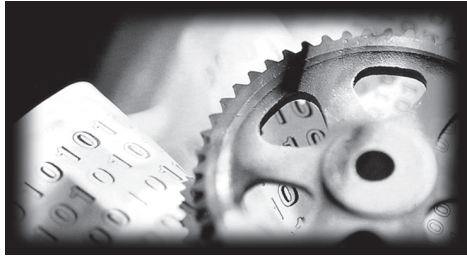


## TECHNIK, TIPPS UND TRENDS



### 1822 S inform benennt sich um

Ab sofort firmiert die ehemalige 1822 S Inform Software GmbH als Finanz Informatik Solutions Plus GmbH. Der neue Name ist Ausdruck der engen Verbundenheit mit der Konzernmutter Finanz Informatik. Darüber hinaus soll er die besondere Expertise des Software-Hauses bei der Entwicklung integrierter Lösungen an den Schnittstellen der in Deutschland führenden Standard-Software für das Retailbanking, der Gesamtbanklösung OSPlus, widerspiegeln. „Nach der vollständigen Übernahme durch die heutige Finanz Informatik im Jahr 2007 ist es an der Zeit, auch in unserem Außenauftritt unserer Rolle als bevorzugtem Anbieter von kundenindividuellen Lösungen im OSPlus-Umfeld gerecht zu werden“, begründet Jochen Gag, Sprecher der Geschäftsführung der Finanz Informatik Solutions Plus GmbH, die neue Namensgebung zu diesem Zeitpunkt.

### Bargeldloses Bezahlen im ÖPNV in Hannover

Der Frankfurter Kartendienstleister B+S Card Service implementiert bis Sommer 2009 an allen 195 Stadtbahnhaltestellen der Üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG bargeldlose Bezahlungsmöglichkeiten. Die Feldtests mit den neuen Fahrkartensystemen für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) sind in der niedersächsischen Landeshauptstadt gerade abgeschlossen worden. „Die Hannoveraner sind zufrieden mit den neuen Automaten. Das können wir als Fazit aus den Feldtests ziehen“, erklärt Udo Iwanek, Pressesprecher der Üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG. Seit Juni hat Üstra mit 19 Geräten eigenständig die Tests durchgeführt und die Reaktionen der Fahrgäste auf die neuen Bezahlungsmöglichkeiten getestet. Insbesondere die Möglichkeit, per ec-Karte zu bezahlen, empfanden die Hannoveraner als sehr gut. „An bestimmten Automaten hatten wir früher besonders mit Vandalismus zu kämpfen. In den neuen Automaten findet sich durch die gute Resonanz auf die Kartenzahlung in Zukunft deutlich weniger Bargeld. Wir hoffen, auch dadurch die Zahl der Übergriffe auf die Technik deutlich reduzieren zu können“, bestätigt Iwanek. Mit den 19 Feldtestgeräten wurden pro Monat bereits über 50 Prozent mehr Fahrkartenumsatz erzielt, davon entfallen über zehn Prozent auf die neue Zahlungsmöglichkeit mit ec-Karte (zukünftig: „girocard“). Die Kunden der Üstra haben daneben an den Automaten auch die Möglichkeit, das Gesprächsguthaben ihrer Prepaid-Mobiltelefone aufzuladen – auf Wunsch mit Bargeld oder mit der ec-Karte.

### Nord/LB schließt neuen Servicevertrag mit IBM ab

Die Norddeutsche Landesbank Girozentrale in Hannover (Nord/LB) hat mit der IBM Deutschland GmbH einen neuen Servicevertrag mit einer Laufzeit von fünf Jahren geschlossen. Bereits im Jahre 2004 entschied sich die Nord/LB erstmals, ihre IT-Services in die Hände von IBM zu legen. IBM soll den Betrieb der gesamten IT-Infrastruktur von mehr als 5000 Arbeitsplätzen der Nord/LB und der Braunschweigischen Landesbank sowie aller Nord/LB-Auslandsniederlassungen sicherstellen. Im Rahmen der neuen Vereinbarung wird IBM die IT-Prozesse modernisieren, neue IT-Technologien einführen und ständig weiterentwickeln. Überdies werden die steigenden Anforderungen durch gesetzliche Bestimmungen vor allem im Bereich Security und Compliance laufend angepasst. IBM stellt als Systemintegrator die Gesamtverfügbarkeit der gesamten IT-Systeme herstellerneutral sicher. Dazu gehört der Betrieb der lokalen und verteilten Netze sowie der Anwendungs- und Infrastruktur-Server, der gesamten Speicherinfrastruktur, aller Handelssysteme, aller Arbeitsplatzsysteme und die Überwachung von Selbstbedienungseinheiten. Die Mitarbeiter der Bank können sich jederzeit an den zentralen IBM-User-Help-Desk

