

CNO – NETZWERK 2007



Die Cyberbank als Vertriebskanal

Fallstudie BEKB | BCBE



B E K B | B C B E



Internet Solutions

Inhalt

1	Die Universalbank BEKB BECB	4
2	BEKB BCBE net: Die Cyberbank der BEKB BCBE	5
3	Vorteile der innovativen Cyberbank-Angebote	6
4	Relaunch des Trading-Portals trade-net.ch	6
5	Aktuelle und zukünftige Herausforderungen	8

CNO - NETZWERK erforscht und entwickelt Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und die Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Projektpartner sind: Institut für Organisation und Personal (IOP) der Universität Bern, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Institut für Wirtschaftsinformatik Abteilung Informationsmanagement (IWI) der Universität Bern, Institut für Marketing und Handel der Universität St. Gallen, SwissICT, swiss interactive media association (simsa), SWISS MARKETING Schweizerischer Marketing Club SMC CMS, Stiftung Produktive Schweiz, inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland, Netzwoche, IT Business, inside-it.ch, newsbyte.ch (Co-Patronat), Dr. Pascal Sieber & Partners AG.

1 Die Universalbank BEKB | BECB

Die BEKB | BCBE ist eine Universalbank mit Schwerpunkten im Hypothekengeschäft, in der Entgegennahme von Kundengeldern sowie dem Private Banking. Als grösste Bank im Kanton Bern fördert die BEKB | BCBE das Geschäft mit Privaten und das Firmenkundengeschäft insbesondere mit kleinen und mittleren Unternehmen.

Die Dienstleistungen werden in- und ausländischen Kundinnen und Kunden angeboten; im Geschäftsjahr 2006 bediente die BEKB | BCBE rund 600'000 Kunden. Mit 1'400 Mitarbeitern wurde ein Jahresgewinn von 126,4 Millionen Franken erwirtschaftet; die Bilanzsumme beträgt rund 21 Milliarden Franken. Damit ist die BEKB | BCBE eine der zehn grössten Banken der Schweiz.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Manfred Hauser	BEKB BCBE	Leiter Cyberbanking und Organisation
Roland Brechbühl	BEKB BCBE	Leiter Webfactory
Nicole Scheidegger	sieber&partners	Autorin
Gerrit Taaks	Unic Internet Solutions	Autor

Abbildung 1: Ansprechpersonen

Die BEKB | BCBE bündelt zentrale Funktionen wie beispielsweise Produktion und Betrieb an ihrem Hauptsitz in Liebfeld bei Bern, wogegen die Kundenbetreuung eine Aufgabe der einzelnen geographisch strukturierten Bereiche darstellt.

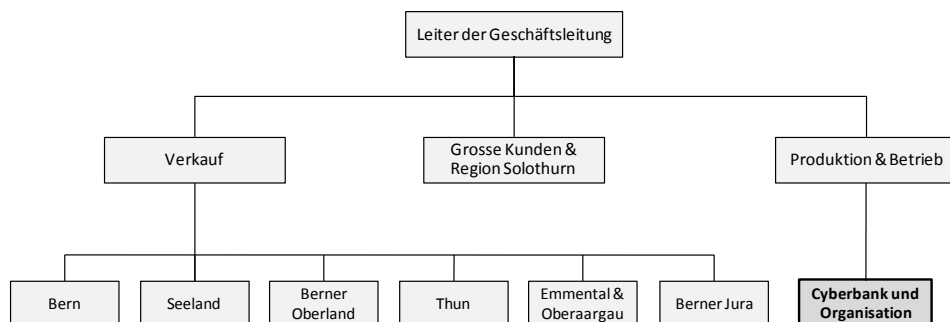


Abbildung 2: Organisation.

Die Dienstleistungen und Produkte der BEKB | BCBE werden über drei verschiedene Vertriebswege den Kunden angeboten:

- Feste Niederlassungen: 78
- Mobile Banken: 15 Standorte
- 1 Cyberbank

Mit 78 festen Niederlassungen ist die BEKB | BCBE in allen Regionen des Kantons Bern und im Kanton Solothurn vertreten. Dabei legt die BEKB | BCBE grossen Wert auf Kundennähe und eine persönliche Beratung der Kunden.

