

# Banking im Zeitalter der Cloud

Von Frank Hauswald und Andreas Hünnebeck



**Weniger die zahlenmäßige Zunahme von mobilen Endgeräten stellt den IT-Betrieb einer Bank vor Herausforderungen, vielmehr ist es die wachsende Diversität dieser Geräte. Der Kunde erwartet beispielsweise, einen Prozess auf seinem Smartphone beginnen, aber im Online-Banking am heimischen Computer beenden zu können. Und in der Filiale beim Beratungsprozess soll der Kundenbetreuer idealerweise ebenfalls Zugriff auf bereits eingegebene Daten haben. Diese enge Verzahnung von Prozessen funktioniert aber, so argumentieren die Autoren Frank Hauswald und Andreas Hünnebeck, nur bei einer Verlagerung des Bankenverfahrens in eine mehrmandantenfähige Cloud. Eine entsprechende „Private Cloud“ hält die GAD neuerdings für ihre Kunden vor. Red.**

Den Kunden, so scheint es, könnte es eigentlich egal sein, ob die IT-Systeme ihrer Bank in einer Cloud oder einem konventionellen Rechenzentrum laufen – Hauptsache, der Service stimmt. Ein näherer Blick auf das webfähige Kernbankensystem einer Bank 21 der GAD zeigt jedoch, dass zeitgemäße Service- und Beratungsqualität künftig nur noch mit dem Cloud-Modell auf wirtschaftlich vernünftige Art und Weise möglich sein wird.

Als Megatrend mit unmittelbarem Einfluss auf die Geschäftsprozesse einer Bank gilt gemeinhin die rapide Zunahme mobiler Endgeräte. Sicherlich, mobile Kunden wollen Online-Banking auf einem Tablet oder Smartphone genauso sicher und komfortabel nutzen können wie bisher an einem stationären PC.

## Wachsende Geräte-Diversität

Die eigentliche Herausforderung ergibt sich nicht so sehr aus der zahlenmäßigen Zunahme mobiler Endgeräte, sondern vielmehr aus der wachsenden Geräte-Diversität: Der Kunde möchte zum Beispiel, dass die Online-Filiale auf dem i-Pad prinzipiell dieselbe ist wie etwa auf einem internetfähigen TV-Bildschirm. Prozesse, die auf dem i-Pad begonnen wurden, sollen dort per Fernbedienung, Touchscreen oder gestischer Steuerung eins zu eins fortgesetzt werden können.

Mehr noch: Wer selbst mobil und es gewohnt ist, Bankgeschäfte je nach Situation an verschiedenen Geräten zu erledigen,

erwartet dasselbe auch von seinem persönlichen Bankberater. Statt in der Filiale könnte ein Beratungsgespräch etwa zu einer geplanten Hausfinanzierung ebenso gut auf der Couch im heimischen Wohnzimmer stattfinden. Vorausgesetzt, der Kundenberater verfügt zum Beispiel über ein Tablet, das ihn wie ein regulärer Filial-PC während des Gesprächs mit direktem Zugriff auf das Bankenverfahren mit allen benötigten Kunden- und Produktdaten sowie Funktionen in Echtzeit versorgt. Mobilität und Gerätevielfalt erfordern deshalb eben nicht nur eine Anpassung der Online-Banking-Komponente, sondern prinzipiell des kompletten Bankenverfahrens.

Die wiederholte Neuprogrammierung funktionell gleichartiger Online-Banking-Applikationen für diverse Betriebssysteme wie Android, iOS oder Windows Phone ist allein aus Kostengründen ein Ding der Unmöglichkeit. In noch viel höherem Maß gilt dies für Zigtausende Masken eines Kernbankensystems. Zudem: Bei oft monatelangen Entwicklungs- und Testzyklen käme manche App – etwa für eine der vielen Android-Varianten – vermutlich erst dann auf den Markt, wenn die entsprechenden Geräte schon wieder aus der Mode sind.

## Zu den Autoren

**Frank Hauswald** ist Projektleiter Banking Cloud, **Andreas Hünnebeck** ist Leiter Elektronische Vertriebswege der GAD eG, Münster.

