

Electronic Banking 2007

Trends und zukünftige Anforderungen
im Firmenkundengeschäft

Teil 1: Delphi-Expertenbefragung

Management Summary



PPI AKTIENGESELLSCHAFT



research

an der Universität
Regensburg GmbH

Management Summary

Die Studie **Electronic Banking 2007 – Trends und zukünftige Anforderungen im Firmenkundengeschäft** schätzt zukünftige Entwicklungen im Firmenkundengeschäft auf Basis einer zweistufigen Expertenbefragung qualifiziert ein. Banken, Sparkassen, Rechenzentren und Softwarehäusern soll die Studie damit eine verlässliche Grundlage für ihre strategische Ausrichtung bieten.

Insgesamt 26 Experten aus Großbanken, Landesbanken, großen Sparkassen und Genossenschaftsbanken sowie Bankenverbänden wurden zur **Wettbewerbsrelevanz** des Leistungsangebots und zu zukünftigen **Herausforderungen** im Electronic Banking befragt. Außerdem wurde vertiefend auf die folgenden Themen eingegangen:

- Auswirkungen und Umsetzung von **SEPA** (Single Euro Payments Area)
- Auswirkungen und zukünftige Bedeutung von **EBICS** (Electronic Banking Internet Communication Standard)
- Sichere **Authentifizierung** im Electronic Banking
- Entwicklungen bei den **Kunden- und Banksystemen**
- Neue **Auftragsarten, Funktionalitäten und Bankdienstleistungen**

Die Antworten wurden von ibi research an der Universität Regensburg anonymisiert ausgewertet und aufbereitet. Initiiert und unterstützt wurde die Befragung vom Beratungs- und Softwarehaus PPI AG, das zum Partnernetzwerk von ibi research gehört.

Die wichtigsten Ergebnisse der Expertenbefragung sind im Folgenden zusammengefasst. Sie sollen im 2. Quartal 2007 durch eine Firmenkundenbefragung reflektiert und ergänzt werden.

Allgemeine Ergebnisse: Wettbewerbsrelevanz und zukünftige Herausforderungen

Durch ein überlegenes Leistungsangebot im Electronic Banking lassen sich Wettbewerbsvorteile erzielen.

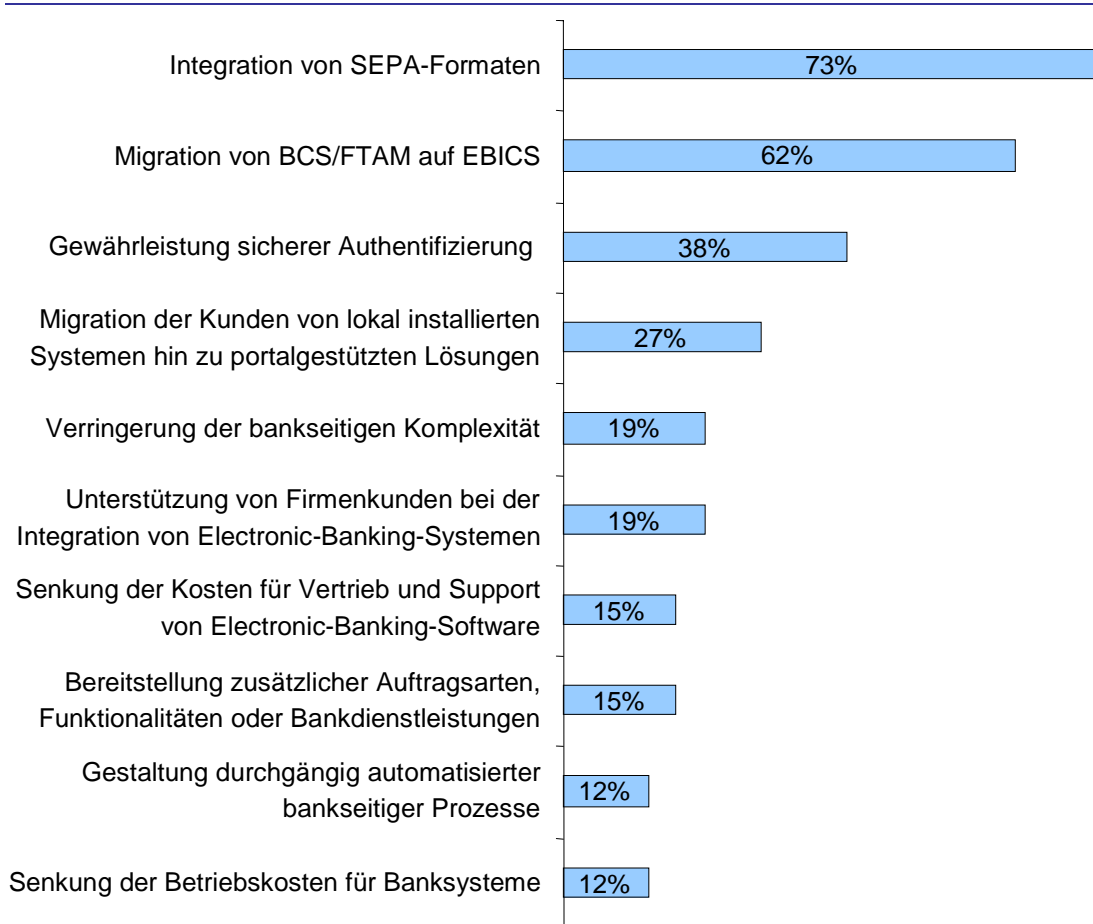
Firmenkunden stellen – den Erfahrungen der Experten zufolge – aufgrund des rasanten technischen Fortschritts, des zunehmenden Zwangs zur Rationalisierung und Automatisierung ihrer Prozesse sowie ihrer teils sehr individuellen Anforderungen hohe Ansprüche an die Kompetenz und technische Leistungsfähigkeit der Banken und Sparkassen. Gelingt es den Instituten, diesen Ansprüchen gerecht zu werden, lassen sich durch die Verlagerung

