

IT-ZUKUNFTSFORUM DER XCOM UNTERNEHMENSGRUPPE

Wie viel Bank braucht der Mensch in der Zukunft?

Menschen werden immer mit Geld umgehen. Aber brauchen sie Banken dafür? Die Bedrohung heutigen Bankings durch Unternehmen wie Google und Facebook ist real. Notwendige Voraussetzung für Innovation sind entsprechende IT-Systeme. Banken müssen dies frühzeitig in ihrer Strategie berücksichtigen.

➤ Anja Kühner

Einer der einflussreichsten Zukunftsforscher Deutschlands, Sven Gábor Jánosky, wirft einen Blick in die Kundenwelt im Jahr 2020: „In Zukunft wird der Kunde seinem Handy mehr vertrauen als seinem Bankberater.“ Der Einfluss von Technik auf das künftige Kundenverhalten sei nicht zu unterschätzen. Diese These stellte Jánosky in seiner Keynote beim 5. IT-Zukunftsforum der XCOM, eines Full-Service-Providers für die Finanzindustrie, auf. Rund 25 Manager der ersten und zweiten Führungsebene aus der Finanzindustrie trafen sich im November am Sitz der biw-Bank im nordrhein-westfälischen Willich zu einem intensiven Gedankenaustausch. Weitere Referenten brachten die Perspektiven Kundenvertrauen, Produktmarketing und IT-Strategie in die Diskussion ein.

Wie neue Technik unser Leben und insbesondere den Kundendialog verändern wird, fragte Jánosky und entwickelte Zukunftsszenarien. So besaßen zum Beispiel vor zehn Jahren die allerwenigsten Menschen ein Mobiltelefon. In zehn Jahren werden laut Jánosky Internet, Radio, Fernsehen und Telefon verschmolzen sein und uns überallhin begleiten: Displays im Badezimmerspiegel, Screen-Tapeten oder aktu-

elle Einblendungen direkt im Brillenglas. All diese Geräte werden selbstständig miteinander kommunizieren und unser Verhalten analysieren, um uns individuelle Vorschläge zu unterbreiten.

Auf Produktebene verschiebt sich laut Jánosky der Trend von flexibel-individuellen hin zu adaptiven Produkten. Diese dienen nicht nur der Bedarfslösung, sondern werden Mittel zur Meinungsäußerung oder individuellen Positionierung. „Anerkennung wird zunehmend ein wesentlicher Faktor in der Welt von morgen“, so Jánosky.

EINFLUSS VON EMOTION UND FASHION AUF IT- UND BANKENWELT

Vor allem den Einfluss von Mode und Trends auf die Bankenbranche arbeitete Thomas Balgheim in seinem Vortrag „Persönlich geht auch online“ heraus. „Apple hat Emotion und Fashion in die Technikwelt gebracht“, so der Cirquent-Geschäftsführer und ehemalige weltweit Verantwortliche für die Finanzindustrie bei SAP. Apples Erfolg habe nicht nur mit Technologie zu tun, sondern auch mit Mode. „Immer mehr Industrien entscheiden über ihre Produkte, wie dies Adidas und Dior tun“, bemerkt Balgheim. Dies berge für die Unternehmen zusätzliche Chancen, aber

auch mehr Risiken. Banken in Europa seien in diesem Zusammenhang eher konservativ.

Angesichts sinkender Margen durch verstärkte Regulierung rät Christof Innig, Partner bei Accenture, in seinem Vortrag zur „Rückkehr der Banken zur Trust Agenda“. Nach der Krise sei das Vertrauen der Kunden in Banken nachhaltig geschädigt und die Zahl der Kunden des Typs „Self-directed Customer“ habe zugenommen. „Kunden haben jetzt mehr Vertrauen in ‚People like me‘“, beschreibt Innig. Sie suchen etwa in Internetforen nach vergleichbaren erfolgreichen Kreditanträgen: „Das beeinflusst die Entscheidung jetzt deutlich mehr als eine Bankberatung.“ Accenture hat mit seinen „Customer 2012 Bank Executive Interviews“ herausgefunden, dass sich inzwischen 83 % aller Kunden über alternative Kanäle informieren. Für Innig steht fest: „Die Kunden haben den Bankberater abgehängt.“

Die Frage sei laut XCOM-CEO Matthias Albrecht aber nicht nur, wie viel Bank der Kunde künftig braucht, sondern wie viel Bank er bekommen kann. Das organische Wachstum der Banken-IT und vor allem die regulatorischen Anforderungen hätten dazu geführt, dass Banksysteme zum Groß-



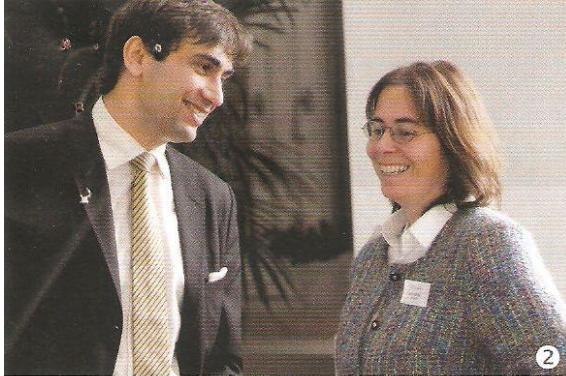


Bild 1: Die Teilnehmer des 5. XCOM IT-Zukunftsforums diskutieren angeregt miteinander.

