

## Alles aus einem Guss Mit einer Multi-Channel-Strategie zum Serviceportal

Von Stefan Arn\*

Damit ein Kunde seine Bankgeschäfte bei der UBS tätigen kann, stehen ihm mehrere Absatzkanäle wie Schalter, Call-Center, Internet, Multimat und das Mobiltelefon zur Verfügung. Dahinter steht eine kohärente Multi-Channel-Strategie, die erstens die Kommunikationswege verkürzt, vereinfacht und verbilligt und zweitens als integrierte Plattform dazu beiträgt, entsprechende Entwicklungsprojekte schneller zu realisieren.

Bis heute mussten weltweit bereits rund die Hälfte der 400 Finanzportale ihre elektronischen Pforten wieder schliessen. Die Realität hat im E-Banking Einzug gehalten. Was im herkömmlichen Bankgeschäft gilt, wird auch im E-Banking zu den wichtigsten Differenzierungsfaktoren werden. Denn das Finanzgeschäft wird vom Vertrauen in die kompetente, sichere, effiziente und nachhaltige Bewirtschaftung der Investitionen getragen. Dies lässt sich selbstredend auf die IT-Welt ummünzen. So verstehen wir etwa unsere über Jahre unter aktiver Mithilfe unserer Kunden gereifte und bewährte Plattform als wesentliche Voraussetzung für Innovationen. Wir gehen davon aus, dass die Zukunft personalisierbaren Serviceportalen gehören wird.

Nachdem die Köpfe abgekühlt sind, können sich die Banken auch bei ihren elektronischen Diensten wieder auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Praktikabilität und Rentabilität von Lösungen tritt an die Stelle von «IT-Buzzwords». Nicht mehr die Anzahl Besucher, die sogenannte Hitrate, steht wie zu Beginn der Dotcom-Euphorie beim Internet-Banking im Vordergrund, sondern primär die erbrachte Serviceleistung für die Kunden und die damit verbundenen Verdienstmöglichkeiten. Dabei ist es positiv zu werten, dass alle Lösungen nun im Sinn einer Kostenminimierung unter dem Gesichtspunkt des Geschäftsnutzens und nicht mehr länger unter dem Druck der Internetwelt bewertet werden müssen.

### Das Unscheinbare wird spektakulär

Erst jetzt zeigt es sich, dass kohärente Multi-Channel-Strategien zwar einen weniger spektakulären, dafür aber umso konsequenteren und sichereren Weg für die Entwicklung der elektronischen Bankdienste darstellen. Während vor vier Jahren noch 85 Prozent aller UBS-Kunden ihre Finanzgeschäfte am Schalter tätigten, sind es laut einer Studie der Marktforscher Booz-Allen & Hamilton heute nur noch zwischen 10 und 20 Prozent. 60 bis 80 Prozent nutzen zum Kontakt sowohl die Filiale als auch das Internet und das Telefon: So lassen sich heute beispielsweise problemlos Hypothekarzinsberatungen via Web und PC durchführen und gleichzeitig die dazugehörigen Zinsfragen via Telefon beantworten. 10 bis 20 Prozent der Klientel sind reine E-Direktkunden, obwohl 72 Prozent der Kunden noch immer Angst vor der Informationsabgabe übers Netz haben. Ausserdem sind innert Jahresfrist die über Multimats und E-Banking getätigten Transaktionen um 27 und 22 Prozent gewachsen. Das ganze Transaktionsvolumen wird mit einer Handvoll Servern bewältigt, dies im Gegensatz zu anderen weltweit tätigen E-Banking-Lösungen, die mit mehreren hundert in Amerika stationierten Servern eine vergleichbare Last verarbeiten. Die daraus resultierende Kostenersparnis bezüglich Hardware und Betrieb und auch die einfachere Betriebbarkeit des Gesamtsystems sind offensichtlich.

