

Electronic Banking 2007

Trends und zukünftige Anforderungen
im Firmenkundengeschäft

Teil 2: Firmenkundenbefragung

Management Summary



PPI AKTIENGESELLSCHAFT



research

an der Universität
Regensburg GmbH

Management Summary

Der zweite Teil der Studie **Electronic Banking 2007 – Trends und zukünftige Anforderungen im Firmenkundengeschäft** schätzt zukünftige Entwicklungen im Firmenkundengeschäft auf Basis einer Firmenkundenbefragung qualifiziert ein. Banken, Sparkassen, Rechenzentren und Softwarehäuser soll die Studie damit eine verlässliche Grundlage für ihre zukünftige Ausrichtung bieten.

Über 300 Firmenkunden wurden zu den folgenden Themen befragt:

- Informations- und Umsetzungsstand in Bezug auf **SEPA** (Single Euro Payments Area)
- Informationsstand zu **EBICS** (Electronic Banking Internet Communication Standard) und zukünftige Planungen der Unternehmen
- Anforderungen an **Kundensysteme** (Electronic-Banking-Software und Internet-Portale)
- Akzeptanz von **Auftragsarten 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 Firmenkundenbefragung sind im Folgenden zusammengefasst.

Informations- und Umsetzungsstand in Bezug auf SEPA

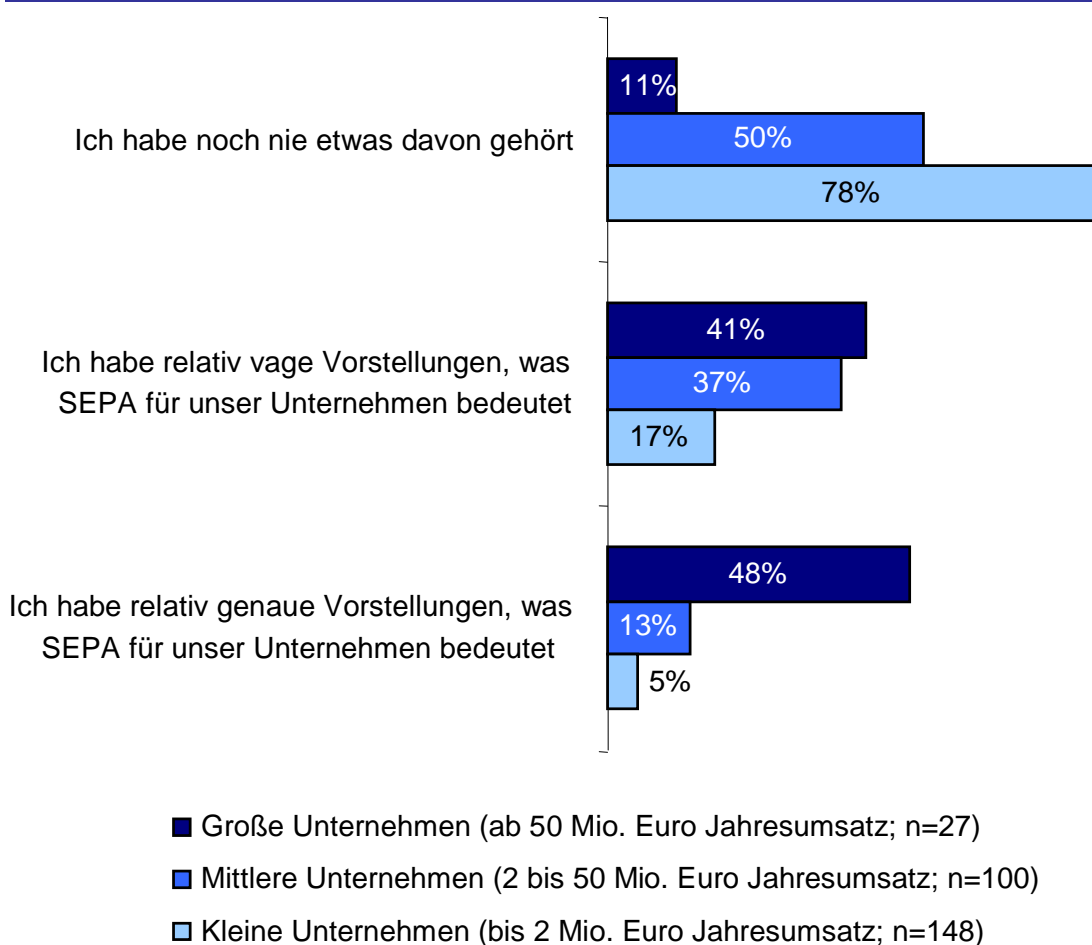
Die meisten Unternehmen haben noch nie etwas von SEPA gehört.

