

Das Geschäft des Mobile Banking

Mobile-Banking-Anwendungen sind heute unumgänglich geworden. Die in der Vermögensverwaltung aktiven Banken müssen ihren vermögenden Kunden und ihren Relationship Managern gezielt Mobile-Lösungen bieten, die auf deren spezifische Bedürfnisse zugeschnitten sind und die Aspekten wie Einfachheit, Sicherheit und Integration besondere Beachtung schenken. E. Linard



Emmanuel Linard
ist Produkt Manager bei ERI Bancaire.

Können es sich Banken noch leisten, kein Mobile Banking anzubieten? (Bei ja und nein bitte kurz erläutern, warum)

Finanzinstitute, die im Retail Banking aktiv sind, können es sich nicht leisten, ihren Kunden keine Mobile-Lösung anzubieten. Ihre Kunden haben E-Banking-Plattformen schon seit geraumer Zeit en masse übernommen und verwenden sie, wann und wo sie möchten. Die Entwicklung in Richtung mobile Endgeräte ist natürlich und klar unumgänglich. Im Privatbankenbereich neigen einige Institute dazu, aus Sicherheitsgründen und Tradition auf Mobile-Lösungen zu verzichten. Der Druck wird jedoch immer grösser, da – wie diverse Studien zeigen – ihre vermögenden Kunden unter den Ersten sind, die sich Tablets und Smartphones anschaffen, und die selber sehr mobil sind. Sie möchten sowohl zu den herkömmlichen Mobile-Banking-Funktionen (Kontostand, letzte Transaktionen, Zahlungen) Zugriff haben als auch zu erweiterten Funktionen der Vermögensverwaltung (Vermögensstand, Performance-Analyse, Börsenaufträge, Beratung, Eröffnung von Verbindungen usw.), für welche Tablets einen ausgezeichneten Benutzerkomfort bieten.

Welche Schritte sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten, die bezüglich Retail und Mo-

bile Banking in diesem Jahr gemacht werden müssen?

Die wichtigste Massnahme ist die Sicherung der mobilen Anwendungen, ohne übermässige Einschränkungen für die Benutzer. Einige Banken gehen mit gutem Beispiel voran, indem sie äusserst zuverlässige Systeme anbieten, für welche sich der Benutzer mit nur drei Mausklicks identifiziert.

Können Sie Anwendungsgebiete angeben, bei denen der Einsatz von Mobile-Banking-Technologien für Banken und Finanzinstitute erfolgversprechend und empfehlenswert sind? Unter Berücksichtigung der Sicherheits- und Complianceanforderungen.

Mobile Anwendungen, die speziell für Relationship Manager von Privatbanken konzipiert sind, bieten ihnen eine flexible, interaktive und attraktive Gesprächsplattform für sich und ihre Kunden.

«Die Identifizierung und Autorisierungen müssen einfach und sicher sein.»

Was zeichnet gute Lösungen aus?

Eine gute Lösung sollte nicht einfach die Funktionen und die

Benutzererfahrung von Web-Banking-Anwendungen für ein mobiles Endgerät übernehmen. Sie muss vielmehr eine vollständige Abdeckung aufweisen, die auf intuitive und beinahe spielerische Weise ohne komplexe Parameter präsentiert wird. Die Identifizierung und Autorisierungen müssen einfach (max. drei Mausklicks) und sicher sein. Ausserdem ist es im Retailgeschäft wichtig, sämtliche Funktionen der mobilen Endgeräte zu verwenden, insbesondere die Geolokalisierung, die Verbindungen mit den sozialen Netzwerken usw.

Wo stossen Mobile-Banking-Lösungen (noch) an Grenzen?

Während man vor ein paar Jahren noch allfällige Leistungsprobleme feststellen konnte, hauptsächlich infolge der limitierten Kapazität der Endgeräte und der Verzögerungen bei den Telekommunikationsnetzen, zeigen die neusten technologischen Entwicklungen, dass es keine solchen Grenzen mehr gibt. Was eine mobile Anwendung ausmachen sollte, sind wenige Funktionen, die gut funktionieren. Einige Anwendungen werden funktionell zu sehr überladen, sodass dies schliesslich der Klarheit dieser Apps schadet und ihre Übernahme durch das Zielpublikum verunmöglicht.