von Kundeninteraktionen auf kostengünstige elektronische Kanäle einerseits die Kosten im Firmenkundengeschäft senken. Andererseits kann die Abwanderung von Kunden zu Wettbewerbern verhindert und die Gewinnung neuer Kunden intensiviert werden.

Die Integration von SEPA-Formaten, die Migration auf EBICS und die Gewährleistung sicherer Authentifizierung stellen die größten Herausforderungen in den nächsten fünf Jahren dar.

Drei Viertel der beteiligten Experten (73 %) zählen die Integration von SEPA-Formaten zu den größten drei Herausforderungen bei der Gestaltung von Electronic-Banking-Angeboten in den nächsten fünf Jahren (vgl. Abbildung 1). Die Migration von BCS/FTAM auf EBICS wird von 62 % der Teilnehmer und damit an zweiter Stelle genannt. Die Gewährleistung sicherer Authentifizierung stellt für 38 % der Teilnehmer zu den drei größten zukünftigen Herausforderungen, insbesondere für Experten aus Sparkassen und Genossenschaftsbanken.

Abbildung 1: Worin sehen Sie die drei größten Herausforderungen bei der Gestaltung von Electronic-Banking-Angeboten in den nächsten fünf Jahren?



n=26 (max. drei Nennungen je Teilnehmer)

© PPI / ibi research 2007

Auswirkungen und Umsetzung der Single Euro Payment Area

Bei den Banken und Sparkassen führt SEPA zu intensiverem Wettbewerb, zum Outsourcing der Zahlungsverkehrsabwicklung und zur Entwicklung innovativer Dienstleistungen.

SEPA wird nach der weitgehend einhelligen Meinung der Teilnehmer zu einer Zunahme des Wettbewerbs zwischen deutschen und ausländischen Instituten führen. Um rückläufige Erträge aufgrund des verschärften Wettbewerbsumfelds zu kompensieren, werden Zahlungsverkehrsvolumina primär innerhalb Deutschlands bei einigen wenigen großen Abwicklungsdienstleistern zusammengelegt. Nach Abschluss der unbedingt notwendigen Anpassungen zur Erfüllung der SEPA-Anforderungen wollen die Institute zudem verstärkte Anstrengungen unternehmen, sich durch innovative Zusatzdienstleistungen von ausländischen Wettbewerbern zu differenzieren.

Deutsche Unternehmen profitieren mindestens genauso stark von SEPA wie ausländische.

Insgesamt gehen die beteiligten Experten davon aus, dass sich SEPA positiv auf die Firmenkunden auswirken wird. Die starke Exportorientierung sowohl bei Großunternehmen als auch im Mittelstand führe dazu, dass sich vielfältige Ansatzpunkte für Vereinfachungen von Zahlungsabwicklungsprozessen und Kostensenkungen bieten werden. Auch rein national tätige Unternehmen könnten vom stärkeren Wettbewerb zwischen den Banken profitieren.