Zwar haben von den großen Unternehmen (über 50 Mio. Euro Jahresumsatz) 41 % relativ vage und 48 % relativ genaue Vorstellungen von SEPA, drei Viertel der kleinen Unternehmen (bis 2 Mio. Euro Jahresumsatz) und die Hälfte der mittleren Unternehmen (zwischen 2 Mio. und 50 Mio. Euro Jahresumsatz) hatte zum Zeitpunkt der Befragung (Juni/Juli 2007) aber noch nie etwas von SEPA gehört. Die kleinen Unternehmen, die über SEPA Bescheid wissen, wurden dabei sogar häufiger aus der Presse informiert als von ihrer Hausbank. Die Unternehmen, die relativ genaue Vorstellungen von SEPA haben (gut informierte Unternehmen), wurden vertiefend zu den größten Vorteilen und Herausforderungen von SEPA sowie zum Umsetzungsstand und den zukünftigen Planungen ihrer Unternehmen befragt.

Über ein Drittel der kleinen und über die Hälfte der großen Unternehmen würde die Lastschrift zukünftig gerne auch europaweit nutzen.

Insgesamt sind 35 % der kleinen und 60 % der mittleren und großen Unternehmen in der Stichprobe auch außerhalb Deutschlands tätig, 60 % aller befragten Unternehmen nutzen Lastschriften für den Einzug von Forderungen. Von den Unternehmen, die bereits heute Lastschriften nutzen, wollen mehr als ein Drittel der kleinen und über die Hälfte der großen Unternehmen zukünftig auch Beträge von ausländischen Konten innerhalb Europas einziehen können. Auf die Frage nach den wichtigsten Vorteilen von SEPA wurde von den gut informierten Unternehmen die Möglichkeit zum Einzug von Lastschriften aus dem europäischen Ausland jedoch erst an vierter Stelle genannt. Noch wichtiger sind diesen Unternehmen die kürzeren Laufzeiten bei Auslandsüberweisungen, die erwarteten geringeren Kosten für den Auslandszahlungsverkehr und der geringere Aufwand für die Erteilung von Zahlungsaufträgen innerhalb Europas.

Abbildung 1: Wie gut fühlen Sie sich über die Auswirkungen der „Single Euro Payments Area“ (SEPA) auf Ihr Unternehmen informiert?



Die erforderlichen IT-Anpassungen sind die größte Herausforderung bei der Vorbereitung auf SEPA.

Auf die Frage nach den drei größten Herausforderungen bei der Vorbereitung auf SEPA nannten 70 % der gut informierten Unternehmen die Anpassung interner IT-Systeme, 58 % die Ermittlung der IBAN und BIC der Geschäftspartner des Unternehmens und 52 % die Einholung von Mandaten für Lastschrift-Abbuchungen. Die für die IT-Anpassungen anfallenden Kosten sind jedoch selbst diesen Unternehmen, die relativ genaue Vorstellungen von SEPA haben, häufig noch gar nicht bekannt. Erst 8 % dieser Unternehmen haben die Auswirkungen von SEPA auf interne IT-Systeme untersucht, weitere 8 % führen gerade eine Untersuchung durch.

Von den Unternehmen, die gut über SEPA informiert sind, will die Hälfte bis 2010 vollständig auf die SEPA-Überweisung und ein Drittel vollständig auf die SEPA-Lastschrift umsteigen.