wenden, der als Informationsdrehscheibe arbeitet. Ein umfangreiches Reporting soll die notwendige Kontrolle und Transparenz der Kosten ermöglichen. Die Nord/LB profitiert laut IBM neben Kosteneinsparungen und mehr Sicherheit auch von einem weiterentwickelten, flexiblen Preismodell, bei dem die Leistung nach gemessenem Bedarf abgerechnet wird. „Wir haben mit IBM einen starken Partner gefunden, der für uns die Qualität und Flexibilität sowie die Weiterentwicklung unserer IT-Systeme sicherstellt. Das ist für uns im Finanzbereich in einem immer schneller sich verändernden Markt von überlebenswichtiger Bedeutung“, sagt Volker Nagy, zuständiger Hauptabteilungsleiter „Application Management/IT“ der Nord/LB.

### Ganzheitliche Lösungen für Finanzdienstleister

Aus dem Zusammenschluss des Geschäftsbereichs Finanzdienstleistungen der MSG Systems AG und der Gillardon AG Financial Software entsteht die MSG-Gillardon AG. Die Zusammenführung von bankfachlicher Beratungs- und IT-Kompetenz auf Basis kundenindividueller wie eigener etablierter Produktlösungen macht das neue Unternehmen zu einem der führenden Anbieter von ganzheitlichen Lösungen für Finanzdienstleister.

Dabei kann das „junge“ Unternehmen MSG-Gillardon aus der Erfahrung der „Muttergesellschaften“ schöpfen: Die 1980 gegründete MSG Systems AG zählt nach eigenen Angaben zu den Top-Ten-IT-Beratungs- und -Systemintegrationsunternehmen in Deutschland und verfügt über mehr als 25 Jahre Erfahrung in der Entwicklung und Implementierung ganzheitlicher Anwendungslösungen. Der Geschäftsbereich Finanzdienstleistungen, der nun in die MSG-Gillardon AG eingegliedert wurde, hat sich mit bankfachlicher Beratung und der Umsetzung von IT-Projekten in der Finanzbranche profiliert. Das bereits 1920 gegründete Unternehmen Gillardon ist nach Unternehmensdarstellung Marktführer in Bezug auf finanzmathematische Lösungen auf Basis von Standard-Software für Finanzdienstleister und verfügt über Expertise in den Bereichen Gesamtbanksteuerung, Risikomanagement sowie bei Beratungssystemen am Point of Sale.

### CAFM-Anbieter bilden Ring zur Qualitätsoffensive

Vier führende Anbieter von Software für Computer-Aided-Facility-Management (CAFM) gründeten Ende September den „CAFM-Ring“, eine unabhängige Interessenvertretung. Der Ring soll den Nutzen von IT-Unterstützung im Facility-Management deutlich machen.

Zielgruppe sind die FM-Manager in der Industrie und die zuständigen Amtsleiter in der Verwaltung. In einer freiwilligen Selbstverpflichtung definieren die Ring-Mitglieder gemeinsame Qualitätskriterien, welche professionelle Services und Sicherheit der CAFM-Investition gewährleisten sollen. Insgesamt repräsentiert diese Initiative in Deutschland, Österreich und der Schweiz mehr als 2000 CAFM-Kunden mit über 80 000 Anwendern. Der Ring versteht sich als offene Plattform.

Die Verantwortlichen im Gebäudemanagement bezwecken mit CAFM eigenen Angaben zufolge vor allem, ihre Immobilien und Liegenschaften strukturiert zu bewirtschaften, auf Basis klarer und aktueller Informationen. Dann könnten sie Investitionen, beispielsweise für die Instandhaltung oder für Energieeinsparungen, effizient steuern und die Ergebnisse objektbezogen kontrollieren.

„Die Beschaffung von CAFM hat aber nur dann wirklich Sinn, wenn das eingesetzte System einem ganzheitlichen Anspruch gerecht wird“, so Rainer Hutz, Gründer und Inhaber von Loy & Hutz AG. „Ein Kunde unterstützt vielleicht nicht von Anfang an gleich alle relevanten FM-Prozesse mit IT. Aber er benötigt ein System, das er mittel- und langfristig ausbauen kann und das mit seinen Prozessen mitwächst.“ Dazu sei ein modularer Aufbau hilfreich, den der Kunde sich schrittweise erschließen kann. Im Ergebnis würden dann sowohl die technischen als auch die infrastrukturellen und die kaufmännischen Prozesse übergreifend mit IT abgedeckt, so der Mitinitiator des CAFM-Rings. Nur dann erhalte der Kunde Investitionssicherheit und die Aussicht auf einen messbaren Projekterfolg.

