

# Electronic Banking 2008

Trends und zukünftige Anforderungen  
im Firmenkundengeschäft

Delphi-Expertenbefragung

**Management Summary**



PPI AKTIENGESELLSCHAFT



research

an der Universität  
Regensburg GmbH

## Management Summary

Nach dem Studienzyklus Electronic Banking 2007 schätzt die nun vorliegende Studie **Electronic Banking 2008 – Trends und zukünftige Anforderungen im Firmenkundengeschäft** erneut die zukünftigen 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 33 Experten aus Großbanken, Landesbanken, größeren Sparkassen und Genossenschaftsbanken sowie Rechenzentren wurden zu den zukünftigen **Herausforderungen im Electronic Banking** befragt. Außerdem wurde vertiefend auf die folgenden Themen eingegangen:

- **Auswirkungen und Umsetzung von SEPA und EBICS**
- **Entwicklungen bei den Kunden- und Banksystemen**
- **Sicherheit und Authentifizierung im Electronic Banking**
- **Neue 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 Expertenbefragung sind im Folgenden zusammengefasst. Sie sollen im nächsten Jahr erneut durch eine Firmenkundenbefragung reflektiert und ergänzt werden.

## Aktuelle Herausforderungen im Electronic Banking

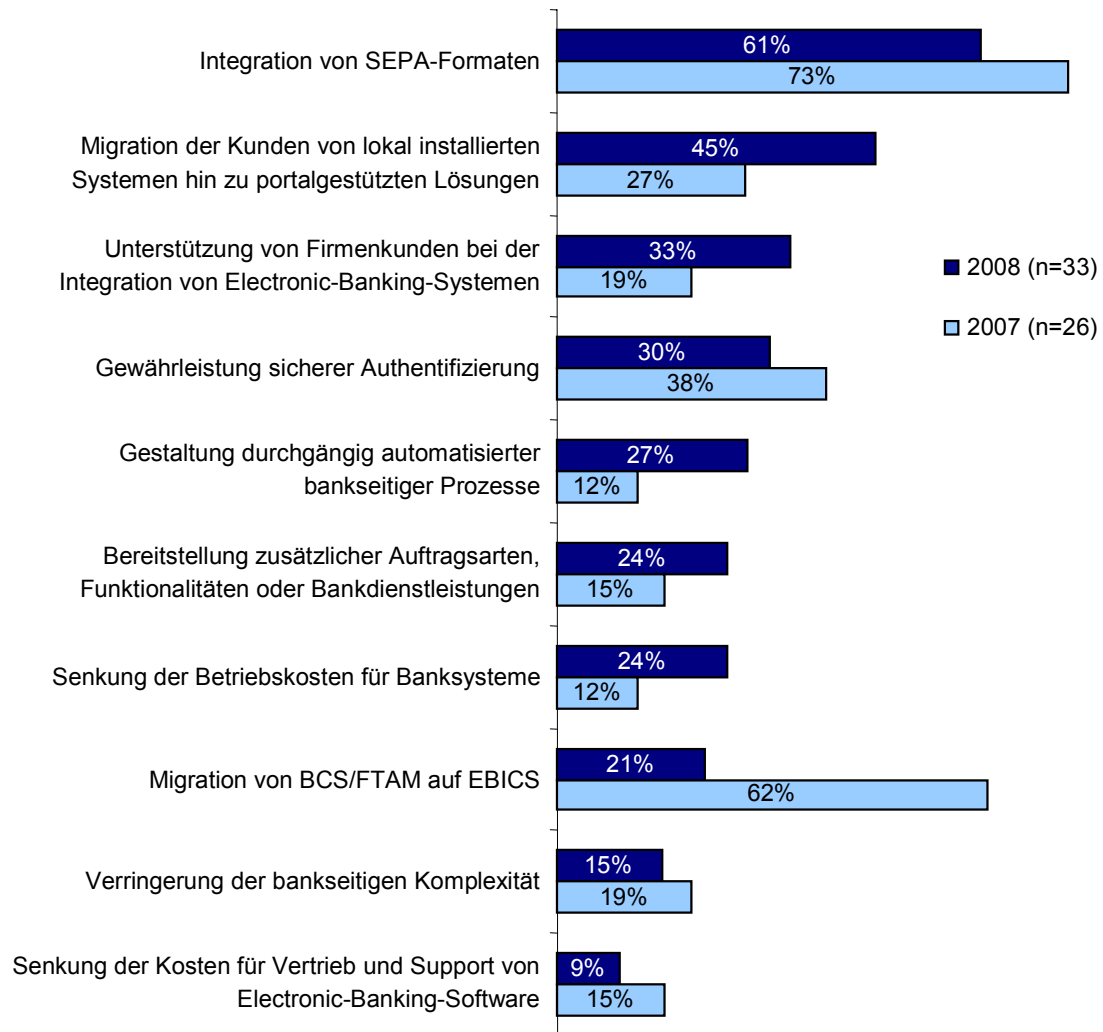
**Die Integration von SEPA-Formaten und die Etablierung von Firmenkundenportalen stellen die größten Herausforderungen in den nächsten fünf Jahren dar.**