Auswirkungen und zukünftige Bedeutung von EBICS

Viele Institute planen auf Basis von EBICS multibankfähige Firmenkundenportale anzubieten.

Firmenkundenportale stellen das Pendant zum browserbasierten Online Banking für Privatkunden dar. Da auf Kundenseite keine Installation erforderlich ist, kann der Zugriff von jedem beliebigen PC, beispielsweise auch von unterwegs erfolgen. Auf der Basis von EBICS ergeben sich zukünftig interessante Potenziale für Banken, über das eigene Firmenkundenportal den Firmenkunden auch die Verwaltung von Kontoverbindungen bei anderen Banken zu ermöglichen. Der überwiegende Anteil der Teilnehmer rechnet damit, zukünftig ein solches Angebot zur Verfügung stellen zu können.

EBICS könnte sukzessive auch von anderen europäischen Ländern übernommen werden.

Die europaweite Standardisierung der Bank-Kunde-Schnittstelle ist nach Meinung der Experten eine wichtige Voraussetzung für die Vollendung des

einheitlichen europäischen Zahlungsverkehrsraums (SEPA). Dass sich EBICS tatsächlich auf europäischer Ebene als Standard durchsetzt, davon sind die Teilnehmer weniger stark überzeugt. Einige Länder zeigten sich zwar bereits interessiert, allerdings sei die Abstimmung eines einheitlichen europäischen Standards eine sehr komplexe und langwierige Aufgabe. Wahrscheinlicher sei daher eine sukzessive Adoption durch andere europäische Länder, die auch zu Modifikationen des Standards führen werde.

Sichere Authentifizierung im Electronic Banking

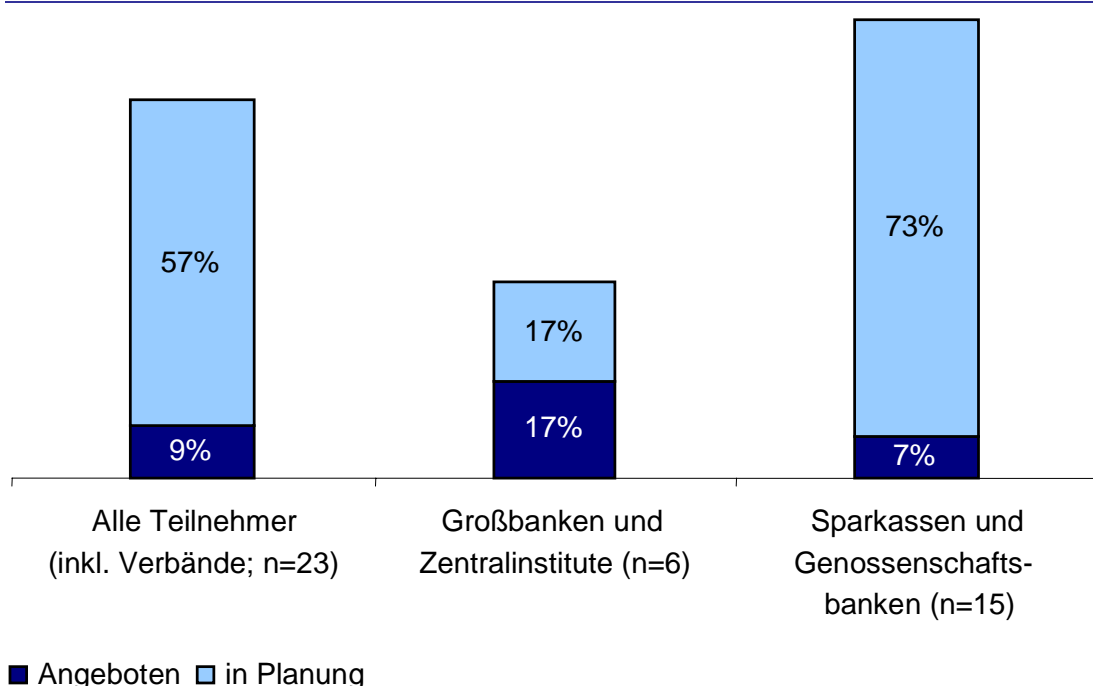
In Firmenkundenportalen werden elektronische Signaturen bisher selten zur Authentifizierung verwendet.

Während elektronische Signaturen für die Erteilung von Aufträgen über Software-Lösungen bereits von fast allen Instituten angeboten werden, spielen sie bei der Auftragserteilung über Firmenkundenportale eine deutlich geringere Rolle. Die Einführung von EBICS wird jedoch offensichtlich dazu führen, dass elektronische Signaturen auch in Firmenkundenportalen häufiger genutzt werden können.