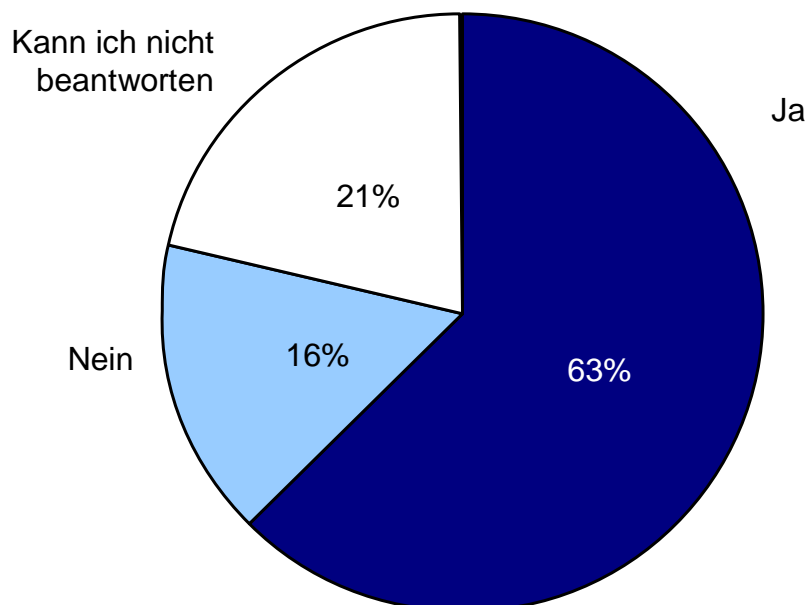
Über die Hälfte dieser Unternehmen möchte bereits in 2008 zumindest teilweise mit dem Einsatz der SEPA-Überweisung beginnen, mehr als die Hälfte will bis 2010 ausschließlich SEPA-Überweisungen nutzen. Die SEPA-Lastschrift würde ein Viertel der Unternehmen am liebsten bereits ab 2008 nutzen, bis zum Jahr 2010 möchten immerhin 30 % der Unternehmen vollständig auf die SEPA-Lastschrift umsteigen.

Informationsstand zu EBICS und zukünftige Planungen

Die meisten Firmenkunden sind bisher noch unzureichend über EBICS informiert.

Zwar geben bei den großen Unternehmen mit 63 % der Teilnehmer etwa doppelt so viele wie bei den kleinen und mittleren Unternehmen an, über relativ vage Vorstellungen von EBICS zu verfügen. Über relativ genaue Vorstellungen EBICS verfügt jedoch nur eine Minderheit von jeweils 7 % der großen und mittleren und 3 % der kleinen Unternehmen. Selbst von den Unternehmen, die derzeit BCS-FTAM nutzen, haben 39 % noch nie etwas von EBICS gehört. Die Unternehmen, die über EBICS Bescheid wissen, wurden am häufigsten über die Hausbank (38 % der Unternehmen) und über die Fach-/Tagespresse bzw. das Internet (28 % der Unternehmen) informiert.

Abbildung 2: Würden Sie einen Electronic-Banking-Standard nutzen, der Daten über das Internet statt über eine ISDN-Leitung überträgt?



n=56 (nur Unternehmen, die BCS-FTAM nutzen)

© PPI / ibi research 2007

16 % der FTAM-Nutzer stehen der Datenübermittlung über das Internet skeptisch gegenüber.

63 % der Unternehmen, die derzeit Zahlungsaufträge per BCS-FTAM übermitteln, wollen einen Electronic-Banking-Standard nutzen, der Daten über das Internet statt über eine ISDN-Leitung überträgt. 16 % geben jedoch explizit an, dies nicht tun zu wollen. Hier ist von den Banken noch Überzeugungsarbeit zu leisten, um mittelfristig die Unterstützung von BCS-FTAM aufgeben und dadurch doppelte Kosten vermeiden zu können. Von den Unternehmen, die bereits heute relativ gut über EBICS informiert sind, wollen 38 % EBICS schon ab 2008 nutzen.