Während die Integration von SEPA-Formaten im Vergleich zur letztjährigen Befragung etwas seltener unter den drei größten Herausforderungen in den nächsten fünf Jahren genannt wurde, ist die Bedeutung der Kundensysteme allgemein deutlich in den Vordergrund gerückt. So folgt an dritter Stelle mit der Unterstützung der Firmenkunden bei der Integration von Electronic-Banking-Systemen in deren vorhandene Anwendungslandschaft ein weiteres Thema, das die Kundensysteme im Electronic Banking betrifft (vgl. Abbildung 1). Die Bereitstellung zusätzlicher Auftragsarten und Bankdienstleistungen hat ebenfalls an Bedeutung gewonnen, wohingegen die Migration auf

EBICS von deutlich weniger Experten zu den drei größten Herausforderungen gezählt wird als im letzten Jahr.

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

Lesebeispiel: 61 % der Experten zählen die Integration von SEPA-Formaten zu den drei größten Herausforderungen in den nächsten fünf Jahren



© PPI / ibi research 2008

**Nach der Erledigung der „Pflicht“ steht die Erzielung von Wettbewerbsvorteilen wieder stärker im Vordergrund.**

Eine Ausweitung oder Reduzierung der für das Electronic Banking verfügbaren Investitionsbudgets wird überwiegend nicht erwartet. Die aufgrund der erfolgreichen Einführung der SEPA-Überweisung und des Kommunikationsstandards EBICS freigewordenen Ressourcen werden vielmehr dazu verwendet, neue Herausforderungen im Electronic Banking für Firmenkunden anzugehen. Eine wichtige Rolle kommt hierbei Firmenkundenportalen sowie

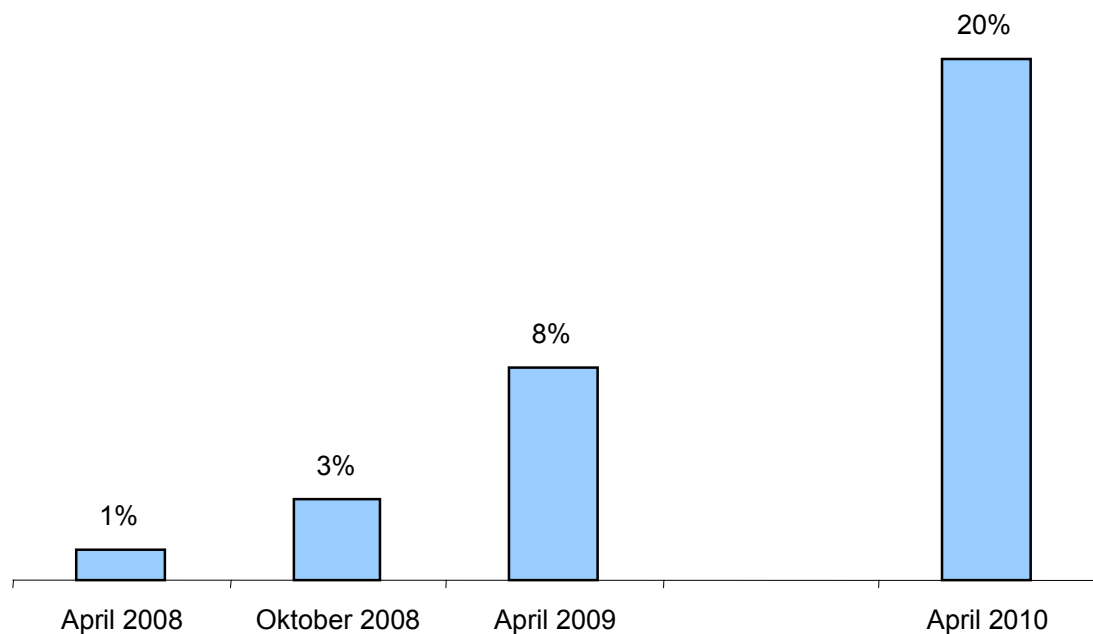
den SEPA-Zahlungsverfahren zu, auf deren Basis attraktive Zusatzdienstleistungen entwickelt und angeboten werden sollen.