Zwei Drittel der Institute werden zukünftig qualifizierte elektronische Signaturen unterstützen.

Obwohl in Deutschland bereits im Jahr 1997 ein Signaturgesetz verabschiedet wurde, werden qualifizierte elektronische Signaturen im Sinne des geltenden Signaturgesetzes im Electronic Banking bisher kaum eingesetzt (vgl. Abbildung 2). Lediglich 9 % der beteiligten Institute setzen dieses Instrument nach eigenen Angaben für die Erteilung von Aufträgen über Software-Lösungen ein. Allerdings planen weitere 57 %, zukünftig qualifizierte elektronische Signaturen zu unterstützen. Bei den Sparkassen und Genossenschaftsbanken sind es sogar fast drei Viertel der Institute. Die Institute gehen insbesondere davon aus, dass die Zahl der Anwendungen für qualifizierte elektronische Signaturen außerhalb des Electronic Banking zukünftig zunimmt. Derzeit werden die fehlenden Anwendungsfälle noch als größtes Hindernis für die Verbreitung qualifizierter elektronischer Signaturen eingestuft.

Abbildung 2: Angebot von qualifizierten elektronischen Signaturen für die Erteilung von Aufträgen über Software-Lösungen nach Institutsgruppen



© PPI / ibi research 2007

Entwicklungen bei den Kunden- und Banksystemen

Nur 20 % der Institute präferieren kein bestimmtes Kundensystem.

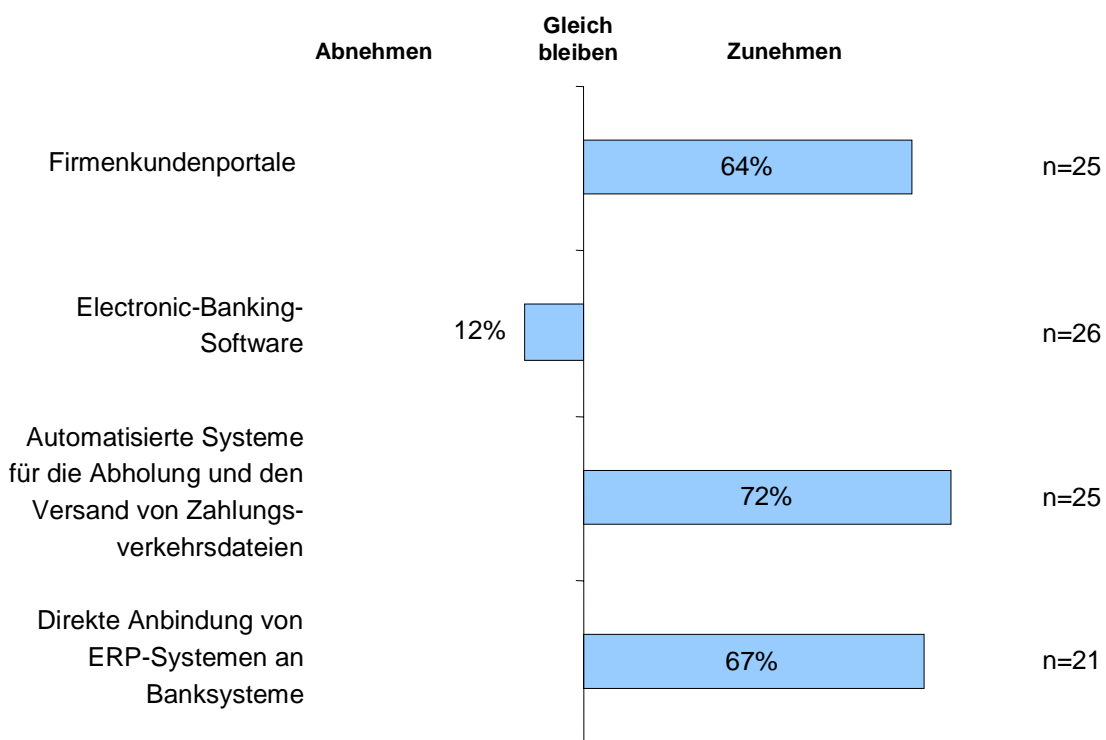
Nur für jedes fünfte der beteiligten Institute ist es unwesentlich, über welches Kundensystem ein Firmenkunde Umsätze abrufen oder Aufträge erteilt. Von den übrigen achtzig Prozent der Institute präferiert über die Hälfte Firmenkundenportale, achtzig Prozent empfehlen ihren Firmenkunden den Einsatz von Software-Lösungen bestimmter Hersteller. Als Begründungen wurden von einzelnen Teilnehmern die unterschiedlichen Leistungsumfänge der Systeme sowie die Unterschiede im bankseitigen Aufwand für Beratung und Support genannt.