### Mit neuen Angeboten im Wettbewerb punkten

Deutsche Finanzdienstleister konzentrieren sich verstärkt darauf, im Electronic Banking attraktive Zusatzleistungen anzubieten, um im europaweiten Wettbewerb bestehende Kunden zu binden und neue zu gewinnen. Dabei fokussieren sich die Institute bisher vor allem auf den Zahlungsverkehr. Im Finanzierungsbereich werden dagegen Potenziale für interessante Zusatzdienstleistungen verschont. Gerade hier aber wünschen sich Firmenkunden entsprechende Angebote: So wollen drei von fünf Unternehmen ihre Kreditverträge online einsehen können, ein Viertel möchte gerne Kredite seiner Hausbank an die eigenen Kunden vermitteln. Dies ergab die Studie „Electronic Banking 2008“ des Beratungs- und Software-Hauses PPI AG in Zusammenarbeit mit ibi Research.

Jeder vierte der befragten Experten zählt die Bereitstellung zusätzlicher

Auftragsarten, Funktionalitäten und Bankdienstleistungen zu den drei größten Herausforderungen im Electronic Banking – deutlich mehr als bei der Befragung im vergangenen Jahr (2007: 15 Prozent). Die meisten geplanten Angebote betreffen dabei den Zahlungsverkehrsbereich. So wollen beispielsweise 97 Prozent der Institute zusätzliche Auftragsarten im europäischen Zahlungsverkehr anbieten. Auch die elektronische Rechnungsstellung und -zahlung hat gegenüber 2007 an Bedeutung gewonnen. Während solche Angebote zum Beispiel in der Schweiz, in Österreich sowie im skandinavischen Raum bereits starken Zuspruch durch die Unternehmen erhalten, konnten sich vergleichbare Leistungen in Deutschland bisher kaum durchsetzen. Inzwischen wollen jedoch 47 Prozent der hiesigen Banken den Firmen künftig die elektronische Rechnungsstellung und Präsentation anbieten.

Allerdings werden bisher nur wenige Dienstleistungen im Finanzierungsbereich online angeboten. Zwar nutzen viele Kreditinstitute das Internet zur Anbahnung von Geschäften beziehungsweise Beratungsgesprächen, konkrete Transaktionsmöglichkeiten sind derzeit jedoch nur bei wenigen Banken und Sparkassen umgesetzt. So bieten lediglich 18 Prozent der Institute die Möglichkeit zum Online-Abwurf von Vertragsdetails zu Kreditverträgen, 14 Prozent stellen eine Schnittstelle zur Vermittlung von Kredit- und Leasing-Verträgen an die Kunden ihrer Firmenkunden bereit.

### Vor 70 Jahren wurde der Digitaldruck erfunden

Am 22. Oktober 1938 präsentierte der Physiker und Patentanwalt Chester Carlson ein Verfahren, mit dem sich Schriftzeichen auf elektrostatischem Weg kopieren ließen. Der von ihm entwickelte Prozess machte es weltweit erstmals möglich, Texte, Bilder oder Zeichnungen nahezu beliebig zu vervielfältigen. Die Technologie, die er „Elektrophotografie“ nannte und später als „Xerografie“ bekannt wurde, bildet heute die Basis jedes Digitaldruckers, Kopierers oder Faxgerätes. Durch seine Erfindung legte Carlson die Grundlage eines ganzen Wirtschaftszweigs. Die Grundidee hinter den Forschungsarbeiten von Carlson lautete: Zeichen und Buchstaben müssten sich mit Hilfe von Ladungsunterschieden duplizieren lassen. Um dies zu beweisen, experimentierte er drei Jahre lang in einem winzigen Appartement in Astoria, einem Bezirk des New Yorker Stadtteils Queens. Ihn interessierte vor allem der Einfluss von Licht auf Materie. Er begann gezielt, mit Schwefel auf seinem Herd zu arbeiten, da er gelesen hatte, dass die elektrische Leitfähigkeit von Metallen

durch Lichteinwirkung verändert werden kann. Nach vielen übel riechenden Experimenten gelang ihm im Oktober 1938 der Durchbruch: Mit Tusche hatte sein Partner, der Physiker Otto Kornei, den Schriftzug „10-22-38 ASTORIA“ auf einen Objektträger aus Glas geschrieben und diesen auf eine mit einer frischen Schwefelschicht überzogene Zinkplatte gelegt. Die Schwefeloberfläche hatte Kornei zuvor kräftig mit einem Taschentuch abgerieben, um eine elektrostatische Ladung zu erzeugen. Nach einer kurzen Belichtung entfernten die Forscher das Mikroskopglas und streuten Bärlappsporen über die Schichtoberfläche. Ein Duplikat der Schriftzeichen trat auf der Glasplatte in Erscheinung. Dies war die Geburtsstunde der Xerografie.