Die „Mobile Bank“ ist eine Dienstleistung für kleinere Ortschaften, wobei die vier als Bankfiliale eingerichteten Fahrzeuge in einem festen Turnus 15 Ortschaften am Thunersee, im Berner Seeland, im Oberaargau und im Kanton Solothurn bedienen.

Die Cyberbank stellt verschiedene Bankdienstleistungen im Internet bereit.

2 BEKB | BCBE net: Die Cyberbank der BEKB | BCBE

Die Cyberbank (BEKB | BCBE net) wurde 1997 mit dem Ziel gegründet, bestehenden und neuen Kunden der BEKB | BCBE innovative und nutzenbringende Dienstleistungen im Internet anzubieten. Dabei versteht sich die Cyberbank als virtuelle Filiale der BEKB | BCBE, die im Internet ausgewählte Produkte und Dienstleistungen anbietet und vermarktet. Während die Gründung ein Pilotprojekt mit sieben Mitarbeitern unter Leitung von Manfred Hauser darstellte, ist heute die Cyberbank eine eigene Organisationseinheit mit rund 28 Mitarbeitern.

Die Erstellung und der Betrieb der entsprechenden Banking-Lösungen liegt bei der RTC, einem auf Gesamtbankenlösungen spezialisierten Unternehmen mit der BEKB | BCBE als bedeutende Aktionärin. Durch die Teilnahme von Manfred Hauser im Steuerungsausschuss für Weiterentwicklungen von CyberIBIS fliessen die Erfahrungen des Leiters Cyberbanking und Organisation in die Plattformentwicklungen ein.

Für die Internetportale money-net.ch und trade-net.ch ist dagegen die Cyberbank selbst verantwortlich. Mit dieser Arbeitsteilung kann sich die Cyberbank auf optimal die Entwicklung und die Vermarktung ihrer Angebote konzentrieren.

Dabei entwickelt die Cyberbank auch gänzlich neue Bankprodukte, die teilweise in Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen entwickelt und vertrieben werden. Einzelne Produkte bzw. Dienstleistungen wie beispielsweise Privatarlehen werden ausschliesslich über die Cyberbank abgewickelt; aber neben dem Internet auch in den stationären und mobilen Filialen angeboten.

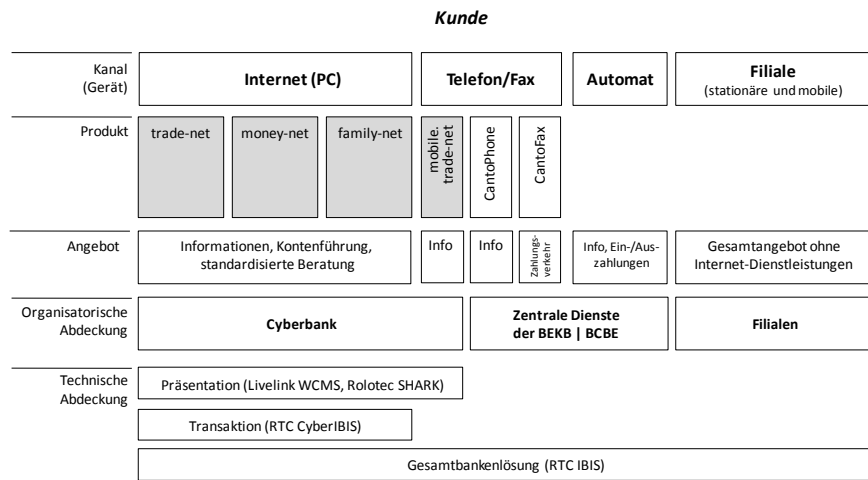


Abbildung 3: Die Cyberbank der BEKB | BCBE

Analog zu den stationären Filialen ist die Cyberbank ein eigenständiger organisatorischer Bereich. Beratungsdienstleistungen im Sinne einer individuellen Anlageberatung werden aber nicht erbracht. Vielmehr konzentriert sich das Angebot der Cyberbank auf standardisierte Bankleistungen, die als Dienstleistungspakete online vermarktet werden.

3 Vorteile der innovativen Cyberbank-Angebote

Bei dem zehnjährigen Jubiläum im Juli 2007 konnte die Cyberbank auf eine erfolgreiche Entwicklung zurückblicken: neben einem kontinuierlichen Ausbau des Kundenstammes und einem jährlichem Wachstum von rund 40% erwirtschaftet die Cyberbank seit mehreren Jahren positive Deckungsbeiträge. Heute zählt die Cyberbank zu den grössten Schweizer Anbietern von Bankdienstleistungen im E-Commerce.

