

Chancen nutzen mit innovativen Gesamtbankensystemen

Kostenoptimierung trotz immer höheren regulatorischen Anforderungen und Verbesserung der Kundendienstleistungen am Beispiel von OL VMPIC Banking System.



Jean-Philippe Bersier
ist Director Business Development bei ERI Bancaire S.A.

Bild: zfg/ERI Bancaire S.A.

Mit welchen technologischen Innovationen im Bankensektor rechnen Sie in den nächsten Monaten/Jahren? Und können damit aus Ihrer Sicht neue Ertragsmöglichkeiten generiert werden? Wenn ja, bitte kurz erläutern.

Die Banken investieren ständig in die Informationstechnologie, aber trotz der mitunter dafür bewilligten Unsummen gibt es immer noch zahlreiche, bei weitem nicht automatisierte Betriebsabläufe. Die Banken mussten und werden auch künftig vermehrt zahlreiche, extrem kostspielige Rechtsvorschriften verkräften müssen. Aus diesem Grund wurden oftmals Investitionen zur Verbesserung der Qualität des Kundenservices und zur Optimierung der Backofficekosten zurückgestellt.

In Bereichen, welche die Verbesserung des Kundendienstleistungsniveaus ermöglichen, werden am meisten Erneuerungen erwartet. Ganz vorne stehen dabei CRM-Systeme, Internet-Dienstleistungen (Online-Kommunikation, Online-Reporting, E-Banking), Mobilität (Mobile Banking) sowie Frontoffice-Systeme für die Kundenberater.

Im Zusammenhang mit dem wachsenden Erfolg mobiler Technologien hat ERI eine umfassende Lösung für Tablets

und Smartphones entwickelt. Diese basiert natürlich auf der SOA-Architektur von OLYMPIC Banking System und bietet ein sehr umfangreiches Gesamtpaket von Funktionen, die den Kundenberater äusserst benutzerfreundlich unterstützen.

«Die Banken mussten und werden auch künftig vermehrt zahlreiche, extrem kostspielige Rechtsvorschriften verkräften müssen.»

Jean-Philippe Bersier

Sehen Sie Innovationen, mit denen Banken weitere Kosteneindämmungen erreichen, ohne dabei das Thema Compliance zu beeinträchtigen?

Die Banken haben heute besonders in der Schweiz ein generell hohes Automatisierungsniveau erreicht, und eine weitere Kostenreduktion wird immer schwieriger. Analysiert man die Informatikarchitektur der heutigen Banken, stellt man fest, dass die Systemlandschaft noch sehr heterogen ist. Dies hat oft historische Gründe und liegt in der Notwendigkeit, dringenden Anforderungen taktisch zu entsprechen.

Eine Kostenreduzierung, ohne

bei der Compliance Abstriche zu machen, ist notwendig. Die Technologien erlauben es, die verlangte Kontrollqualität zu verstärken, indem die Prozesse zur Reduzierung der Fehlerquote automatisiert und die Risiken a priori und nicht mehr a posteriori identifiziert werden.

Das Vereinfachen der Informatikarchitektur durch den Entscheid für ein integriertes System, welches eine grosse Palette integrierter Funktionalitäten bietet, ermöglicht bedeutende Skaleneffekte, besonders mit einer zentralisierten Lösung für verschiedene geographische Entitäten.

Eine andere Lösung besteht darin, die noch manuell ausgeführten Aktivitäten in Dienstleistungszentren mit tieferen Lohnkosten auszulagern (Shared Service Centres). Eine sicherlich interessante Lösung, das Arbeitsvolumen muss jedoch sehr hoch sein, um eine solche Vorgehensweise zu rechtfertigen.

Wie und mit welchen technologischen Innovationen und/oder Dienstleistungen unterstützen Sie Banken, damit sie am Ball bleiben können und mehr Rentabilität und Wachstum erreichen?

ERI Bancaire investiert an allen Fronten in die Technologie. Einerseits sollen die Transak-

tionen so weit wie möglich automatisiert werden, um die Kosten zu senken, aber es sollen auch neue Lösungen gefunden werden, mit denen dem Kunden ein besserer Service geboten werden kann. Hauptsächlich unter diesem Aspekt hoffen die Banken, sich von ihren Konkurrenten abgrenzen zu können.

Systeme, die dazu dienen, die Berater in ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen, sind unser zentrales Anliegen. Es ist entscheidend, die Kunden transparent zu beraten, ihnen sowohl steuerlich als auch gesetzlich optimierte Lösungen anbieten zu können und dies mit verschiedenen, sich ergänzenden und zusammenhängenden Kommunikationsmitteln und Ausführungswegen. Im Vermögensverwaltungsbereich konzentrieren sich unsere Entwicklungen auf Tools zur Portfolio-Optimierung, besseren Risikokontrolle und ein Reporting mit noch mehr Leistungsumfang.

Wie bereits erwähnt, entwickelt ERI auch mobile Lösungen, die es den Kundenberatern und Kunden ermöglichen, online auf Schlüsselinformationen zuzugreifen und direkt zu handeln. Die Möglichkeit, sowohl den Kunden als auch seinen Kundenberater auf wichtige Ereignisse hinzuweisen, erlaubt eine vorausschauendere Interaktion und erzeugt Mehrwert, sowohl für die Bank als auch für ihre Kunden.