## Auswirkungen und Umsetzung von SEPA und EBICS

### Der Wettbewerb zwischen den Banken und Sparkassen wird sich aufgrund von SEPA intensivieren.

Mögliche neue Konkurrenten sehen die befragten Experten nicht nur in den ausländischen Kreditinstituten, sondern auch in spezialisierten Zahlungsverkehrsfabriken, die zukünftig die Zahlungsabwicklung für Firmenkunden übernehmen könnten. Dabei dürfen jedoch auch die Chancen nicht übersehen werden, die sich den deutschen Banken und Sparkassen aufgrund von SEPA bieten. Insbesondere für europaweit tätige Institute bietet SEPA nach Meinung der Experten hervorragende Chancen zur Gewinnung zusätzlicher Kunden im Ausland. Um die Kundengewinnung und –bindung im verschärften Wettbewerb zu intensivieren, setzen die deutschen Banken und Sparkassen auf attraktive Zusatzdienstleistungen für ihre Firmenkunden.

**Abbildung 2: Welcher Anteil der von Ihrem Institut abgewickelten Zahlungen waren bzw. sind zukünftig in etwa SEPA-Zahlungen?**



n=20

© PPI / ibi research 2008

### Der Anteil der SEPA-Zahlungen ist derzeit noch gering.

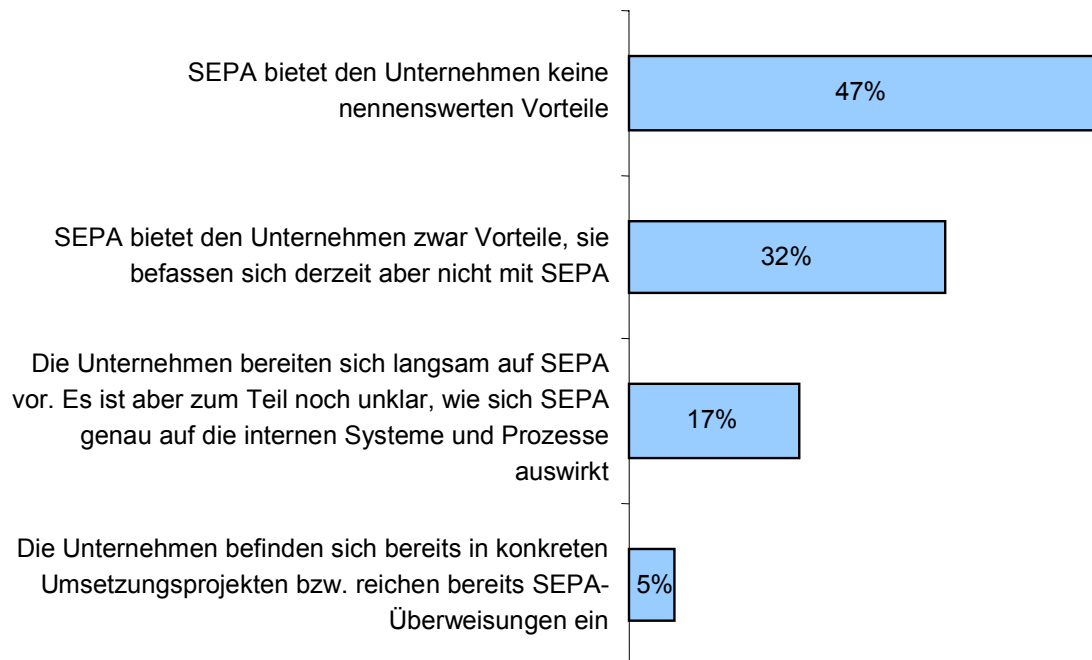
Wie Abbildung 2 zeigt, lag der Anteil der SEPA-Zahlungen am gesamten Zahlungsverkehrsaufkommen zwei Monate nach Einführung der SEPA-Überweisung bei den befragten Instituten im Durchschnitt erst bei etwa einem

Prozent. Bis Oktober wird eine leichte Steigerung auf durchschnittlich etwa drei Prozent, bis April nächsten Jahres auf durchschnittlich etwa acht Prozent erwartet. Eine spürbare Akzeptanz werden die SEPA-Zahlungsverfahren jedoch voraussichtlich erst nach der Einführung der SEPA-Lastschrift erreichen. Eine zügige Ablösung der bestehenden Überweisungs- und Lastschriftverfahren durch die SEPA-Zahlungsverfahren halten die Experten nur dann für möglich, wenn die EU-Kommission ein verbindliches Enddatum für die nationalen Verfahren festsetzt.

