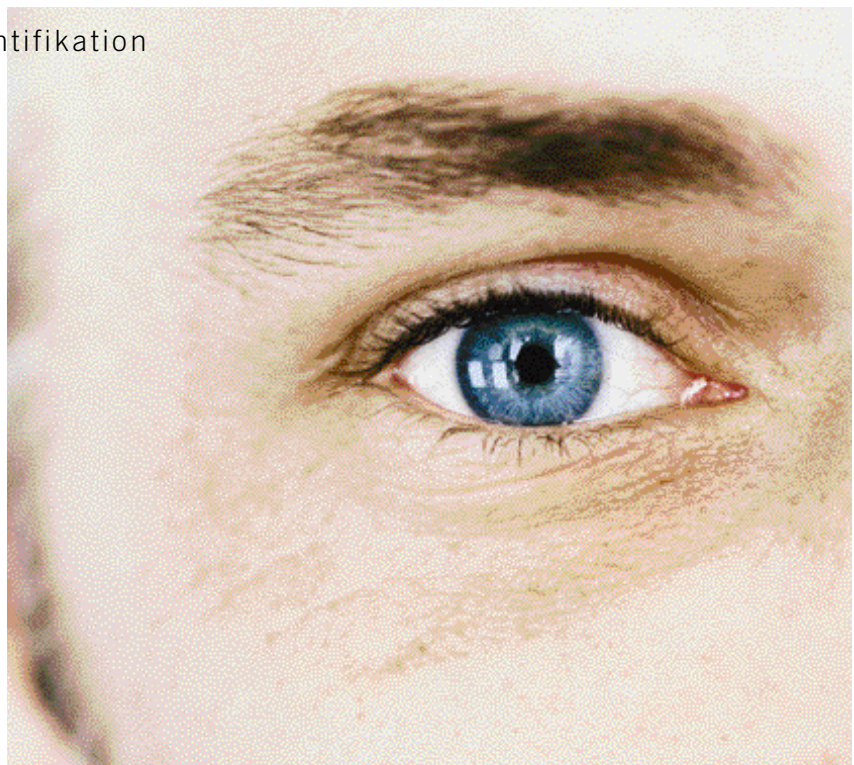
Die unterschiedlichen rechtlichen Anforderungen an Banken- und Versicherungsangebote bringen es mit sich, dass die Authentisierungsstärken von Service zu Service verschieden sein müssen. Im Finance Point wird der Kunde →

single sign-on _ benutzeridentifikation

mittels User-ID/Passwort und Personal Identification Number (PIN) identifiziert. Um zu verhindern, dass die vollständige PIN über das Netz verschickt wird – sie könnte unerlaubt übernommen werden –, wird der Benutzer beim Einloggen nach zwei zufällig gewählten Zahlenstellen seiner PIN gefragt, die nach der Eingabe verschlüsselt über das Netz gesendet werden. Ist ein Benutzer Swissquote-Kunde, gibt er beim Zugriff auf die konsolidierte Kontenschau sein Swissquote-Passwort ein. Dies ist im Sinn eines erhöhten Sicherheitsaspekts zwingend, da es nicht im Authentisierungsdienst gespeichert werden darf.