Anforderungen an Kundensysteme

Ein geringer Installationsaufwand sowie die Möglichkeit zur Verwaltung aller Kontoverbindungen sind die wichtigsten Anforderungen an ein Kundensystem.

Von jeweils über zwei Drittel der Firmenkunden werden ein geringer Installations-, Einrichtungs- und Aktualisierungsaufwand sowie die Möglichkeit zur Verwaltung aller Kontoverbindungen unter den fünf wichtigsten Anforderungen an Electronic-Banking-Systeme genannt. Die Bedeutung des Installationsaufwands für Firmenkunden wurde von den Bankexperten in der vorangegangenen Expertenbefragung unterschätzt. Sie wird jedoch deutlich, wenn

man sich vor Augen führt, dass beim Großteil der Unternehmen zwei und mehr Nutzer auf das Kundensystem zugreifen, für die häufig jeweils eigene Systeme installiert und laufend aktualisiert werden müssen. In Bezug auf die Möglichkeit zur Verwaltung aller Kontoverbindungen des Unternehmens hat die Befragung weiter gezeigt, dass die Mehrheit der mittleren und großen Unternehmen bei zwei bis drei unterschiedlichen Banken Zahlungsaufträge einreicht.

Multibankfähige Firmenkundenportale stoßen bei den Firmenkunden auf großes Interesse, Banken haben einen Vertrauensvorsprung.

Eine weitere Fragestellung zum Thema Multibankfähigkeit von Kundensystemen war, ob Firmenkunden an der Verwaltung ihrer Kontoverbindungen bei mehreren Banken über ein einheitliches, multibankfähiges Internet-Portal interessiert sind. Diese Frage wurde nur den Teilnehmern gestellt, die heute bereits ein Internet-Portal zur Einreichung von Zahlungsaufträgen nutzen und gleichzeitig über mehrere Bankverbindungen verfügen. Darauf gab etwa die Hälfte der Teilnehmer an, zukünftig ein Internet-Portal auch zur Verwaltung der Kontoverbindungen bei anderen Banken nutzen zu wollen. 73 % dieser Unternehmen würden ein multibankfähiges Portal nutzen, wenn es von einer Bank angeboten würde. Ein Portal, das von einem unabhängigen Dienstleister angeboten wird, würden dagegen nur 46 % der Unternehmen nutzen.

Viele Firmenkunden nutzen mehrere Formen der Auftragseinreichung parallel.


Überraschend ist, dass 24 % der Firmenkunden, die Zahlungsaufträge per BCS-FTAM oder EBICS übermitteln, gleichzeitig auch HBCI/FinTS nutzen. Zudem werden auch Internet-Portale von vielen Firmenkunden parallel zu Software-Lösungen genutzt, z. B. um Kontoinformationen abzurufen oder für die Auftragserteilung bei bestimmten Banken. Neben diesen elektronischen Formen der Einreichung werden Zahlungsaufträge nach wie vor zumindest in bestimmten Fällen auch auf Datenträgern (z. B. Magnetbändern oder Disketten) oder papierhaften Zahlungsverkehrsbelegen sowie per Telefon oder Fax übermittelt.

Abbildung 3: Welche der folgenden Kommunikationsprotokolle bzw. Internet-Portale nutzen Sie? (Mehrfachantworten möglich)

Lesebeispiel: Von den Firmenkundenkunden, die HBCI/FinTS zur Übertragung von Zahlungsaufträgen einsetzen, nutzen 26% auch das Online-Banking für Privatkunden, 10% auch FTAM oder EBICS und 9% auch ein Firmenkundenportal.