Bild 2: Zukunftsforscher Sven Gábor Jánosky im Gespräch mit BANKMAGAZIN-Autorin Anja Kühner.

Bild 3: Franz Zahn, UniCredit Group: „Zukunft der Großbanken liegt in modularen IT-Plattformen.“

Bild 4: Thomas Balgheim (Mitte), Cirquent-Geschäftsführer: „Apple hat Emotion und Fashion in die Technikwelt gebracht.“

Bild 5: Accenture-Partner Christof Innig (Mitte) zeigt DAB-Vorstand Dr. Markus Walch (links) und Rainer Backes (rechts), GAD eG, Accenture-Banking Apps.

Bild 6: Jürgen Mehring (vorn), Sparda-Bank Hamburg, fordert: „Just do it – now!“

teil aus Querverbindungen bestünden. Das Resümee seines Vortrages: „Banken müssen sich von ihrer horizontalen IT-Struktur lösen. Sie werden nicht überleben, wenn verschiedene Lieferanten an verschiedenen Systemen parallel herumschrauben.“ Eine IT-Konsolidierung sei allerdings aufgrund der aktuellen Lage schwierig.

Dem stimmt Franz Zahn zu. Der Leiter Productdevelopment eBanking der UniCredit Group sieht die Zukunft der Großbanken in IT-Plattformen, ähnlich, wie das bei der Automobilindustrie der Fall ist: „Eine Plattform – mehrere Modelle“, wie bei der VW Group.“ Doch koste die IT-Konsolidierung Zeit, binde Ressourcen und verhindere jahrelang Innovationen am Markt. „Die UniCredit war rund drei Jahre weg vom Markt in puncto Innovation“, so Zahn. „Aber es war absolut nötig und nun haben wir es geschafft.“

„Banken werden in der Zukunft das ‚Commodity Banking‘ großen Serviceprovidern überlassen, um Kosten und Strukturen in den Griff zu bekommen“, prophezeit Matthias Albrecht. Standardisierung sei wichtig. „Aber Individualität und Andersartigkeit sind vielleicht noch wichtiger“, so der XCOM-CEO. „Mit einem monolithischen und nicht mit Lasten überfrachteten Bank-

IT-System hätten ausländische Banken einen guten Eintritt in den deutschen Markt.“ Dem gelte es rechtzeitig entgegenzuwirken.

GOOGLE, FACEBOOK & CO. DRÄNGEN INS BANKING

Die Bedrohung der heutigen Bankenwelt durch Technologie-Unternehmen ist real. Das zeigt auch Googles Ansatz. Sein Smartphone-Betriebssystem Android wird künftig Nahfeldkommunikation (NFC) unterstützen – ein möglicher Schritt zum Banking ohne Bank. Auch Apples Sicherung eines diesbezüglichen Patents für seine nächste iPhone-Generation unterstreicht die Bedeutung von NFC. Accenture sagt der NFC-Technik in ihrem Banking Future Lab eine große Zukunft voraus. Ebay hat es mit Paypal vorgemacht, wie ein Internetunternehmen im Finanzbereich Fuß fassen kann. Für Experten ist Amazon- und Facebook-Banking vorstellbar. „Angesichts all der bankenfernen Unternehmen, die in den Bezahl- und damit den gesamten Finanzbereich streben, sollten bei uns Banken alle Alarmlampen angehen“, mahnt ein Diskussionsteilnehmer.

Zukunftsforscher Jánosky fordert alle Teilnehmer eindringlich auf: „Seien Sie mutig! Es wird sich rechnen, denn die größ-

te Rendite kommt aus starken Innovationen!“

Dr. Rainer Fuchs, Initiator und Moderator des XCOM-Forums, fasste die Stimmung aller am Abend zusammen: „Dies waren wichtige Impulse zum richtigen Zeitpunkt. Der Handlungsbedarf ist da. Das heutige Forum ist für den einen oder anderen sicher eine Initialzündung für gezielte strategische Aktivitäten.“

Aus Sicht der Entwicklungsstrategie ergänzte Matthias Albrecht: „Die diskutierten Tendenzen und Entwicklungen haben uns in unserem Vorgehen bestärkt. Derartige Lösungsansätze stehen bei uns seit jeher im Fokus und das eine oder andere wird man schon sehr bald als XCOM-Neuentwicklung einsetzen können.“

FAZIT: „JUST DO IT – NOW!“

Jürgen Mehring von der Sparda-Bank Hamburg brachte die Gedanken des Tages auf den Punkt: „Die Finanzbranche hat keine Zeit, sich von der Furcht lähmen zu lassen, etwas falsch anzupacken, also: ‚Just do it – now!‘“

INFO **AUTORIN:** Anja Kühner ist freie Journalistin in Düsseldorf.

TIPP: Die Vortragsfolien können Sie gerne über www.xcom.de anfordern.

