

Finanzportal: Die Kundenschnittstelle im elektronischen Markt

Erfolgreiche Finanzportale werden prozessorientiert in die Informatikumgebung integriert. Evolution und Erweiterbarkeit sind unabdingbar, um den Bedürfnissen des Kunden nicht nur heute, sondern auch morgen gerecht zu werden.



Thomas Wüst ist CEO der Business Solution Group – Technology Innovation, welche sich auf IT-Consulting, SOA, sowie BPM- und BI-Lösungen fokussiert. E-Mail: thomas.wuest@bsgroup.ch

Welche Eigenschaften kennzeichnen eine erfolgreiche Portallösung?

Erfolgreiche Portallösungen zeichnen sich dadurch aus, dass sie primär über einen klaren Kundennutzen verfügen. Für die Realisierung eines klaren Kundennutzens und die erfolgreiche Implementierung einer Portalstrategie sind insbesondere der Aufbau und die Organisation eines umfangreichen Netzwerkes an Leistungsanbietern und Kooperationspartnern erforderlich. Nur so ist es dem Betreiber des Finanzportals möglich, ein breites, den Kundenbedürfnissen entsprechendes Angebotspektrum zu offerieren.

Ziel muss es sein, verschiedene Teillösungen oder Teilprozesse von Finanzdienstleistungen im Sinne des Kunden prozessorientiert zu integrieren. Bestehende Abläufe werden optimaler zur Verfügung gestellt bzw. neue attraktive Optionen für die Benutzer bereitgehalten.

Weiterhin müssen bei der Gestaltung eines Finanzportals die Problemfelder, mit denen sich die Kunden in der Informationsphase im Internet konfrontiert sehen, adressiert werden. Diese betreffen insbesondere Quantität und Qualität der verfügbaren Information sowie die Höhe der Transaktionskosten und den Grad der Sicherheit.

In technischer Hinsicht dürfen keine Mängel vorhanden sein in nichtfunktionalen

Thematiken wie der Performance, Sicherheit, dem Single-Sign-on und sicherlich auch der Usability. Nicht effizient und intuitiv nutzbare Portale werden neue Kunden nicht binden können. Mittelfristig ist von zentraler Bedeutung, dass die Gesamtarchitektur der Portallösung auf Evolution und Erweiterbarkeit ausgelegt ist. Finanzportale müssen sich entlang dem Optimierungspotenzial und den Bedürfnissen der Kunden entwickeln, um bestehen zu können. Neue Vorhaben werden daher sinnvollerweise auf SOA-basierten Architekturen aufgesetzt.

Was sind die wichtigsten Funktionen eines Finanzportals?

Aus Marketingsicht kann man Finanzportale als spezifische Ausprägung einer Kundenschnittstelle im elektronischen Markt beschreiben. An diesen Schnittstellen werden themenbezogene Inhalte, Dienste und Produkte zusammengeführt und dem Kunden (Privat- und/oder Firmenkunden) in integrierter Form präsentiert. Damit werden Kundenwünsche wie grössere Produktauswahl, Angebotstransparenz und zentrale Konten- bzw. Finanzverwaltung erfüllt.

Aus meiner Sicht kann man ausserdem zwischen separaten Informations- und Transaktionsportalen unterscheiden und solchen, die beides beherrschen wollen. Des Weiteren muss geklärt sein, für welches Kundensegment das Portal erstellt wird: Zahlungsverkehr (ZV), Handel oder beides.

Transaktionale Portale müssen einen exzellenten Börsenhandel ermöglichen und alle hierzu direkt notwendigen Informationen anbieten. Es muss auch ein sinnvoller ZV möglich sein. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass die angebotene Kernfunktionalität für erfolgreiche Finanzportale schlicht überzeugend sein muss.

Was tun Sie, um sich im stark umkämpften Markt der Portal-Anbieter behaupten zu können?

Als etablierter Innovations- und Beratungspartner zahlreicher Institute zeichnen wir uns durch Unabhängigkeit, exzellente Erfahrung und gesamtheitliches Know-how aus. Unsere Kunden sind sowohl an «best practices» wie eben auch an innovativen, neuen Prozessen und Technologien interes-

siert, die ihnen wiederum zu Marktvorteilen verhelfen.

Welche Rolle spielen Standards bei den Portalen?

Firmen verfügen heutzutage über zahlreiche Applikationen, die das gesamte Unternehmen mit ihren zentralen Geschäftsprozessen umspannen. Bei der Integration der Anwendungen und für die Gewährleistung einer einheitlichen, effizienten User Experience für den Benutzer spielen Portale eine grosse Rolle. Die Grundlage für eine hohe Produktivität bei der Entwicklung und vertretbare Kosten im Unterhalt eines Portals sind Industrie-Standards wie etwa JSR 168 und WSRP. Diese Standards ermöglichen, dass immer mehr Applikationen über ein Portal zugänglich sind, unabhängig von den Rahmenbedingungen, unter denen sie entwickelt wurden.

Welches konkrete Vorgehen empfehlen Sie für die Einführung eines Finanzportals?

Als erster Check müssen der Markt, das Kommunikationskonzept, das Revenuekonzept und der Customer Focus angeschaut werden.

Dann ist eine Ist-Soll- bzw. Stärken-Schwächen-Analyse anzustrengen, und zwar im Vergleich zum Modell des «Idealen Intermediärs» oder des Marktführers unter den bestehenden Finanzportalen am Markt. Die Analyse wird im Hinblick auf die bekannten Informationsprobleme bei der Wahrnehmung von Finanzdienstleistungen erstellt. Dies ermöglicht einen mit gezielten und erfolgreichen Kommunikationsmassnahmen begleiteten Markteintritt.

Bezüglich funktionaler Kernthemen wie Usability, Sicherheit und User Support dürfen keine Kompromisse gemacht werden. Probleme in diesen Bereichen können zu schwerwiegenden Imageproblemen führen, welche nicht einfach durch Werbung wieder wettzumachen sind.

Generell gilt für alle neuen Finanzportale sicherzustellen, dass eine für die Zielgruppe attraktive Value Proposition vorhanden ist und diese auch real mit einer zielorientierten Lösung implementiert wurde. Denn nur das führt zu einer positiven User Acceptance.

**90 % der wichtigen Informationen in Unternehmen sind unstrukturiert, 10 % nicht.
Das spricht zu 100 % für ECM der Business Solution Group.**

Die Business Solution Group ist der kompetente Schweizer Solution Provider und Application Manager. Dank langjähriger internationaler Erfahrung lösen unsere 250 Spezialisten Ihre Business- und IT-Aufgaben bedürfnisgerecht und erzielen für unsere anspruchsvollen Kunden Mehrwert. Business Solution Group, Buckhauserstrasse 24, 8048 Zürich, Telefon 044 497 77 77, info@bsgroup.ch, www.bsgroup.ch

business|solution|group

WE CREATE VALUE.