### Von Standards und Schichten

Bei der Realisierung stand und steht von den konzeptuellen Anfängen im Jahre 1997 an die Bereitstellung einer integrativen und produktüber-

greifenden Dienstleistung zum Kunden im Zentrum. Zwar war das Konzept «ein System, ein Host» schwierig umzusetzen, doch scheinen die damit gewonnenen Synergieeffekte eine vermeintlich längere Entwicklungszeit zu rechtfertigen: Heute sind Kunden und interne Mitarbeiter gleichermaßen in der Lage, sich rund um die Uhr denselben Informationsstand über ein Konto zu beschaffen. Der dafür gewählte «Bottom-Up»-Ansatz hat sich insofern bewährt, als nun eine modulare und robuste IT-Systemplattform zur Verfügung steht, bei der sich Neuentwicklungen transparent einbinden lassen. Wir verstehen unter diesem methodischen Konzept eine auf einem uniformen Integrationslayer aufbauende mehrstufige IT-Architektur, in der jede Schicht dem übergeordneten Layer ihren funktionalen Output anforderungsgerecht zur Verfügung stellt. Die Sicherheitsschicht umspannt dabei alle Ebenen. Wesentliche Vorzüge dieses Ansatzes sind die Bereitstellung generischer Dienste, so dass sich einmal entwickelte Komponenten erneut verwenden und sich neu entwickelte Komponenten vereinfacht einbinden lassen. Die konsequente Abstimmung auf Industriestandards bringt für alle Beteiligten Vorteile. Für die Bank ergeben sich tiefere Entwicklungskosten, und von den Ersparnissen profitieren schliesslich auch die Kunden.

### Mehrkanalig durch die Dienste

Auf allen Kanälen können die gleichen Bankgeschäfte bei gleich bleibender Qualität mit einheitlichen Services getätigt werden. Die verschiedenen Channels reichen vom Schalter über das Internet-Banking E-Banking Classic, über herkömmliche Off-/Online-Methoden mit Quicken und CC-Win-Banking bis hin zum Multimat, dem Interactive Voice Response System, dem Call-Center «eCustomer Care Center» (eCC) oder dem Mobiltelefon (WAP).

Im Gegensatz zu Systemen, die auf Insellösungen setzen, baut die UBS-Lösung auf einem IT-Kernsystem auf, bei dem auf allen Kanälen über eine Vertragsnummer und als Authentisierungsmerkmal ein Passwort und bei Bedarf die gleiche Streichlistennummer benutzt werden können. Ein einzelner Authentisierungsdienst sorgt für die durchwegs transparente Zugangskontrolle vom Endgerät wie etwa über den Browser bis hin zum Host über mehrere Sessions hinweg in einem sogenannten «Single Sign-on»-Framework. Die mehrdimensional aufgebaute Infrastruktur stellt eine solide Basis für die Entwicklung und den Betrieb aktueller E-Banking-Anwendungen dar und bietet Hand für eine effektive Skalierung. Verbindende Komponente zwischen Vertragsdatenbank und Backend-Umgebungen ist eine sichere Web-Access-Lösung. Sie erlaubt die Einbindung aller heute gebräuchlichen Kommunikationskanäle wie Browser, PDA und Mobiltelefon in die verschiedensten Backend-Umgebungen. Zu ihren Kernkomponenten zählen ein Reverse-Proxy-Server mit eingebauter 128-Bit-Session-Step-Up-Funktionalität, der den Zugang zum Internet/Intranet mit mehreren Protokollen erlaubt, und ein Session-Management für die optimierte Konnektivität. Für eine vom verwendeten Endgerät unabhängige Datenausgabe ist ein Servlet-basierter Bauteil mit der Erzeugung von HTML, XML

oder auch WML zuständig. Die Web-Access-Lösung resultiert aus mehrjähriger Ingenieur-erfahrung mit Softwareprojekten, die auf dem Web aufbauen, sich am Servermodell orientieren und beispielsweise in der Lage sind, in einem Monat 2,1 Millionen Logins und 3,7 Millionen Vergütungsaufträge zu bewältigen.

