

«Gesamtbankenlösungen» – aus Sicht Beratung und Implementation

Die fünf Fachfragen wurden von verschiedenen Experten der Business Solution Group an einem Round Table behandelt. Das Ergebnis wurde wie folgt zusammengefasst:



Andreas Weyand, CEO Geschäftsbereich Core Banking

Wie lassen sich die Anwender von In-house-Systemen überzeugen, dass sie mit einer standardisierten Gesamtbankenlösung besser bedient wären?

Argumente

Standardsoftware ist in der Regel technologisch auf dem neuesten Stand und in anderen Instituten bereits erprobt. Das gibt dem Kunden die Sicherheit, ein funktionierendes Produkt zu erwerben. Auch die Zukunftssicherheit wird gewährleistet, da Standardsoftware laufend weiterentwickelt wird. In die Weiterentwicklung fließen die Erfahrungen und Bedürfnisse verschiedener Kunden ein. Dadurch ist Standardsoftware oft innovativer, als es In-house-Systeme sind. Sie bietet zudem hohe Revisionsfähigkeit und Sicherheit. Gewisse Anforderungen an die Funktionalität der Banksoftware (z.B. Steuern & Regulatoren) werden standardmässig in den entsprechenden Releases geliefert. Natürlich ist jede Bank verschieden und hat deshalb unterschiedliche Anforderungen. Standardsoftware bietet aber heute breite Möglichkeiten der Anpassung durch Parametrisierung und Customizing.

Aber

Auch wenn die bestehende Bankenlösung (z.B. eine Eigenentwicklung, die zu Beginn die Benutzerbedürfnisse ausgezeichnet abgedeckt hat) in der Zwischenzeit viele

Nachteile für die Anwender hat, werden sich diese oft nur schwer davon trennen. Es ist wie bei einem vertrauten alten Auto – man kennt die Macken und Marotten, weiss wie man mit Pannen oder fehlendem Komfort umgeht. An lange Wartezeiten, auf neue Funktionalitäten, doppelte Eingaben in nicht kompatible, redundante parallele Systeme usw. hat man sich gewöhnt. Man verwünscht zwar das alte System, aber wenn es dann so weit ist, will man das «Baby» doch nicht hergeben. Gewohnheit ist ein sehr starkes Argument.

In der Regel haben Anwender bei der Wahl für eine neue Gesamtbankenlösung nicht wirklich ein Entscheidungsrecht. Die für die Geschäftsleitung massgeblichen finanziellen und betriebswirtschaftlichen Argumente für ein bestimmtes System sind für die Benutzer meist intransparent. Wir empfehlen deshalb das Einbinden der Key-Benutzer und Opinion Leader in das Evaluations- und Implementationsprojekt von Anfang an. Dies trägt dazu bei, seitens Benutzer den notwendigen Vertrauensvorschuss gegenüber den Entscheidungsträgern aufzubauen, Ängste abzubauen und allfällige Anfangsschwierigkeiten durchzustehen.

Beweisen, dass das neue System wirklich besser ist – das kann erst die Zukunft.

Gibt es Grenzen, wo sogar Sie als Anbieter sagen müssen: «Für diese Bank wäre eine vollkommen proprietäre Lösung vorteilhafter»? Falls nein: Bitte begründen!

Ja, es gibt Grenzen.

Für alle Banken, die an einer Standardlösung so fest herumschrauben, dass diese nicht mehr releasefähig und somit praktisch wieder eine proprietäre Lösung ist. Die Frage müsste also präziser gestellt werden. Ist gemeint, dass gar keine fremdentwickelte Software eingesetzt wird, oder ist gemeint, dass aus verschiedenen Komponenten eine individuelle Lösung gebaut wird. Beides ergibt eine proprietäre Lösung.

Ersteres ist gar nicht mehr möglich. Es wäre technisch wie auch betriebswirt-

schaftlich absolut unsinnig, alles selber zu machen. Schon heute ist die Fertigungstiefe der Bank im Vergleich zur Industrie viel zu hoch (das klassische Beispiel: Hätte die Autoindustrie eine dem Bankensektor vergleichbare Fertigungstiefe, dann müsste sie die Rinder züchten, aus deren Häuten das Leder der Autositze gefertigt wird). Jede Bank hat in gewissen Bereichen mit einem standardisierten, teilweise weltweit standardisierten Geschäft zu tun. Es ist also mindestens in diesen Bereichen immer möglich und auch sinnvoll, eine standardisierte Lösung einzusetzen.

Wie kann sich ein Finanzinstitut mit standardisierter Gesamtbankenlösung über seine computergestützten Dienstleistungen (und nicht nur über seine Werbung!) nachhaltig von der Konkurrenz abheben?

Die Funktionalitäten von modernen, zukunftsfähigen Bankenlösungen wachsen immer mehr zusammen, d.h., sie ähneln einander weitgehend. Es ist sehr schwer für eine Bank, sich durch die reine Applikations-Spannweite nachhaltig von der Konkurrenz abzuheben.

Ausschlaggebend ist die Umsetzung in den Geschäftsprozessen und die gestalterische Flexibilität und Qualität der neuen Anwendung bzw. der damit realisierten Dienstleistungen.