Neue Lösungen zur Unterstützung automatisierter Abläufe und Firmenkundenportale gewinnen zukünftig an Bedeutung.

Automatisierte Systeme für die Abholung und den Versand von Zahlungsverkehrsdateien sowie die direkte Anbindung von ERP-Systemen über SWIFT zielen auf die verbesserte Integration unternehmensinterner Abläufe ab. Wie die Einschätzungen der Experten zeigen (vgl. Abbildung 3), könnten sie herkömmliche Electronic-Banking-Software zukünftig in einigen Fällen substituieren. Firmenkundenportale stellen nach Meinung der Experten eine sinnvolle Ergänzung zu lokal installierten Software-Lösungen dar, z. B. für bestimm-

te Firmenkundensegmente oder für die ortsunabhängige Auftragsfreigabe. Sie werden daher zukünftig ebenfalls an Bedeutung gewinnen.

Abbildung 3: Wie wird sich die Bedeutung der folgenden Arten von Kundensystemen in Ihrem Institut in den nächsten fünf Jahren entwickeln (saldiert)?



© PPI / ibi research 2007

Neue Auftragsarten, Funktionalitäten und Bankdienstleistungen

Neue Prozesse bei der SEPA-Lastschrift ermöglichen innovative Zusatzdienstleistungen.

Die SEPA-Lastschrift bietet gute Möglichkeiten, sich durch Zusatzdienstleistungen vom Wettbewerb zu differenzieren und damit im verschärften europäischen Wettbewerb zu bestehen. Über ihre konkreten Planungen konnten zum Zeitpunkt der Untersuchung jedoch erst zehn Teilnehmer Auskunft geben. Acht dieser zehn Institute wollen ihren Firmenkunden die erforderliche Vorankündigung der Lastschrift beim Zahlungspflichtigen abnehmen. Sechs der zehn Institute wollen die Elektronifizierung der Mandatsdaten übernehmen, die zukünftig mit der Lastschrift selbst elektronisch an die Bank des Zahlungspflichtigen übermittelt werden müssen. Eine komplette Übernahme des Lastschriften-Managements ihrer Firmenkunden, d. h. der Verwaltung des Debitorenbestands und der Lastschrift-Einreichung, planen immerhin noch vier der zehn Institute.

Die elektronische Rechnungsstellung wird zukünftig von den Instituten stärker unterstützt.

Jeweils etwa ein Drittel der Institute will seine Firmenkunden zukünftig bei der elektronischen Rechnungsstellung an Privatpersonen bzw. an Unternehmen unterstützen. Internetbasierte Finanzierungsangebote oder Treuhanddienste spielen derzeit dagegen keine bedeutende Rolle.

Inhaltsverzeichnis der gesamten Studie

1 Über die Studie

- 1.1 Abgrenzung und Bedeutung des Firmenkundengeschäfts
- 1.2 Bedeutung des Electronic Banking im Firmenkundengeschäft
- 1.3 Historie und Elemente des Electronic Banking im Firmenkundengeschäft
- 1.4 Notwendigkeit und Ziel der Studie
- 1.5 Einordnung und Konzeption der Studie
- 1.6 Teilnehmer der Studie