Von Firmenkunden eingesetzte Lösungen		Privatkunden-/Geschäftskundenlösungen		Firmenkundenlösungen		n
		Software-Lösung mit HBCI/FinTS	Online-Banking für Privatkunden	Software-Lösung mit FTAM/EBICS	Firmenkundenportal	
Privat-/Geschäftskundenlösungen	Software-Lösung mit HBCI/FinTS	100%	26%	10%	9%	140
	Online-Banking für Privatkunden	39%	100%	10%	26%	93
Firmenkundenlösungen	Software-Lösung mit FTAM/EBICS	24%	16%	100%	17%	58
	Firmenkundenportal	24%	47%	20%	100%	51

 Kunden, die sowohl Softwarelösungen als auch Internet-Portale innerhalb des Privat- bzw. Firmenkundenbereichs nutzen

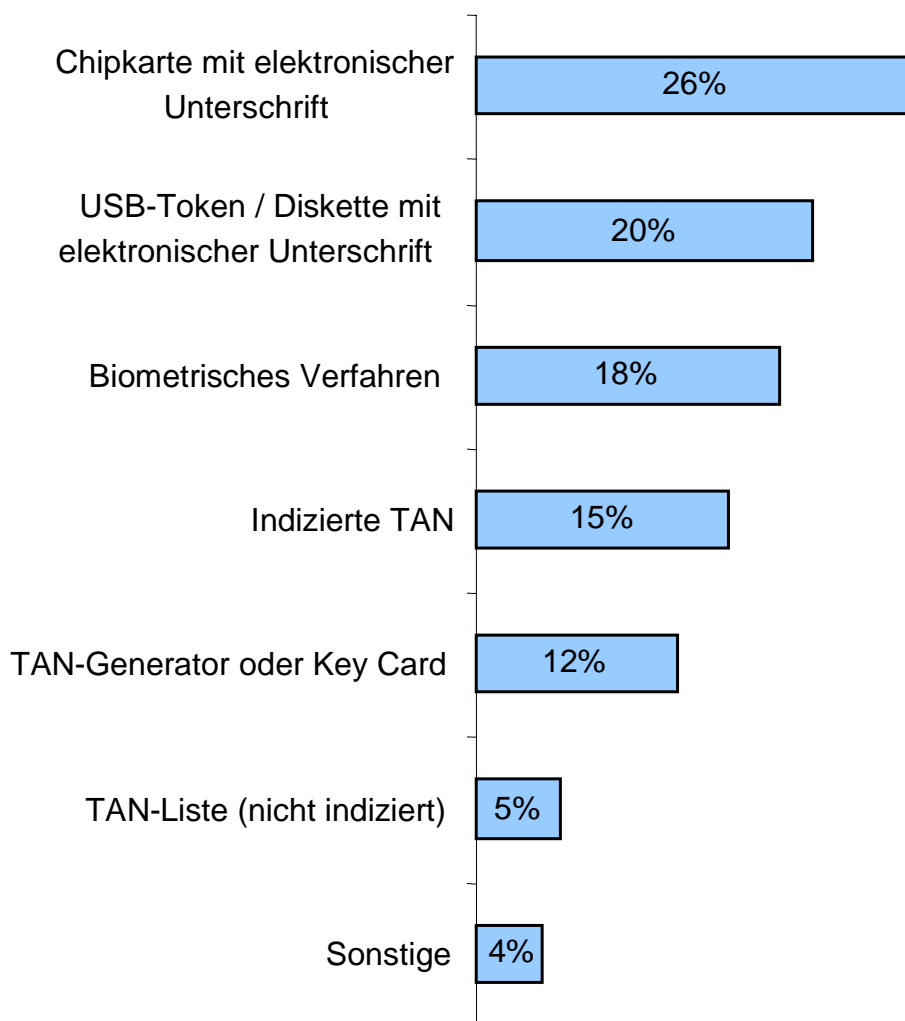
 Kunden, die sowohl Privat- als auch Firmenkundenlösungen nutzen

n=256 (nur Unternehmen, die elektronische Einreichung über Software-Lösungen oder Internet-Portale nutzen)
© PPI / ibi research 2007

Für die Freigabe von Aufträgen werden zukünftig elektronische Unterschriften mit Chipkarten oder USB-Token/Disketten bevorzugt.