Mit ungleichen Ellen gemessen

Das Portal zwingt den Benutzer nicht automatisch beim ersten Login zur stärkstmöglichen Authentisierung. Da die Authentisierungstiefe von Service zu Service unterschiedlich ist, ist es von Vorteil, wenn der SSO-Mechanismus die schrittweise Erhöhung der Sicherheitsstufen unterstützt, wo dies wünschenswert ist. Er hält einen User beim ersten Zugriff auf einen nicht ausreichend authentisierten Service zur Eingabe von Zusatzinformationen – wie etwa einer PIN – an. Wie Patrick Küng, Projektleiter bei E-Factory für den SSO, bestätigt, gestaltet sich die Realisierung eines SSO mitunter auch deshalb so schwierig, weil sie sowohl unterschiedliche Anforderungen zu berücksichtigen hat als auch die Zusammenarbeit mehrerer interner oder externer Organisationseinheiten erfordert. Die Koordination all dieser Schnittstellen ist eine nicht zu unterschätzende Herausforderung. So gibt es allein für Finance Point mehrere Mitarbeiter, die im Contact-Center für die Administration der Login-Daten zuständig sind. Die Zurich Invest Bank etwa bewirtschaftet alle Kunden, die eine Bankautorisierung besitzen, Finance Point übernimmt die restlichen. Die Administration erfolgt in beiden Fällen über eine Contact-Center-Applikation. Der Kunde kann seine Daten aber auch selbst bewirtschaften. Je nach Art der Kundendaten wird unterschieden, ob dieser selbst oder ein Contact-Center-Mitarbeiter sie mit PIN-Abfrage ändern darf. Ein neu generiertes Passwort wird dem Kunden per Post mitgeteilt.



Eine Login-Identität wird sofort beim Erzeugen des Account erstellt und kann danach nur noch vom Kunden selbst geändert werden. Name und Vorname kann der Kunde nur mittels handschriftlich unterzeichnetem Formular ändern lassen, die Adresse darf sowohl vom Kunden als auch von einem Contact-Center-Mitarbeiter geändert werden. Gleichzeitig ist jedem Benutzer eine oder mehrere «Rollen» zugeteilt. Diese regeln die Berechtigung zum Lesen, Schreiben und Löschen der Daten. So bekommt ein Besucher typischerweise die Rolle «Kunde» zugeteilt, die ihn lediglich dazu berechtigt, einen Subset der eigenen Daten zu administrieren. Ein Contact-Center-Mitarbeiter dagegen kann gleichzeitig mehrere Rollen für unterschiedliche Aufgaben beanspruchen.

Ganz wichtig für Betreiber von offenen Finanzportalen ist die Tatsache, dass auch aus Sicht der integrierten Services für die einzelnen Anbieter auf dem Portal nicht ersichtlich werden darf, ob ein Kunde gleichzeitig bei anderen Anbietern registriert ist. Denn aus bankrechtlichen Gründen dürfen keine Rückschlüsse auf definierte Personen möglich sein. Aus der Sicht des Portales ist es unmöglich, Namen und Adresse des Besuchers zu eruieren. Beruhigend also zu wissen, dass alle Daten sofort nach Beendigung der Session im geschützten Bereich gelöscht werden.

Sicherheit als Nervenzentrum

Softwareingenieur Tanner verweist darauf, dass es bei Finance Point eine dreistufige Single Point of Entry (SPE) gibt. Nur die dritte Stufe aber sei speziell durch eine starke Authentisierung geschützt und somit berechtigt, die Sicht auf die konsolidierte Vermögensschau zu öffnen. Diese Stufe wird als geeigneter Ausgangspunkt für eine effiziente Depotbewirtschaftung betrachtet. Die Implementierung von SSO wird in Finance Point in keiner geschlossenen Firmenumgebung (Intranet) realisiert, sondern im offenen realen «Netz».

Gemäss Küng ist die Trennung zwischen Geschäftsabwicklung und Sicherheit eine wichtige Voraussetzung, um den Ansprüchen des Internet begegnen zu können. Bei Finance Point betreffe diese die Leistungsintegration und -konsolidierung sowie die durchgängige Transaktions- und die Prozessabwicklung. Während die reine Geschäftsabwicklung verstärkt von unterschiedlichsten Systemen bereitgestellt wird, entwickeln sich sowohl die Sicherheitsdienste als auch die damit verbundene Benutzerverwaltung zu zentralen Nervenzentren. Küng sieht darin sogar neue Verdienstmöglichkeiten: «Wie das Beispiel einiger namhafter amerikanischer Unternehmen zeigt, sind diese Nervenzentren durchaus in der Lage, künftig zusätzliche Einkünfte zu generieren.» □