Der Erfolg der Cyberbank basiert auf den attraktiven Vorteilen der angebotenen Produkte; insbesondere der beiden Zugpferde trade-net und money-net.

Das Angebot von money-net richtet sich an Haushalte und Jugendliche und bietet genau auf diese Zielgruppen hin zugeschnittene Vorteile: Kostenlose Kontoführung mehrerer Konten, Vergleichswerte und Tips zur individuellen Budgetplanung sowie Tools für die Budgetplanung und grafische Auswertungen über verschiedene Zeiträume. Das Programm „bonus<26“ bietet Spezialangebote für jüngere Kunden bis 26 Jahre. Die seit 2005 auf money-net angebotenen Privatdarlehen sind sehr tief verzinst und beinhalten unter anderem eine Versicherung gegen Arbeitslosigkeit und Todesfall.

Die im Jahr 1999 lancierte Internet-Plattform „trade-net.ch“ ermöglicht ein selbständiges Trading zu überaus vorteilhaften Konditionen und kann sich mit einem überragenden Informationsangebot rund um nicht kotierte Nebenwerte, Fundamentalanalysen, Realtime-Kurse und einem Telefondienst zu Markttrends (Investphone) von den übrigen

Mitbewerbern differenzieren. Im Gegensatz zu anderen Plattformen kann bei trade-net.ch nicht nur an der SWX, sondern auch an der Virt-X und an US-Börsen gehandelt werden.

Das Angebot richtet sich primär an Gelegenheits-Trader, die selbständig Börsengeschäfte abwickeln möchten. Auf diese Zielgruppe sind auch die zahlreichen Online-Dienstleistungen ausgerichtet; beispielsweise virtuelle Portfolios, Analysetools und Kursalarmierungs-Tools. Mit fast 20'000 Kunden zählt trade-net heute zu den führenden Trading-Portalen der Schweiz.

4 Relaunch des Trading-Portals trade-net.ch

Nach Jahren mit zahlreichen kleineren Weiterentwicklungen des Portals und einer fortlaufenden Zunahme der Besucherströme wurde Mitte 2007 ein umfassender Relaunch von trade-net in Angriff genommen.

Mit dem Projekt wurden verschiedene Ziele verfolgt: Einerseits sollte das Look-and-Feel der Plattform auf ein zeitgemässes Niveau gehoben werden, um neben einer verbesserten Bedienungsfreundlichkeit und einem ansprechenden Erscheinungsbild auch neue Möglichkeiten für die Steuerung der Besucherströme über entsprechende Links und Bilder zu ermöglichen. Andererseits sollten ausgewählte Prozesse für den Benutzer weiter vereinfacht werden um so die Abbruchraten, beispielsweise bei den Kontoeröffnungsprozessen, zu reduzieren und so einen höheren Nutzen aus den zahlreichen Kontakten zu erzielen.

Ein weiteres Ziel war eine Steigerung der System-Performance, damit die Benutzer schneller die Informationen abrufen und Funktionen ausführen können. In diesem Zusammenhang sollte neben einem Austausch der Hardware durch neue Server auch das eingesetzte Web Content Management System (WCMS) Livelink auf die aktuelle Version gebracht werden.

Die Umsetzung erfolgte durch die beiden langjährigen Partner Unic Internet Solutions (Web Content Management) und Rolotec (Börsendaten und -applikationen), die in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen der RTC und weiteren Partnerfirmen die vollständig überarbeitete Plattform im August 2007 aufschalten konnten.

Die grundlegend erneuerte Plattform besticht durch eine markant gesteigerte Performance, die sich in einer sehr flüssigen Bedienung der überarbeiteten Funktionen sehr angenehm bemerkbar macht. Das neue Erscheinungsbild hat vereinzelt Benutzer im ersten Moment teilweise irritiert, ist aber nach einer Übergangsphase durchaus positiv aufgenommen worden.

Die vorgenommene Konsolidierung der Applikationen ist eine wichtige Grundlage für die Bereitstellung zusätzlicher Dienstleistungen: Zum Beispiel konnte anfangs September 2007 der neue Mobile Channel von trade-net aufgeschaltet werden. Mit diesem Angebot können sich die Kunden jederzeit über das aktuelle Börsengeschehen, Kursveränderungen oder über die Entwicklung ihres virtuellen Portfolios informieren.