2 Ergebnisse der Studie

- 2.1 Wettbewerbsrelevanz des Leistungsangebots im Electronic Banking
- 2.2 Zukünftige Herausforderungen im Electronic Banking
- 2.3 Auswirkungen und Umsetzung der Single Euro Payments Area
 - 2.3.1 Auswirkungen auf Banken und Sparkassen
 - 2.3.2 Auswirkungen auf Firmenkunden
 - 2.3.3 SEPA-Zeitplan
 - 2.3.4 Projektstatus und Umsetzungsstrategie
- 2.4 Auswirkungen und zukünftige Bedeutung von EBICS
 - 2.4.1 Auswirkungen auf Banken
 - 2.4.2 Auswirkungen auf Firmenkunden
 - 2.4.3 EBICS-Zeitplan
 - 2.4.4 Zukünftige Rolle von EBICS
- 2.5 Sichere Authentifizierung im Electronic Banking
 - 2.5.1 Bedeutung unterschiedlicher Sicherheitsrisiken im Electronic Banking
 - 2.5.2 Bedeutung unterschiedlicher Authentifizierungsinstrumente
 - 2.5.3 Rolle qualifizierter elektronischer Signaturen
- 2.6 Entwicklungen bei den Kunden- und Banksystemen
 - 2.6.1 Präferenzen für Kundensysteme aus Bankensicht
 - 2.6.2 Anforderungen an Kundensysteme aus Kundensicht
 - 2.6.3 Entwicklung unterschiedlicher Arten von Kundensystemen
 - 2.6.4 Anforderungen an Banksysteme
- 2.7 Neue Auftragsarten, Funktionalitäten und Bankdienstleistungen
 - 2.7.1 Vorgehensweise beim Angebot neuer Dienstleistungen
 - 2.7.2 Neue Auftragsarten und Funktionalitäten im Electronic Banking
 - 2.7.3 Innovative internetbasierte Bankdienstleistungen
 - 2.7.4 Auslagerung von Aufgaben des Finanzmanagements an Banken

3 Fazit und Ausblick

Partner der Studie

ibi research an der Universität Regensburg



research
an der Universität
Regensburg GmbH

Seit 1993 bildet die ibi research GmbH (vormals Institut für Bankinformatik und Bankstrategie gGmbH) eine Brücke zwischen Wissenschaft und Praxis. Das Team unter der Leitung von Prof. Dr. Dieter Bartmann forscht zu Fragestellungen rund um das

Thema "Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft". Durch die enge Zusammenarbeit mit Spezialisten aus den Bereichen Banken und IT werden die Forschungsergebnisse in die Führungsebene der kooperierenden Unternehmen transferiert. ibi research ist personell eng mit der Universität Regensburg verbunden, wird aber als selbstständige Gesellschaft geführt.

ibi research arbeitet auf den Themenfeldern Retail Banking, E-Business, Geschäftsprozessmanagement & IT-Architektur sowie Operational Risk Management & IT-Security. Zugleich bietet ibi research in Zusammenarbeit mit Banken und Partnern umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungsergebnisse an.

Die vorliegende Studie ist im Competence Center E-Business entstanden.

Weitere Informationen: <http://www.ibi.de>

PPI AG



PPI AKTIENGESELLSCHAFT

Die PPI Aktiengesellschaft ist seit über 20 Jahren an den Standorten Hamburg, Kiel und Frankfurt erfolgreich für die Finanzbranche tätig. 2006 erwirtschaftete das Unternehmen mit seinen mehr als 200 Mitar-

beitern über 25 Millionen Euro Umsatz in den drei Geschäftsfeldern Consulting, Software Factory und Electronic-Banking-Produkte. Im E-Banking liegt der Schwerpunkt auf sicheren und wirtschaftlichen Standardprodukten für die Kommunikation zwischen Firmenkunden beziehungsweise Privatkunden und ihrer Bank. Das Consulting-Angebot erstreckt sich von der Strategie- über die bankfachliche bis zur IT-Beratung.

PPI stellt durch seine professionelle und verlässliche Vorgehensweise eine hohe Qualität der Ergebnisse und absolute Budgettreue sicher.

Weitere Informationen: <http://www.ppi.de>

Impressum

Electronic Banking 2007

Trends und zukünftige Anforderungen im Firmenkundengeschäft

Teil 1: Delphi-Expertenbefragung

März 2007

ISBN 978-3-937195-14-8

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Regerstr. 4

93053 Regensburg

Tel.: +49-(0)941-943-1901

Fax: +49-(0)941-943-1888

E-Mail: info@ibi.de

Web: www.ibi.de

PPI AG Informationstechnologie

Moorfuhrweg 13

22301 Hamburg

Tel.: +49-(0)40-227433-0

Fax: +49-(0)40-227433-333

E-Mail: info@ppi.de

Web: www.ppi.de

Die vollständige Studie ist zu beziehen unter www.ibi-shop.de/e-banking.

© ibi research / PPI 2007

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urhebergesetzes ist ohne Zustimmung der ibi research an der Universität Regensburg GmbH unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Autoren dieser Studie haben sich bemüht, richtige und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. Alle Angaben wurden nach bestem Wissen und mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt und überprüft. Dennoch übernehmen die Autoren keine Garantie oder Haftung für die Fehlerfreiheit, Genauigkeit, Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen.

Haftungsansprüche gegen die Autoren, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen, sofern seitens der Autoren kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.