### Sicherheit als höchste Priorität

Wie überall in der Bankenwelt wird auch beim Multi-Channel-Ansatz der UBS logischerweise dem Sicherheitsaspekt die höchste Priorität beigemessen. Das heutige Sicherheitsniveau ist sehr hoch und wird laufend weiterentwickelt. Die Web-Access-Lösung bietet dazu standardmässig eingebaute Sicherheitsfunktionen, die ebenfalls laufend den ständig steigenden Anforderungen angepasst werden. Aus unserer Warte werden die in naher Zukunft kommenden Neuentwicklungen denn auch vorwiegend im Sicherheitsbereich, wie etwa in der Anwendung ausgefeilter und trotzdem benutzerfreundlicher Authentisierungsmittel, anzutreffen sein. Es wird sich um Chipkarten und neue Zertifikatstypen sowie deren verschiedene Kombinationsformen handeln. Damit werden gleichzeitig die heute gebräuchlichen Streichlisten obsolet. Die Herausforderung bei der Weiterentwicklung des E-Banking zum Serviceportal bestehe einerseits darin, die richtige Balance zwischen einfacher Handhabung und genügend Sicherheit zu finden, und andererseits darin, die nahtlose Integration verschiedener Funktionalitäten weiterzutreiben, um dem Benutzer eine möglichst einfache Navigation zur Verfügung zu stellen, erklärte Thomas Schneider, der Verantwortliche der UBS-Abteilung E-Banking-Solutions, zum Thema Weiterentwicklung des E-Banking an einer kürzlich durchgeführten Multimediatagung in Zürich. Denn mit steigender Kundschaft dürften in der nächsten Phase auch die Anforderungen der Anwender an die angebotenen Dienste steigen. Die Situation gleicht jener der achtziger Jahre, als die Banken ihr Filialnetz ausbauten. Der Unterschied: Anstelle neuer Marmorböden muss man heute in den digitalen Niederlassungen solide Sicherheitslösungen integrieren.

Der Weg bis zur Realisation eines umfassenden Serviceportals dürfte nicht mehr lang sein. Allerdings liegt das Ziel auch nicht gerade vor der Nasenspitze. Applikatorisch dürfte die Integration in einer homogenen Lösung der heute teilweise in Einzelanwendungen verfügbaren Dienstleistungen wie Kursinformationen, Börsenhandel, Retailbanking und Portfoliobewertungen mit Single Sign-on sicher weitergetrieben werden. Klar scheint auch, dass das Angebot für Kunden und Finanzdienstleister gleichermaßen um attraktive und prozessoptimierende Dienste erweitert werden dürfte. So ist es durchaus vorstellbar, dass die Kundenkommunikation für Zahlungsanweisungen beispielsweise über einen gesicherten E-Mail-Verkehr, das sogenannte Secure Messaging, vereinfacht ablaufen wird.

### Nur was sich rechnet, funktioniert

Sofern sich architektonische und vor allem sicherheitstechnische Aspekte meistern lassen, sind des Weiteren auch Lösungen mit erweiterter

Multi-Channel-Funktionalität im CRM-Bereich denkbar. Damit könnte ein Benutzer, der sich in der Internet-Banking-Lösung nicht mehr zurechtfindet, vom Call-Center Hilfe bekommen, indem der angerufene Agent sich mit sogenanntem Co-Browsing aktiv in die aktuelle Internet-Banking-Session des Kunden einschalten kann.

Aber solche ausgefeilten Lösungen werden

nach dem jähen Ende der Dotcom-Träume sicherlich vermehrt unter dem Gesichtspunkt des Geschäftsnutzens (Kosten/Nutzen) und nicht mehr länger unter dem Druck der Internetwelt bewertet. So mutieren Dienstleistungen, die heute von zahllosen Anbietern gratis bezogen werden, auf einmal wieder zu kostenpflichtigen Services. Auch Schneider glaubt, dass nur Webangebote

überleben werden, mit denen Geld zu verdienen ist. Zudem geht er davon aus, dass das künftige Finanzportal der UBS keine Mall mit kunterbunten Angeboten sein wird, sondern ausschliesslich Finanzdienstleistungen enthalten wird.

\* Der Autor ist Gründer und CEO der Zürcher Softwarefirma AdNovum.