### **Für knapp die Hälfte aller Firmenkunden bietet SEPA keine nennenswerten Vorteile.**

Knapp die Hälfte ihrer Firmenkunden wird nach Aussage der Experten nicht nennenswert von SEPA profitieren. Diese Einschätzung deckt sich mit den Ergebnissen der Firmenkundenbefragung aus dem Jahr 2007, der zufolge etwa die Hälfte der befragten Firmenkunden nur innerhalb Deutschlands tätig ist [Stahl et al. 2007b, S. 36]. Weniger als 5% der Firmenkunden der Banken und Sparkassen befinden sich bereits in konkreten Umsetzungsprojekten zur SEPA-Einführung oder reichen bereits SEPA-Überweisungen ein. Weitere 17% bereiten sich langsam auf die SEPA-Einführung vor.

**Abbildung 3: Auf welchen Anteil Ihrer Firmenkunden treffen die folgenden Aussagen jeweils zu?**



n=32

© PPI / ibi research 2008

**EBICS stellt im SEPA-Umfeld einen Wettbewerbsvorteil für deutsche Banken dar.**

Um einen europäischen Binnenmarkt auch für Zahlungsdienstleistungen zu verwirklichen, müssen nach Meinung der Experten neben den Zahlungsverkehrsdatenformaten zukünftig auch die Kommunikations- und Sicherheitsverfahren europaweit vereinheitlicht werden. In Hinblick auf einen entsprechenden Standard ist Deutschland den übrigen europäischen Ländern bereits einen Schritt voraus: Seit Anfang des Jahres 2008 verfügt es mit EBICS als derzeit einziges europäisches Land über einen internetbasierten Electronic-Banking-Standard. Wie die Ergebnisse der Befragung zeigen, hat EBICS in Deutschland bereits eine bemerkenswerte Verbreitung erfahren und könnte sich auch in anderen europäischen Ländern durchsetzen. Solange andere Länder noch nicht über einen entsprechenden Standard verfügen, stellen die Schnelligkeit und Sicherheit des Standards wesentliche Vorteile der Abwicklung des europäischen Zahlungsverkehrs über deutsche Kreditinstitute dar.

**Im Interbanken-Zahlungsverkehr bietet EBICS eine interessante Alternative zu SWIFT.**

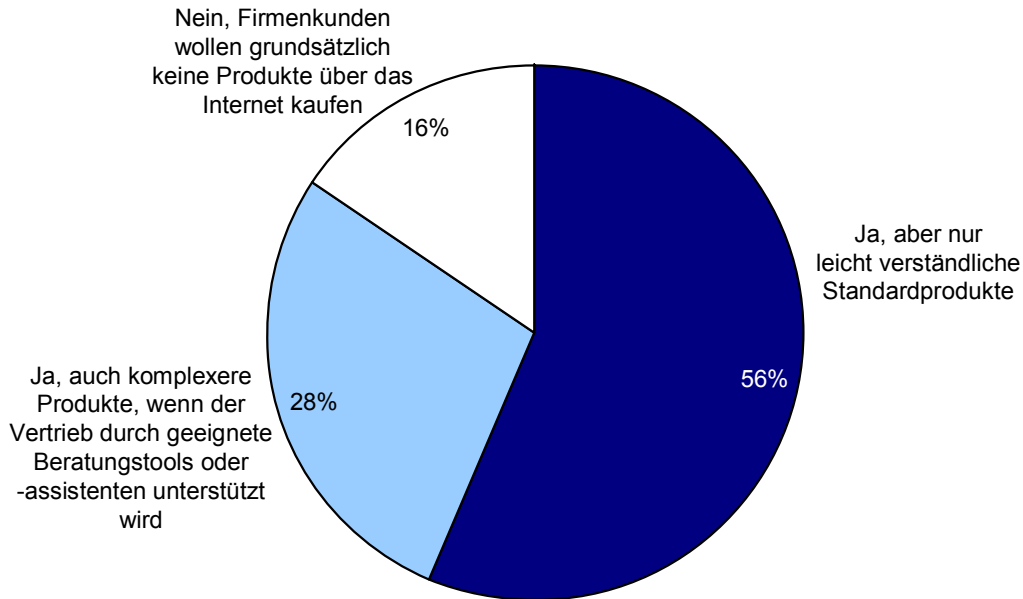
In Bezug auf den nationalen Interbanken-Zahlungsverkehr stimmten die Experten dieser Aussage überwiegend zu, da die Deutsche Bundesbank und viele weitere Clearing-Häuser bereits Zahlungsverkehrsdateien über EBICS entgegennehmen. Aber auch für das europäische Clearing ist eine verhaltene Zustimmung der Experten festzustellen. Angemerkt wurde jedoch, dass es hierfür noch einer stärkeren Durchsetzung von EBICS in anderen europäischen Ländern bedarf.

