

WAS KUNDEN WIRKLICH WOLLEN

Wünsche an Electronic Banking

■ Die Studie „Electronic Banking 2007“ untersuchte die Kundenwünsche von Unternehmen an Online-Banking-Angebote der Banken. Insgesamt ziehen die Marktforscher ein positives Fazit: Durch den 2008 deutschlandweit eingeführten Kommunikationsstandard EBICS haben Kreditinstitute ihre Dienstleistungen im Zahlungsverkehr deutlich optimiert. Aber die Unternehmen haben noch eine ganze Reihe weiterer Wünsche, denen die Banken erst noch nachkommen müssen. Beispielsweise möchte rund jedes zweite Unternehmen künftig mehr Komfort bei der computergestützten Verwaltung von Bankbürgschaften und Wertpapiergeschäften. Eine Verbesserung in diesen Bereichen hat jedoch nur ein Viertel der Kreditinstitute auf der Agenda. Auch bei der Einführung neuartiger Dienstleistungen im Electronic Banking für Geschäftskunden müssen sich Kreditinstitute beeilen: Drei von fünf deutschen Firmen unterhalten Konten bei mehreren Banken, und verbesserter Service wird dadurch von ihnen schnell wahrgenommen. Die Studie wurde vom Beratungs- und Softwarehaus PPI AG in Zusammenarbeit mit dem Institut ibi research der Universität Regensburg durchgeführt.