Können Sie Empfehlungen aus Projekt-Erfahrungen weitergeben?

OLYMPIC[®]

BANKING SYSTEM



Eine gut gebaute mobile Anwendung muss leicht in andere Komponenten dieser Technologien integrierbar sein. Die Anwendung OLYMPIC Mobile Banking beispielsweise konnte in wenigen Tagen in isolierte und gesicherte mobile Umgebungen («sandboxing») integriert werden.

Was für eine Mobile-Strategie würden Sie als Bankverantwortlicher wählen?

Ein Bankdirektor muss die Bankdienstleistungen, die er seinen Kunden anbieten will, und das dafür erforderliche technische Know-how abschätzen. Für die Bankdienstleistungen müssen die verschiedenen Benutzerkategorien (Retail-Kunde, Privatbankkunde, Kundenbetreuer usw.) festgelegt werden, und allenfalls müssen Spezialanwendungen für jede von ihnen in Betracht gezogen werden. Falls die Bank nicht über das nötige technische Know-how verfügt, sollte sie die Lösungsimplementierung an einen

vertrauenswürdigen Technologiepartner vergeben.

Wie werden sich die Mobile-Lösungen für Banken weiterentwickeln? Was gilt es für Verantwortliche im Auge zu behalten?

Es sind zwei Schlüsselfaktoren zu berücksichtigen: Einfachheit und Sicherheit. Bezüglich Sicherheit sind mobile Anwen-

«Was eine mobile Anwendung ausmachen sollte, sind wenige Funktionen, die gut funktionieren.»

dungen Hackerangriffen naturgemäß mehr ausgesetzt als Web-Banking-Anwendungen. Die Verantwortlichen müssen dieser Problematik unbedingt grosse Bedeutung beimessen und sich von Fachleuten beraten lassen.

Wie heben Sie sich von anderen Marktteilnehmern und -anbietern ab? Was zeichnet Ihr Unternehmen und Ihre Lösungen besonders aus?

Die Mobile-Banking-Lösung von ERI Bancaire ist vollständig im OLYMPIC Banking System integriert und ermöglicht eine sehr rasche Installation: Innerhalb weniger Wochen kann die Bank ihren internen Benutzern und ihren Kunden mobile Lösungen mit den Vorzügen einer vollständigen Integration zur Verfügung stellen. So werden beispielsweise alle im OLYMPIC Banking System definierten Transaktionsgenehmigungsregeln automatisch bei Transaktionen, die von einem mobilen Endgerät aus initiiert werden, angewandt. In gleicher Weise ist eine Transaktion, die auf einem mobilen Endgerät erfasst wird, unmittelbar im OLYMPIC Banking System sichtbar, als wäre sie über das Web-Banking oder von einem Bankmitarbeiter erfasst worden. Die Echtzeit ist in dieser vernetzten Welt ein entscheidender Faktor.

Was ist Ihre Unternehmensstrategie als Anbieter? Und warten Sie in naher Zukunft mit neuen Entwicklungen/Dienstleistungen auf?

Wir liefern unsere mobile Anwendung in zwei Ausführungen: entweder in einer Plug-and-Play-Lösung für Banken, die sich nicht mit dem technischen Know-how der mobilen Technologien befassen möchten, oder auf einer Entwicklungsplattform, die der Bank erlaubt, ihr eigenes Angebot von mobilen Lösungen zu erstellen, die den Zugriff auf ihr Backoffice-System ermöglichen, die aber auch andere Finanzdienstleistungen integrieren (Informationen, Börsenkurse usw.). In beiden Fällen bieten wir die Dienstleistungen und technologischen Vorrichtungen, um die Bank bei ihrem Mobile-Projekt zu betreuen.

Auf den Punkt gebracht: Was gibt es aus Ihrer Sicht zu diesem Thema noch zu sagen?

Das Mobile Banking wird zu einem sehr wichtigen Vorzeigeprodukt für Banken. Es wird von ihnen erwartet, dass sie mit dabei sind und dass sie sich dennoch von ihren Konkurrenten abheben. ERI Bancaire bietet eine ins Backoffice integrierte Lösung, die der Bank ermöglicht, sich vielmehr auf die Benutzererfahrung zu konzentrieren als auf das komplexe «Röhrensystem», das diese Technologien erfordern.



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