Während heute insbesondere bei kleinen Unternehmen noch überwiegend TAN-Listen im Einsatz sind, möchten die Unternehmen zukünftig Zahlungsaufträge am liebsten per elektronischer Unterschrift in Verbindung mit einer Chipkarte oder einem USB-Token/einer Diskette freigeben können. Die Unterstützung gemeinschaftlicher Zeichnungsberechtigungen oder der Trennung von Einreichung und Freigabe von Zahlungsaufträgen durch verteilte elektronische Unterschriften ist jedoch fast ausschließlich für große Unternehmen (mehr als 50 Mio. Euro Jahresumsatz) relevant.

Abbildung 4: Welches der folgenden Instrumente würden Sie zukünftig für die Freigabe von Zahlungsaufträgen am liebsten nutzen?



n=275 (nur Unternehmen, die Zahlungsaufträge elektronisch über eine Software-Lösung oder ein Internet-Portal einreichen; 10 keine Angabe)

© PPI / ibi research 2007

Der Großteil der Firmenkunden will die Abläufe im Finanzmanagement stärker automatisieren.

Geeignete Schnittstellen für den Datenaustausch mit ERP- und Buchhaltungssystemen und Möglichkeiten zur Automatisierung von Abläufen wurden von 63 % bzw. 42 % der großen Unternehmen unter den wichtigsten Anforderungen an ein Kundensystem genannt, von den kleinen Unternehmen waren es immerhin jeweils etwa 35 %. Wie die Ergebnisse der Befragung weiter zeigen, wollen drei Viertel der Unternehmen Zahlungsaufträge in spätestens fünf Jahren automatisiert erfassen, 70 % wollen Kontoauszugsdaten automatisiert in ERP- oder Buchhaltungssysteme übernehmen.

Ein Drittel der Unternehmen reicht pro Monat mehr als 150 Überweisungsaufträge ein.

Zwei Drittel der Unternehmen führen mehr als 50 Überweisungen pro Monat durch, ein Drittel sogar mehr als 150 Überweisungen und jedes Zehnte mehr als 1.000 Überweisungen. Die meisten Überweisungen werden für Rohstoffe/Vorleistungen und für Löhne, Gehälter und Pensionen und für sonstige Fremdleistungen (z. B. für Leistungen von Agenturen, Speditionen oder Unternehmensberatungen) getätigt.

Insbesondere große Unternehmen sehen noch weiteren Bedarf für die elektronische Abwicklung von Finanzgeschäften.

Die Auswertungen zeigen, dass sich die Teilnehmer insbesondere im Auslandszahlungsverkehr noch Erweiterungen wünschen. Aber auch in den Bereichen Cash Management, Kredite sowie Zins- und Währungsmanagement wird von jeweils mindestens 40 % der Teilnehmer ein hoher Erweiterungsbedarf gesehen. Konkretere Aussagen über zukünftig benötigte Auftragsarten und Bankdienstleistungen werden im Rahmen des Abschnitts „Akzeptanz unterschiedlicher Auftragsarten und Bankdienstleistungen“ dargestellt.

Akzeptanz unterschiedlicher Auftragsarten und Bankdienstleistungen

Über 60 % der Firmenkunden wollen Nachforschungsaufträge und Lastschriftrückgaben elektronisch erteilen.

Diese Aussage der Firmenkunden bestätigt die Einschätzungen der Bankexperten in Teil 1 der Studie, in der 80 % der Experten die Unterstützung dieser beiden Auftragsarten für sinnvoll hielten. Immerhin etwas mehr als die Hälfte der Firmenkunden möchte in bestimmten Fällen gerne automatisiert per E-Mail oder SMS benachrichtigt werden, z. B. bei Unterschreiten bestimmter Kontostände oder beim Eingang bestimmter Zahlungen. Den elektronischen Abruf von Kreditkartenumsätzen und von Ausgabenreports für Firmenkreditkarten würde noch jeweils über ein Drittel der Firmenkunden zukünftig gerne nutzen.

Etwa drei von fünf Unternehmen wollen ihre Kreditverträge elektronisch einsehen können.