Aus diesen ersten Experimenten entwickelte sich in den letzten 70 Jahren ein eigener Wirtschaftszweig mit Tausenden von Beschäftigten und Milliarden-Umsätzen: Das Marktforschungsinstitut Pira International beispielsweise schätzt, dass sich die Umsätze im weltweiten Digitaldruckmarkt von den heutigen 68 Milliarden US-Dollar bis zum Jahr 2012 voraussichtlich verdoppeln werden. Als erstes Unternehmen, das die Erfindung von Chester Carlson zur Serienreife brachte, gehört Xerox heute zu den erfolgreichsten Unternehmen in dieser Branche. Alleine im vergangenen Jahr wurden über 40 Milliarden Farbseiten auf Xerox-Systemen gedruckt. Mit einer Reihe von Veranstaltungen feiert Xerox jetzt den 70. Jahrestag der Entwicklung der Xerografie. Den Auftakt bildet eine Ausstellung im Büromuseum im Rathausurm in Mülheim/Ruhr. Die Ausstellung gibt einen geschichtlichen Überblick über die Erfindung von Carlson und die Auswirkungen seiner Entwicklung auf das tägliche Leben.

### IT als Nadelöhr für Beratung im Versicherungsvertrieb

Die aktuelle Studie „Erfolgsfaktoren im Ausschließungsvertrieb 2008“, die IBM zusammen mit der psychonomics AG vorlegt, zeigt: Vermittler sehen sich einem verschärften Wettbewerb und zusätzlichen administrativen Aufwänden, insbesondere durch das neue Versicherungsvertragsgesetz (VVG), gegenüber. Während 2007 noch 71 Prozent aller befragten Vermittler ihrer Gesellschaft insgesamt das Prädikat „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“ verliehen, ist dieser Wert in der aktuellen Befragung auf 66 Prozent gesunken. Ihr Anspruch an reibungslose Prozesse und Unterstützung durch die Versicherer steigt. Folgerichtig gewinnt die Prozess- und IT-Kompetenz der Versicherer massiv an Bedeutung.

Nach Einschätzungen der Vermittler wird der deutsche Durchschnittsvermittler über alle Sparten hinweg circa 80 Stunden pro Jahr mehr arbeiten müssen, um die VVG-Vorgaben bei gleich bleibendem Vertriebsvolumen umzusetzen. Dieser zusätzliche Stress macht viele Vermittler unzufrieden. Im Vergleich zu den Vorjahren wird eine qualitativ bessere Unterstützung, wie zum Beispiel eine hohe Qualität der Schulungsangebote, deutlich häufiger gefordert. Im Vergleich zu den Vorjahren hat die Relevanz der Unterstützungsqualität wie zum Beispiel die Bearbeitungsdauer für Vermittleranliegen oder die Qualität der Schulungsangebote deutlich zugenommen. Versicherer, die bei diesen Aspekten punkten können, motivieren ihren Außendienst stärker als andere.

Die Kriterien, die die Zufriedenheit mit der Prozess- und IT-Kompetenz des Versicherers ausmachen, sind generell gegenüber dem Vorjahr in ihrer Relevanz für die Zufriedenheit der Vermittler gestiegen. Der stärkste Anstieg lässt sich bei der Policinggeschwindigkeit und der Vertrags- und Datenverwaltung erkennen. Gleichzeitig sind im Vergleich zu den beiden Vorjahren die Vermittler insgesamt weniger zufrieden mit der Prozess- und IT-Kompetenz ihrer Häuser. Den stärksten Einbruch erfahren die Policinggeschwindigkeit und der Nutzen der Agentur- und Angebotssoftware für die Kundenberatung.

Weit über 60 Prozent der Vermittler geben an, dass der Einsatz von IT sowohl im Agenturmanagement als auch in der Kundenberatung angestiegen ist. Gerade vor dem Hintergrund des VVG fordern sie darüber hinaus eine Integration der zusätzlichen Prozessschritte in die bestehende IT-Landschaft, um den anfallenden „Papierkrieg“ einzudämmen. DSZ



IT-Unterstützung erwünscht: Nach Einschätzungen der Vermittler wird der deutsche Durchschnittsvermittler über alle Sparten hinweg circa 80 Stunden pro Jahr mehr arbeiten müssen, um die Vorgaben des neuen Versicherungsvertragsgesetzes bei gleichbleibendem Vertriebsvolumen umzusetzen. Foto Bilderbox