## Entwicklungen bei den Kunden- und Banksystemen

**Firmenkundenportale können Software-Lösungen zukünftig ersetzen bzw. ergänzen.**

Die Integrierbarkeit und die Möglichkeit zur Automatisierung von Abläufen sind für Geschäftskunden (bis 2 Mio. Euro Jahresumsatz) von deutlich geringerer Bedeutung als für die Gruppe der Mittelstandskunden (zwischen 2 Mio. Euro und 50 Mio. Euro Jahresumsatz). Häufiger als bei den Mittelstandskunden wurden wiederum ein geringer Installations- und Einrichtungsaufwand sowie die Möglichkeit zum ortsunabhängigen Zugriff auf das Kundensystem genannt. Diese Präferenzen der Geschäftskunden lassen darauf schließen, dass ihre Bedürfnisse besser durch Firmenkundenportale als durch lokal installierte Software-Lösungen erfüllt werden können, sofern die Portale multibankfähig sind. Bei den Mittelstandskunden können Firmenkundenportale die vorhandenen Software-Lösungen voraussichtlich nicht ersetzen, aber gegebenenfalls ergänzen.

**Abbildung 4: Sind Sie der Meinung, dass sich im Firmenkundenbereich Produkte über das Internet verkaufen lassen (z. B. über ein Firmenkundenportal)?**



n=32

© PPI / ibi research 2008

### **Der Leistungsumfang von Firmenkundenportalen wird zukünftig zunehmen.**

Die meisten Experten sind der Meinung, dass Firmenkundenportale zukünftig den gleichen Leistungsumfang abdecken werden wie Software-Lösungen bzw. sogar darüber hinausgehende Mehrwertleistungen umfassen werden. Durch den Produktvertrieb über Firmenkundenportale ließen sich zudem zusätzliche Ertragsquellen erschließen. Kurzfristige Anlagen und Finanzierungen, Kontokorrentkonten, Firmenkreditkarten und Sachversicherungen eignen sich nach Einschätzung der Experten besonders gut für den Internet-Vertrieb.

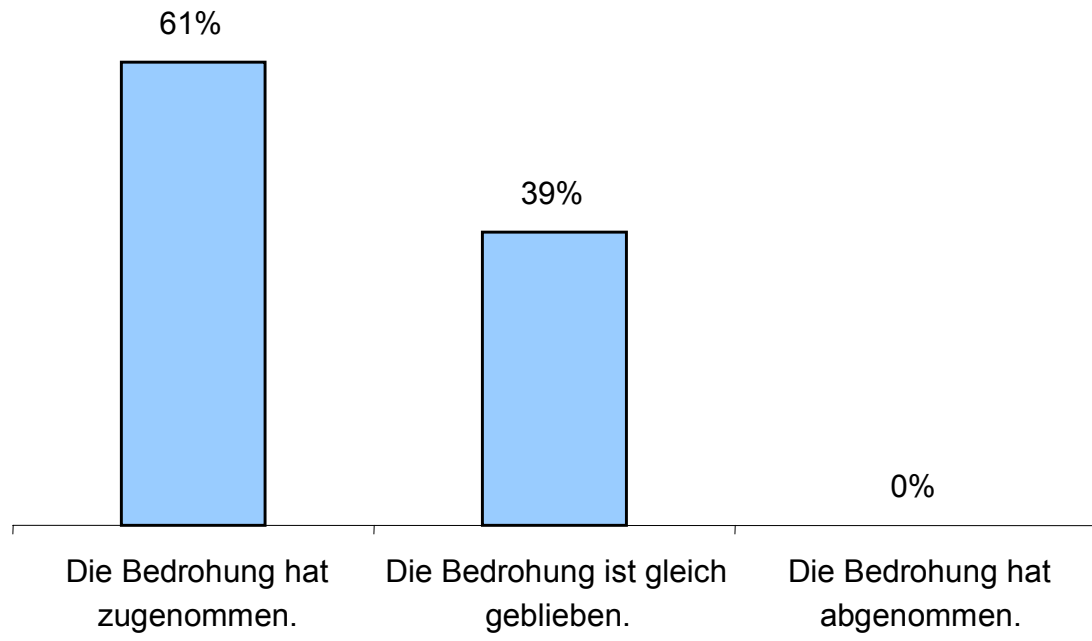
### **Sicherheit und Authentifizierung im Electronic Banking**

