

Firmenkunden wollen einfache Lösungen

Firmenkunden stellen hohe Ansprüche an den elektronischen Zahlungsverkehr: Schnelle Übertragung großer Datenmengen, flexible Autorisierung von Aufträgen und bedienerfreundliche, netzwerkfähige Anwendungen gehören dabei zu den wichtigsten aktuellen Anforderungen. Die Entwickler von E-Banking-Lösungen stehen vor der Herausforderung die unterschiedlichen Faktoren in Einklang zu bringen. Zusätzlich gilt es, die individuellen Wünsche der Kunden zu berücksichtigen. So legen kleinere Firmenkunden großen Wert auf eine einfache Bedienbarkeit. Für größere Unternehmen ist vor allem die Integrierbarkeit der E-Banking-Lösung in die bestehenden Abläufe und Systeme wichtig. Dies ist das Ergebnis der Studie „Electronic Banking 2008“ des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG in Zusammenarbeit mit Ibi Research.

Einfachheit geht vor: So lautet das Credo der meisten kleineren Firmenkunden. Für 86 Prozent der Befragten gehört das Kriterium „Bedienbarkeit des Kundensystems“ zu den fünf wichtigsten Eigenschaften eines elektronischen Zahlungsverkehrssystems. Damit hat ein komfortabler Umgang für diese Kunden Priorität. Erst an zweiter und dritter Stelle des Anforderungsprofils stehen „Sicherheit“ (66 Prozent) und „Multibankfähigkeit national“ (62 Prozent). Aber auch bei großen Mittelstandskunden steht eine unkomplizierte Anwendung hoch im Kurs.

Mit einer Zustimmung von 67 Prozent ist dies, nach der „Integrierbarkeit“ (79 Prozent), das zweit wichtigste Kriterium. Der Wunsch nach einfacher Bedienbarkeit wurde bei der E-Banking-Software Travic-Web und Travic-Web on Stick, die vom SIZ Informatikzentrum der Sparkassenorganisationen GmbH und der PPI AG entwickelt wurden, besonders berücksichtigt. „Bei der Entwicklung des Systems stand neben der Sicherheit die einfache Bedienbarkeit im Vordergrund. Dazu musste stets darauf geachtet werden, dass die Anwendung ein intuitives Handeln der Benutzer unterstützt“, erläutert Dieter Schweisfurth, Leiter Electronic Banking beim SIZ.

Neben einfacher Bedienbarkeit gehört die Möglichkeit, sich jederzeit einen aktuellen Überblick über die Kontensalden bei den unterschiedlichen Banken zu verschaffen, zu den Schlüs-

selqualifikationen für Firmenkunden. Die Multibankfähigkeit ermöglicht dem Kunden, seine unterschiedlichen Bankkonten über nur eine Software-Lösung zu verwalten. Da Kundensysteme wie Travic-Web nach dem Ebics-Standard arbeiten und somit multibankfähig sind, zielen sie vor allem auf Großkunden ab. Denn ihnen ist besonders wichtig, Zahlungen schnell zu erfassen und sicher an ein Kreditinstitut zu übertragen. Aus diesen Gründen setzt die WestLB Travic-Web weltweit unter dem Namen CashLine Web aktuell bei 150 Großkunden ein. „Da unsere Kunden überwiegend mit der Verarbeitung von Massendaten zu tun haben, brauchen wir eine entsprechend leistungsfähige IT. Der Ebics-Standard erfüllt diese Ansprüche. Mit CashLine Web wird das hohe Leistungsniveau durch Ebics um eine bedienerfreundliche Komponente ergänzt, die zugleich die Vor-Ort-Betreuung deutlich reduziert hat. Unsere Kunden kommen mit dem System sehr gut klar“, fasst Dr. Elke Breidenbach zusammen, zuständig für den elektronischen Datenaustausch im Bereich Transaction Service bei der WestLB.

Für den Sparkassenverband Bayern (SVB) spielte der Aspekt „Bedienbarkeit“ ebenfalls eine wichtige Rolle, um ein geeignetes Nachfolgesystem für den jahrelang erfolgreich eingesetzten Multiweb Banking Client zu finden. Wie bereits bei der WestLB fiel die Entscheidung auf Travic-Web. „Wir verfolgen damit die Absicht, eine adäquate 1:1-Ablösung des Multiweb Banking Clients zu erreichen. Da unsere Kunden seit fünf Jahren Erfahrungen mit internetbasierten Zahlungssystemen haben und den Umgang mit diesen Formaten gewöhnt sind, war es für uns wichtig, einen möglichst geräuschlosen Übergang zu schaffen“, so Marion Scholtz vom Sparkassenverband Bayern.

Ein Thema ist die ortsunabhängige Freigabe von Zahlungsaufträgen durch die Verteilte Elektronische Unterschrift (VEU). Vor allem kleinere Firmenkunden zeigen sich interessiert: Von ihnen zählt fast jeder dritte Befragte die Mobilität zu den fünf wichtigsten Eigenschaften einer E-Banking-Lösung. So ermöglicht beispielsweise das ebenfalls vom SVB empfohlene Travic-Web on Stick, eine Freigabe von Zahlungsaufträgen, ohne dass auf dem PC eine E-Banking-Software installiert sein muss. Die VEU erfolgt mit Hilfe eines USB-Sticks und eignet sich für Führungskräfte, die unterwegs sind. DSZ