Nur die Software ist Standard, nicht die damit erzeugte Lösung.

Der Kunde erwartet heute ein bestimmtes Spektrum an computergestützten Dienstleistungen, die eine Bank bieten muss. Es handelt sich hierbei nicht mehr um eine Innovation, sondern um eine Commodity. Erreicht wird die Differenzierung u.a.

- durch das Design Kunden-Output (z.B. grafische Elemente, mehr und kundenindividuellere Informationen, Kunden-Output über Online-Dienste)
- im E-Banking durch eine einfachere/bessere/attractive Benutzeroberfläche
- im Output-Bereich durch die Nutzung aller möglichen Kanäle, Layouts und Informationsgehalte

- in der Anbindung von Umsystemen: durch standardisierte Schnittstellen einfaches Anbinden und auch Auswechseln eines Umsystemes, um so rasch auf neue Marktentwicklungen reagieren zu können

Welche Rolle spielt die sogenannte Service-Oriented Architecture (SOA) in diesem Zusammenhang?

Serviceorientierte Architektur (SOA) ist der Ansatz der Informationstechnik, welcher Dienstleistungen der Bank zu Geschäftsprozessen umstrukturiert bzw. diese Prozesse unterstützt. Das volle Potenzial entwickelt eine SOA erst über die damit zu erzielenden Prozessverbesserungen. Dazu müssen die Fachabteilungen bei der Entwicklung mit ins Boot. Die mit SOA einhergehenden organisatorischen Veränderungen wirken nicht nur auf die IT-Abteilungen, sondern potenziell auf alle von diesen Prozessen betroffenen Unternehmensbereiche. Moderne Standardsoftware, vor allem im Frontend, ist SOA-basiert. Das heisst, neue Dienste können leichter über Webservices integriert werden. Dabei spielt es keine Rolle, ob diese Dienste von einem Softwarehersteller oder aus Eigenentwicklung stammen. Durch die standardisierten Schnittstellen entlang des gesamten Prozesses können Dienste leichter abgelöst oder geändert werden, ohne dass dies Auswirkungen auf die ganze Systemlandschaft hat.

Jedoch

Eine gewisse Ernüchterung, manche Analysten sprechen von Abkühlung oder gar

Desillusionierung, ist unverkennbar. Die zum Teil schlechten Erfahrungen in der Anfangsphase der SOA-Euphorie, aber auch überzogene Versprechen der IT-Hersteller, haben ihren Teil dazu beigetragen. Fast hat es den Anschein, als sei die über Jahre gewachsene SOA-Blase geplatzt.

Dieser Eindruck trägt

IT-Verantwortliche sollten sich von den Abgesängen auf den SOA-Hype ebenso wenig blenden lassen wie von den Hochglanzbroschüren der Softwarehersteller. Vielmehr macht es sich bezahlt, von den Erfahrungen aus bisherigen SOA-Projekten zu profitieren.

Die Herausforderung bei SOA ist nämlich nicht nur die Technik, sondern vor allem auch die Definition eines Services. In diesem Bereich hat die Business Solution Group durch die Verbindung von Technikwissen mit Branchenkenntnissen alle Voraussetzungen, sinnvolle und machbare Lösungen umzusetzen.

Laut Umfragen hat die Optimierung der IT-Sicherheit bei den Banken höchste Priorität. Inwiefern tragen Sie dieser Forderung Rechnung?

Banken sind zu 100 Prozent von der IT abhängig. Leider gibt es aber auch in dieser Branche keine 100-prozentige Sicherheit. Die Frage ist, wie gross ist die Differenz und welches Risiko ist damit verbunden. Wir haben es also mit der klassischen Disziplin des Risikomanagements zu tun. Einige Massnahmen sind:

- Teilweise oder vollständige Anonymisierung von Kundendaten

- Strikte Trennung von Test-, Projekt- und Produktivdaten
- Konsequentes Analysieren/Definieren des Kunden-Zahlungsverhaltens
- Berechtigungen und Prozesse systemübergreifend prüfen
- Risikominderung bei den Mitarbeitern durch das Bankgeheimnis und den Strafregisterauszug

Unsere Mandate auf diesem Gebiet befassen sich u.a.

- mit dem Erstellen eines Sicherheitskonzeptes, das sich am Wert der zu schützenden Daten orientiert (zu viele Massnahmen führen erfahrungsgemäss zu Kosten- und Akzeptanzproblemen, zu wenig Schutzmassnahmen zu Sicherheitslücken)
- mit der Unterstützung beim Entwickeln und Umsetzen der Sicherheitsmassnahmen beim Kunden.

business|solution|group
WE CREATE VALUE.

Business Solution Group
Buckhauserstrasse 24
8048 Zürich
Tel. +41 (0)44 497 77 77
info@bsgroup.ch
www.bsgroup.ch

Es gibt drei gute Gründe, die Business Solution Group für Ihr Core Banking zu wählen:

1. Wir sind offizieller Partner von Avaloq.
2. Wir sind offizieller Partner von Finnova.
3. Wir sind offizieller Partner von Legando.

business|solution|group
WE CREATE VALUE.