58 % der Firmenkunden möchten Vertragsdetails zu ihren Kreditverträgen, wie z. B. Laufzeiten oder Tilgungspläne, gerne über das Internet abrufen können, 30 % der Firmenkunden wollen Kredite zukünftig online beantragen.

Immerhin jedes vierte Unternehmen wäre daran interessiert, Kredite oder Leasingverträge seiner Hausbank an die eigenen Kunden zu vermitteln.

Zwei von fünf Unternehmen würden über ihre Hauptbank elektronische Rechnungen versenden.

Die Aussagen der Firmenkunden zur elektronischen Rechnungsstellung unterstützen die Pläne der Banken, in diesem Bereich aktiv zu werden (vgl. die Aussagen der Experten in Teil 1 dieser Studie). Zudem zeigt sich, dass im Bereich der elektronischen Rechnungsstellung an Unternehmen offensichtlich höhere Potenziale bestehen als in der elektronischen Rechnungsstellung an Privatpersonen. Die elektronische Abwicklung dokumentärer Auslandsgeschäfte über elektronische Handelsplattformen (z. B. Bolero, TradeCard oder SWIFT TSU) oder einen Treuhanddienst würden immerhin noch zwischen 13 % und 19 % der Firmenkunden gerne nutzen.

Inhaltsverzeichnis der gesamten Studie

Management Summary

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 SEPA: Informations- und Umsetzungsstand der Unternehmen
 - 2.1.1 Informationsstand zu SEPA
 - 2.1.2 Auswirkungen und Umsetzungsstand
- 2.2 EBICS: Informationsstand und Planungen der Unternehmen
 - 2.2.1 Informationsstand zu EBICS
 - 2.2.2 Planungen der Unternehmen
- 2.3 Anforderungen an Kundensysteme
 - 2.3.1 Derzeit genutzte Kundensysteme und Kommunikationsprotokolle
 - 2.3.2 Anforderungen an Kundensysteme im Überblick
 - 2.3.3 Installations-, Einrichtungs- und Aktualisierungsaufwand
 - 2.3.4 Möglichkeit zur Verwaltung aller Konten des Unternehmens
 - 2.3.5 Unterstützung effizienter Abläufe
 - 2.3.6 Unterstützung unterschiedlicher Freigabeverfahren
 - 2.3.7 Eignung für große Datenmengen
 - 2.3.8 Unterstützung weiterer Auftragsarten neben dem Zahlungsverkehr
- 2.4 Akzeptanz unterschiedlicher Auftragsarten und Bankdienstleistungen
 - 2.4.1 Zahlungsverkehr
 - 2.4.2 Finanzierungen/Kredite
 - 2.4.3 Sonstige intermediäre Dienstleistungen
 - 2.4.4 Auslagerung von Aufgaben des Finanzmanagements durch Firmenkunden

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 Mitarbeitern 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 2: Firmenkundenbefragung

November 2007

ISBN 978-3-937195-19-3

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Dr. Ernst Stahl, Thomas Krabichler,
Markus Breitschaft, Georg Wittmann

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

© ibi research / PPI 2007

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt und Eigentum der ibi research an der Universität Regensburg (im Folgenden: ibi research). Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urhebergesetzes ist ohne ausdrückliche und schriftliche Genehmigung 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.

ibi research hat sich bemüht, richtige und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. Alle Angaben wurden nach bestem Wissen und mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt und überprüft. Dennoch übernimmt ibi research keine Garantie oder Haftung für die Fehlerfreiheit, Genauigkeit, Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen in dieser Publikation enthaltenen Elemente. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

Haftungsansprüche gegen ibi research, 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. Dies gilt u. a. und uneingeschränkt für konkrete, besondere und mittelbare Schäden oder Folgeschäden, die aus der Nutzung dieser Materialien entstehen können, sofern seitens ibi research kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

Die Informationen, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Internet-Links und sonstige Quellen Dritter zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von ibi research. ibi research unterstützt nicht die Nutzung von Internet-Seiten Dritter und Quellen Dritter durch Sie und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internet-Seiten Dritter oder Quellen Dritter ab.