#### **Sicherheit ist kein Kostenfaktor, sondern dient unmittelbar der Kundengewinnung und -bindung.**

Investitionen in die Electronic-Banking-Sicherheit werden bei den befragten Instituten als strategische Investitionen betrachtet, um sich von Wettbewerbern zu differenzieren. Zusätzlich wurde angemerkt, die Investitionen in die Electronic-Banking-Sicherheit müssten betriebswirtschaftlich vertretbar bleiben, seien aber letztendlich keine Frage der Kosten, sondern der Notwendigkeit. Ein anderer Teilnehmer unterstützte seine Einschätzung mit der Aussage, Electronic Banking werde dauerhaft ein strategisches Geschäftsfeld bleiben.

ben. Die Electronic-Banking-Sicherheit sei damit kein Kosten- bzw. Wirtschaftlichkeitsfaktor, sondern diene der Kundenbindung und der Generierung zusätzlicher Erträge.

**Abbildung 5: Wie hat sich die Bedrohung durch externe Angreifer (Phishing, Viren, Trojaner, Hacker) im Electronic Banking im Firmenkundengeschäft im vergangenen Jahr entwickelt?**



n=31

© PPI / ibi research 2008

### **Die sichere Authentifizierung ist nach wie vor die größte Herausforderung im Electronic Banking.**

Die Gewährleistung sicherer Authentifizierung wird neben der Unterstützung der Mobilität der Firmenkunden bei gleichzeitiger Gewährleistung ausreichender Sicherheit von den meisten Experten unter den drei größten Herausforderungen im Bereich Electronic Banking-Sicherheit genannt. Ursache dafür ist die weiter gestiegene Bedrohung durch externe Angreifer, insbesondere durch Viren und Trojaner (vgl. Abbildung 5).

### **Neue Auftragsarten und Bankdienstleistungen**

#### **Die meisten geplanten Erweiterungen der Auftragsarten und Bankdienstleistungen betreffen den Zahlungsverkehrsbereich.**

Bei der Frage, in welchen Bereichen die Institute zukünftig Erweiterungen der für Firmenkunden angebotenen Auftragsarten im Electronic Banking vornehmen wollen, steht der Zahlungsverkehrsbereich eindeutig im Vordergrund. An erster Stelle wurde erwartungsgemäß der europäische Zahlungs-

verkehr genannt, der im Rahmen von SEPA zukünftig auch den bisherigen Inlandszahlungsverkehr umfasst. So wollen viele Institute zukünftig die Verwaltung von Lastschrift-Mandaten für Zahlungsempfänger bzw. Zahlungspflichtige anbieten. Etwas überraschend ist jedoch, dass derzeit nur jedes dritte Institut die optionale B2B-Lastschrift für den Einzug von Forderungen zwischen Unternehmen unterstützen will.

### **Weitere interessante Potenziale bieten sich bei der elektronischen Rechnungsstellung und -bezahlung, im Finanzierungsbereich und in der Unterstützung des Mahnwesens.**

Während zunehmend mehr Banken und Sparkassen dem Interesse ihrer Firmenkunden an der elektronischen Rechnungsstellung und -bezahlung gerecht werden, bieten nur 18% der Institute die Möglichkeit zum Online-Abruf von Vertragsdetails zu Kreditverträgen. Lediglich 14% stellen eine Schnittstelle zur Vermittlung von Kredit- oder Leasingverträgen an die Kunden ihrer Firmenkunden bereit. Wie die Ergebnisse der Firmenkundenbefragung zeigen, werden dadurch im Finanzierungsbereich Potenziale für interessante Zusatzdienstleistungen verschenkt: So wollen drei von fünf Firmenkunden ihre Kreditverträge online einsehen können, ein Viertel der Unternehmen würde gerne Kredite seiner Hausbank an die eigenen Kunden vermitteln. Den Bereich des Mahnwesens/Inkassos, der bisher von den Banken noch gar nicht adressiert wird, wollte immerhin jedes fünfte Unternehmen gerne an einen externen Dienstleister übergeben, erst 9% hatten die damit verbundenen Aufgaben bereits an einen externen Dienstleister ausgelagert.