Mit welchen technologischen Innovationen können Finanzinstitute aus Ihrer Sicht echte Wettbewerbsvorteile schaffen?

Die Banken müssen zur Schaffung reeller Wettbewerbsvorteile höhere Budgets bereitstellen.

Eine kürzlich durch ein grosses Beratungsunternehmen publizierte Studie besagt, dass 2013 in diesem Bereich getätigte Investitionen um mindestens 10 Prozent steigen müssten.

Die Wunschliste ist lang: bessere Dienstleistungsplattform, aussagekräftigeres Reporting, bessere Risikoüberwachung, verbesserte Berücksichtigung der Compliance im Akquirierungsprozess neuer Kunden, mobile Interaktionsplatt-

«Die einzige Wahrheit in der heutigen Bankenwelt ist die Veränderung.»

Jean-Philippe Bersier

form mit dem Kunden usw. Dennoch sollte man nicht vergessen, dass Technologie nicht alles ist. Die Banken geben gerne zu, dass die heute zur Verfügung stehenden Tools bei weitem nicht optimal genutzt werden. Es ist erforderlich, dass die neuen Werkzeuge und Technologien von einer Ausbildung der Kundenberater begleitet werden.

Welche Innovationen würden Sie als Technologieverantwortlicher einer Bank besonders im Auge behalten? Und wo/wie würden Sie in Gesamtbankensystemen Innovationen vorantreiben?

Als erstes gilt es, die wichtigsten Massnahmen umzusetzen, um allen Akteuren in der Wertschöpfungskette der Bank, von Front- über Backoffice und bis zum Kunden einen erstklassigen Service bieten zu können.

Die effizientesten Massnahmen sind nicht zwingend die sichtbarsten. Mit einer vereinfachten Datenarchitektur können wir dem Business zuverlässige und aussagekräftige Daten liefern. Eine vereinfachte funktionelle Architektur ist sicher das einzige Mittel sowohl zur Kostensenkung als auch zur noch

schnelleren Reaktion auf Marktbedürfnisse. Zahlreiche Unternehmen haben versucht, ihre Architekturen zu vereinheitlichen, was ihnen aber nur teilweise gelungen ist. Dies ist nicht verwunderlich, betrachtet man die Entwicklung der Vermögensverwaltung in den letzten Jahren mit Wachstumsperioden, gefolgt von Rückgängen sowie von Fusionen und Übernahmen. Wie sieht ein zukunftsorientiertes und innovatives Bankensystem aus Ihrer Sicht aus?

Ein richtungsweisendes Bankensystem ist ein sich stetig anpassendes, durchdachtes System. Die einzige Wahrheit in der heutigen Bankenwelt ist die Veränderung!

Flexibilität ist ein absolutes Muss, denn ein modernes Bankensystem muss über alle möglichen Kanäle zugänglich sein. Intuitiv und einfach in der Anwendung, muss ein Bankensystem die gesamten Funktionalitäten einer Universalbank anbieten: sämtliche Bankdienstleistungen für KMU, Schutz und Optimierung des Vermögens des Geschäftsinhabers, seine Nachfolgeregelung, Steueroptimierung und alle Online-Bankdienstleistungen.

Dies ist nur vorstellbar mit einer modernen Lösung, unter Verwendung von Spitzentechnologien zur konstanten Entwicklung von Antworten auf die Kundenbedürfnisse.

Überwachung der neusten technologischen Innovationen durch erfahrene und anerkannte Experten, diese Wahl hat ERI Bancaire in ihrer Geschäftsstrategie getroffen.

Welche Herausforderungen kommen auf das Innovationsmanagement von Banken zu?

Die Herausforderungen sind - je nach betroffenem Bankensektor - sehr unterschiedlich. Es ist jedoch offensichtlich, dass gleichartige Kundenbedürfnisse zu erwarten sind, sei

es im Private Banking, im Retailbanking oder für spezialisierte Institute. Die Kunden erwarten von der Bank Lösungen, die sie von Distanzen und Öffnungszeiten befreien, und dies vollumfänglich abgesichert.

2020 wird es weltweit mehr als 6 Milliarden Anwender von Mobiltelefonen geben: das Fünffache der Anzahl an Bankkonten. Dies ist heute die sicherste, effizienteste und umfassendste Plattform für eine Bevölkerung, die sich nicht damit zufrieden gibt, einen Kontosaldo abzufragen, sondern die darüber ihre Rechnungen bezahlen und alle Arten von Transaktionen abwickeln will, und das alles Realtime.

Die Weltbank spricht von einem Transaktionsvolumen von mehr als 250 Milliarden Dollar pro Jahr. Eine der wichtigsten Investitionen betrifft die Daten. Sie sind heutzutage von unschätzbarem Wert, und alle grossen Hersteller erwähnen heute in ihren Lösungsangeboten das Thema Big Data. Datenzuverlässigkeit, Aussagekraft und vor allem Sicherheit werden die zentralen Anliegen sein, mit denen sich die IT-Manager künftig befassen müssen.



Kontakte:
ERI Bancaire SA
Leutschenbachstrasse 95
8050 Zürich
Tel. + 41 (0) 44 204 93 00
Fax + 41 (0) 44 204 93 01
marcel.schlagenhauf@zrh-eri.ch
www.eri.ch / www.olympic.ch