5 Aktuelle und zukünftige Herausforderungen

Mit der Cyberbank verfolgt die BEKB | BCBE die Strategie, im Internet zu attraktiven Konditionen innovative Dienstleistungen und Angebote anzubieten, die hochgradig auf ausgewählte Zielgruppen ausgerichtet sind. Diese Ausrichtung ist eine Massnahme angesichts des zunehmenden Wettbewerbs rund um die Gewinnung und Bindung der lukrativen Kundensegmente. Dabei ist ein gewisser Druck zu konstatieren, neben direkt beeinflussbaren Kostentreibern wie beispielsweise Marketingkampagnen auch die Backendprozesse möglichst kosteneffizient zu gestalten, um so den Kunden attraktive Konditionen gewähren zu können.

Einen erheblichen Nutzen zieht die Cyberbank aus dem guten Namen der BEKB | BCBE – beispielsweise in Form eines Vertrauensvorschlusses, aber auch durch die Präsenz in Marketing Collaterals in den Filialen und Synergien bei der Werbung in den klassischen Medien. Eine kanalübergreifende Messung der Werbewirkungen ist heute nur ansatzweise gelöst; geplant ist der Ausbau der Statistiklösung WebTrends.

Neben der Kostenseite spielt der Wettbewerb auch stark über den direkten Kundennutzen, wobei die Internet-Plattformen im Vordergrund stehen. Der heute noch weit verbreitete Ansatz einer Trennung zwischen Präsentation mit umfassenden Börsen-Infos und Analyse-Tools sowie einer durch Login abgetrennten Transaktionsebene mit Trading-Funktionen, aber ohne weiterführende Informationen, stösst auf immer weniger Verständnis: Die Kunden wünschen eine transparente Sicht auf ihre Portfolios und relevante Informationen rund um das Marktgeschehen.

Die Relevanz, Aktualität und Zuverlässigkeit der angebotenen Informationen spielt somit eine immer wichtigere Rolle. Für den Benutzer ist dabei völlig unerheblich, ob diese Informationen durch einen Redakteur manuell erfasst und klassifiziert wurden oder aber ob automatische Datenströme von hochwertigen Inhalten regelbasiert verarbeitet werden. Dadurch stehen die heute eingesetzten WCMS-Lösungen vor einer neuen Herausforderung, neben den bisher eher unstrukturierten Inhalten immer mehr strukturierte Inhalte regelbasiert zu verarbeiten und im richtigen Moment für unterschiedliche Geräte wie PC's, Mobiltelefone etc. bereitzustellen. Die Meisterung dieser Herausforderung verspricht eine optimale Bedienung der Kunden mit relevanten Informationen – und dieser Aspekt ist ein zentraler Erfolgsfaktor für Trading-Portale.

Um entsprechende Erfahrungen einfacher wiederverwenden zu können und von weiteren Synergien profitieren zu können, werden bei der BEKB | BCBE alle Internet-Plattformen von der Webfactory der Cyberbank betreut. Neben direkten Kosteneinsparungen lassen sich so zudem qualitative Vorteile erzielt werden, beispielsweise indem auf einer Plattform innovative Pilotanwendungen umgesetzt werden und bei entsprechenden Erfolgen eine breite Nutzung der Erkenntnisse erfolgt: trade-net dient so als Labor für den Einsatz neuer Methoden, Instrumente und Medien bei der BEKB | BCBE.

Mit dem geschickten Einsatz dieser Möglichkeiten hat es die Cyberbank der BEKB | BCBE geschafft, unter den Schweizer Banken eine führende Stellung im Internet einzunehmen und an den Stellen präsent zu sein, an denen sich Anleger und Interessierte zum Börsen- und Wirtschaftsgeschehen informieren.

Die von rund 16'00 täglichen Besuchern frequentierten Internet-Plattformen der BEKB | BCBE tragen dank den angebotenen attraktiven Mehrwertdiensten positiv zum Image der Universalbank bei – und stellen zugleich die Grundlage für den geschäftlichen Erfolg der E-Commerce-Aktivitäten der BEKB | BCBE dar. Ein Erfolg, der infolge einer weiterhin zunehmenden Nutzung des Internets noch weiter an Bedeutung für die BEKB | BCBE gewinnen dürfte.