### **Weitere wichtige Veränderungen zur Vorjahres-Studie auf einen Blick**

Insgesamt hat sich die auf Basis der Expertenbefragung im letzten Jahr abgegebene Prognose bestätigt, dass nach Erledigung der „Pflicht“-Themen SEPA und EBICS die Erzielung von Wettbewerbsvorteilen auf Basis attraktiver Dienstleistungen wieder in den Mittelpunkt rücken wird. Weitere wichtige Veränderungen der Experten-Einschätzungen zur Wettbewerbssituation und zu attraktiven Dienstleistungsangeboten im europäischen Bankenmarkt sind im Folgenden zusammengefasst.

### **Die Chancen des europäischen Wettbewerbs sind noch deutlicher in den Vordergrund getreten.**

Im Vergleich zur Vorjahres-Studie sehen mehr Experten hervorragende Chancen zur Gewinnung zusätzlicher Kunden im Ausland. Gleichzeitig befürchten weniger Experten Abwanderungen ihrer Kunden zu ausländischen Banken. So wird von einigen Experten darauf hingewiesen, dass sprachliche

Barrieren, unterschiedliche gesetzliche Rahmenbedingungen und unterschiedliche Kommunikationsprotokolle auch weiterhin viele Kunden von einem Wechsel zu ausländischen Banken abhalten werden.

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?	
1	<p>Für europaweit tätige Kreditinstitute bietet SEPA hervorragende Chancen.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>2008</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>2007</b></p> </div> </div>
2	<p>SEPA wird dazu führen, dass der Wettbewerb zwischen deutschen und ausländischen Instituten weiter zunimmt.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>2008</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>2007</b></p> </div> </div>
3	<p>Damit sich die Kosten der SEPA-Einführung amortisieren können, muss ein verbindliches Enddatum für die nationalen Systeme definiert werden.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>2008</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>2007</b></p> </div> </div>

Tabelle 1: Gegenüberstellung der Expertenaussagen

### Die Experten sprechen sich nun überwiegend für ein verbindliches Enddatum für die nationalen Zahlungsverkehrssysteme aus.

Eine zügige vollständige Umstellung von den bestehenden DTA-Formaten auf die neuen SEPA-Formate halten die Experten unter den gegebenen Umständen eher nicht für möglich. Zwar sei eine zügige Ablösung der Altsysteme aufgrund der Kosten des Parallelbetriebs wünschenswert, allerdings wären Firmenkunden ohne Auslandsgeschäft kaum von einem Wechsel auf die SEPA-Formate zu überzeugen. Zudem sei eine zügige vollständige Umstellung aufgrund der Vielzahl an Altsystemen, die auf die neuen Formate umgestellt oder ersetzt werden müssten, praktisch nur schwer möglich. Weitgehend einig sind sich die Bankenvertreter daher, dass die hohen Kosten des

Parallelbetriebs nur durch ein verbindliches Enddatum für die nationalen Systeme vermieden werden können. In der Vorjahres-Studie war diese Aussage noch neutral bewertet worden.

### **Der Zeitplan für die SEPA-Umsetzung hat sich um ein Jahr nach hinten verschoben.**

Im Jahr 2007 waren die Teilnehmer noch davon ausgegangen, dass die medienbruchfreie Verarbeitung von SEPA-Formaten bereits im Jahr 2010 (etwa ein Jahr früher als nach der derzeitigen Einschätzung) bei fast allen europäischen Instituten möglich ist. Die Ablösung der DTA-Formate im Interbanken-Zahlungsverkehr wurde bereits für das Jahr 2013 (jetzt: 2014) erwartet. Und die Ablösung des nationalen Überweisungs- und Lastschriftverfahrens durch die entsprechenden SEPA-Verfahren sollte bereits 2014 (jetzt: 2015) erfolgen. Eventuell lassen sich diese Abweichungen mit der Verschiebung des Einführungstermins der SEPA-Lastschrift von Januar 2008 auf November 2009 erklären, die zum Zeitpunkt der letzten Expertenbefragung noch nicht absehbar war.

