



Universität Augsburg
Prof. Dr. Hans Ulrich Buhl
Kernkompetenzzentrum
Finanz- & Informationsmanagement
Lehrstuhl für BWL, Wirtschaftsinformatik,
Informations- & Finanzmanagement

UNIA
Universität
Augsburg
University

Diskussionspapier WI-85

Stichwort Electronic Banking

von

Hans Ulrich Buhl

Januar 2001

in: Mertens, P., Hrsg., Wirtschaftsinformatik-Lexikon, 4. Aufl., Springer,
Berlin, 2001, S.165-167

Electronic Banking (EB)

Bis in die 80er Jahre dominierte im Finanzdienstleistungsbereich die Automatisierung der kundenfernen Bereiche (Back Office), in den 90er Jahren wurden IT-Investitionen in diesem Bereich hauptsächlich durch die Anforderungen eines tagesaktuellen und bankweit integrierten →*Risikomanagements* sowie nachfolgend dargestellter weiterer Integrationsbedarfe begründet (→*Anwendungen in Kreditinstituten*).

Seit Ende der 80er Jahre und insbesondere durch die Verfügbarkeit neuer Vertriebskanäle (→*Call Center*, →*Internet*, →*Electronic Commerce*, →*Mobile Commerce*) und deren Integration über Multi-Channel-Banking-Konzepte steigt die Bedeutung von Informations- und Kommunikationssystemen (IKS) an der Kundenschnittstelle (Front Office) beständig an. Diese Entwicklung erzwingt neben Computer Telephony Integration (→*CTI*, →*CIT*) auch Integration im Back Office, um bspw. im Rahmen von →*Customer Relationship Management*/→*Data Warehouse-Projekten* zu einer Gesamtsicht auf Kundendaten zu gelangen und die Kundenansprache durch Personalisierung, →*Data Mining*, und →*Mass Customization* zu verbessern. Darüber hinaus erfordern solche IKS für Kunden und Berater in der →*Informationsgesellschaft* die konzernweite Einführung einheitlicher →*Internet/Intranet-/Standards* wie →*Java*, →*XML*, um aufwendige Mehrfachentwicklungen und Inkonsistenzen in der Kundenansprache zu vermeiden.

EB bezeichnet die Automatisierung und IKS-Unterstützung der Schnittstelle zwischen Kunde und Bank (und eröffnet Optionen, viele bisherige Back Office Funktionen - wie Zahlungsverkehrs- und Wertpapier-Transaktionen sowie bspw. in Beratungssysteme integrierte Bonitätsanalyse mit Hilfe →*Neuronaler Netze* – an die Kundenschnittstelle zu verlagern). EB stellt daher einen Oberbegriff für eine Vielzahl von Finanzdienstleistungen bzw. IKS-Anwendungen dar.

Im Privatkundenbereich umfaßt EB neben der Unterstützung o.g. Vertriebskanäle z.B. die Kundenselbstbedienung im Internet (Homebanking), Kontoauszugsdrucker in der Filiale, Geldausgabeautomaten, →*POS-Banking*, →*Electronic Cash*, SB-Terminals, →*Sprachverarbeitung im Telefonbanking*, SMS-, →*WAP*-, GPRS- und →*UMTS*-Anwendungen im mobilen Banking bis hin zur IKS-gestützten Kundenberatung bei Anlage- und Finanzierungsgeschäften in allen o.g. Vertriebskanälen z.T. durch →*Expertensysteme*. Dabei steigt die Bedeutung der virtuellen Bankgeschäfte über globale Netze im Vergleich zu den traditionellen Vertriebskanälen kontinuierlich an, obgleich deren sinnvoll integrierte Nutzung erfolgskritisch ist.

Im Bereich der Firmenkunden und institutionellen Anleger wird eine Vielzahl von Geschäften, die in der Vergangenheit die direkte Kommunikation zwischen Kunden, Beratern Händlern etc. erforderten, zunehmend transaktionskostengünstig und mit mehr Transparenz über Netze abgewickelt. Dies gilt nicht nur im Transaction Banking u.a. zur Unterstützung →*Elektronischer Märkte*, sondern auch für weite Bereiche des Investment Banking, in denen der Handel von Finanzdienstleistungsprodukten systemgestützt erfolgt. Mitarbeiter werden daher weniger für einfache Transaktions-/Handelsaufgaben, aber mehr als Berater für komplexe Dienstleistungen, Relationship Manager, IT-Spezialisten zur Weiterentwicklung der Infrastruktur, Risikomanager etc. benötigt.

Eine wichtige Voraussetzung für erfolgreiches EB stellt die Beherrschung der Gefahren durch die zunehmende →*Computerkriminalität* dar. Während dies technisch (→*Datensicherheit*, →*Digitale Signatur*, →*Chipkarte*) und aufgrund der rechtlichen Rahmenbedingungen (→*Mul-*

timediagesetz, →*Telekommunikationsgesetz*) tendenziell einfacher wird, sind die Bedrohungen durch den „Faktor Mensch“ sehr viel schwieriger zu verringern.

Während EB für die Kunden zum leichteren Zugang zu Bankprodukten und günstigeren Konditionen führt, stehen die Finanzdienstleistungsunternehmen vor großen Herausforderungen. In vielen Bereichen sind die Banken nicht die einzigen Anbieter am Markt, sondern müssen sich der Konkurrenz durch Non Banks (z.B. Netzprovider) und Near Banks (z.B. Kreditkartengesellschaften) stellen. An einfachen Finanzdienstleistungen ist es aufgrund ihres „commodity“-Charakters auf wettbewerbsintensiven, transparenten Netzmärkten nur schwer möglich, Gewinne zu erzielen. Bei komplexeren, individualisierten Angeboten sowohl im Privatkundengeschäft (z.B. Altersvorsorge, Baufinanzierung) als auch im Firmenkundengeschäft (z.B. →*Cash Management Systeme* zur Optimierung des kurzfristigen weltweiten Liquiditäts- und Währungsrisikoausgleichs, längerfristige Finanz- und Liquiditätsplanung, Datenbankservices, Investment Banking etc.) ist dies bei hinreichender Angebotsqualität besser möglich. Da das traditionelle Geschäft immer schwieriger wird, ist absehbar, daß nur diejenigen Anbieter aus der IKS-Entwicklung Vorteile ziehen werden, die sich diese frühzeitig und umfassend zunutze machen und daher nicht als „Follower“ von der Entwicklungsdynamik überrascht werden.

[1] Buhl, H.U./Kundisch, D./Leinfelder, A./Steck, W.: IT-Enabled Sophistication Banking, in: Hansen, H.R./Bichler, M./Mahrer, H., Hrsg., ECIS 2000, Proceedings of the 8th European Conference on Information Systems, Wirtschaftsuniversität, Wien, 2000, S.789-795

[2] Mertens, P./Hasenkamp, U./König, W.: Schwerpunktheft Informationssysteme in der Finanzwirtschaft der Zeitschrift Wirtschaftsinformatik, 41, 2, 1999.

[3] Weinhardt, C./Meyer zu Selhausen, H./Morlock, M.: Informationssysteme in der Finanzwirtschaft, Springer, Berlin, 1998.