### **EBICS wird durchgängig ein höheres Potenzial bescheinigt.**

Der Anteil der Experten, der im internetbasierten Electronic-Banking-Standard EBICS einen Wettbewerbsvorteil gegenüber ausländischen Instituten sieht, ist im Vergleich zum Vorjahr nochmals gestiegen. Auch die These, dass EBICS sich in weiteren europäischen Ländern als Standard durchsetzen wird, wird deutlich optimistischer beurteilt als im Vorjahr. Selbst dass EBICS zum dominanten Standard für Electronic Banking im Firmenkundengeschäft in Europa wird, hält der überwiegende Teil der Experten für wahrscheinlich.

### **Angebote im Bereich der elektronischen Rechnungsstellung sind weiter auf dem Vormarsch.**

Die diesjährige Studie hat die Aussage aus dem letzten Jahr bestätigt, dass zunehmend mehr Banken und Sparkassen Dienstleistungen im Bereich der elektronischen Rechnungsstellung anbieten wollen. Im Jahr 2007 planten 38% der befragten Institute Angebote im Bereich der Rechnungsstellung an Unternehmen, 36% wollten im Bereich der Rechnungsstellung an Privatpersonen aktiv werden. Nur ein Institut hatte damals bereits ein solches Angebot umgesetzt, dieses richtete sich ausschließlich an Unternehmen. In diesem Jahr bieten bereits 11% bzw. 12% die elektronische Rechnungsstellung an Unternehmen bzw. Privatpersonen an, weitere 47% bzw. 29% planen Angebote in diesem Bereich.

## **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 Zukünftige Herausforderungen im Electronic Banking
- 2.2 Auswirkungen und Umsetzung von SEPA und EBICS
  - 2.2.1 Auswirkungen von SEPA auf der Bankenseite
  - 2.2.2 Auswirkungen von SEPA auf der Kundenseite
  - 2.2.3 Status und weitere Schritte der Umsetzung von SEPA
  - 2.2.4 Status und weitere Schritte der Einführung von EBICS
  - 2.2.5 Auswirkungen von SEPA und EBICS im Interbanken-Zahlungsverkehr
- 2.3 Entwicklungen bei den Kunden- und Banksystemen
  - 2.3.1 Anforderungen an Kundensysteme
  - 2.3.2 Angebote von Seite der Banken
  - 2.3.3 Bedeutung und Rolle von Firmenkundenportalen
  - 2.3.4 Entwicklungen bei den Banksystemen
- 2.4 Sicherheit und Authentifizierung im Electronic Banking
  - 2.4.1 Stellenwert der Electronic-Banking-Sicherheit
  - 2.4.2 Herausforderungen im Bereich Electronic-Banking-Sicherheit
  - 2.4.3 Bedeutung ausgewählter Authentifizierungsinstrumente
- 2.5 Neue Auftragsarten und Bankdienstleistungen
  - 2.5.1 Erweiterungen der Auftragsarten im Electronic Banking
  - 2.5.2 Dienstleistungen im SEPA-Bereich
  - 2.5.3 Dienstleistungen im Finanzierungsbereich
  - 2.5.4 Internetbasierte Intermediärsdienstleistungen
  - 2.5.5 Auslagerung von Aufgaben des Finanzmanagements durch Firmenkunden

#### **3 Fazit und Ausblick**

### **Informationen zum Studienzyklus Electronic Banking 2007**

## 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 umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungsergebnisse an.

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

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

### PPI Aktiengesellschaft



PPI AKTIENGESELLSCHAFT

Die PPI Aktiengesellschaft ist seit über 20 Jahren an den Standorten Hamburg, Kiel und Frankfurt erfolgreich für die Finanzbranche tätig. 2007 erwirtschaftete das Unternehmen mit seinen fast 250 Mit-

arbeitern über 30 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 2008**

Trends und zukünftige Anforderungen im Firmenkundengeschäft

Delphi-Expertenbefragung

Oktober 2008

ISBN 978-3-940416-03-2

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Dr. Ernst Stahl, Thomas Krabichler, Georg Wittmann

Regerstr. 4

93053 Regensburg

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

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

E-Mail: [info@ibi.de](mailto:info@ibi.de)

Web: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)

© ibi research / PPI 2008

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.