## Kundenerwartungen mit konventionellen Modellen nicht mehr zu erfüllen

All dies verdeutlicht, dass veränderte Kundenerwartungen im Umfeld der mobilen

Gerätekonvergenz mit konventionellen IT-Geschäfts- und Bereitstellungsmodellen nicht mehr erfüllbar sind – weder von einem einzelnen Kreditinstitut noch von einem zentralen IT-Dienstleister wie der GAD eG, die von Münster aus rund 430 Volksbanken und Raiffeisenbanken im Norden und Westen Deutschlands betreut. Zu berücksichtigen ist hierbei, dass die meisten von der GAD betreuten Genossenschaftsbanken sich im Wettbewerb als regionale Eigenmarke explizit durch hohe Beratungsqualität und Kundennähe positionieren.

Um diesem Anspruch vor dem Hintergrund der oben skizzierten Gerätekonvergenz bei anhaltendem Margen- und Kostendruck auch in Zukunft gerecht werden zu können, verfolgt die GAD bereits seit Jahren eine Web-Strategie, mit der das Bankverfahren Bank 21 komplett in eine mehrmandantenfähige Cloud verlagert wird. Konkret bedeutet dies, dass inzwischen jede Funktion und Einzelanwendung des Systems – und damit erstmals in der deutschen Finanzbranche ein komplettes Bankverfahren – über abgesicherte Netzwerkleitungen als zentral bereitgestellter Cloud-Service in einem Webbrowser zur Verfügung steht.

### **Keine Server- oder Speicherfarmen in der Bank vor Ort**

Jenseits von Mobilität und Gerätevielfalt ergeben sich allein daraus signifikante Kosten- und Flexibilitätsvorteile für Volks- und Raiffeisenbanken im Geschäftsgebiet der GAD. Denn im Cloud-Modell werden sämtliche IT-Ressourcen von einem zentralen Provider betrieben. Vor Ort in der Bank müssen also keinerlei Server- oder Speicherfarmen mehr kostenintensiv betrieben, weiterentwickelt und anderweitig unterhalten werden. Als Webanwendung kann Bank 21 überdies vollkommen unabhängig von einem bestimmten Client-Betriebssystem genutzt werden, sodass die Client-Peripherie insgesamt geringere Hardwareansprüche stellt.

Da die komplette Datenhaltung und alle anwendungsbezogenen Operationen in der zentralen GAD-Cloud laufen, genügen im Web Thin Clients. Das spart auf lange Sicht Geräteinvestitionen und senkt zudem den Aufwand für die Administration der dezentral verteilten Client-Geräte.

### **Trennung zwischen Daten und Verarbeitungslogik**

Wohl noch wichtiger: Der IT-Betrieb gehört nicht zum Kerngeschäft einer Bank. Die bank-21-Cloud der GAD befreit Volks- und Raiffeisenbanken von dieser Kontextaufgabe und schafft auf diese Weise neuen Freiraum für die Konzentration auf das Kerngeschäft.

An dieser Stelle wird die Grundintention der Cloud-Strategie des genossenschaftlichen Dienstleisters erkennbar: Volks- und Raiffeisenbanken werden in die Lage versetzt, ihr Markenversprechen, eine Beraterbank zu sein, auch unter verschärften Wettbewerbsbedingungen einlösen zu können. IT-Innovationen der GAD dienen generell dem Ziel, ihnen den Rücken frei zu halten für eine stetig verbesserte Kundenbetreuung.

Dazu gehört im Zeitalter von i-Pad und Co. vor allem auch die Fähigkeit, Online-Banking und Kernbankenfunktionen dynamisch an eine wachsende Endgerätevielfalt anzupassen. Aus technologischer Sicht spielt dabei die Cloud-typische Trennung zwischen Daten und ihrer Verarbeitungslogik einerseits sowie der Programmoberfläche andererseits eine herausragende Rolle.

Denn diese Architektureigenschaft der Software schafft die Voraussetzung dafür, dass Bank 21 in passender Aufbereitung auf praktisch beliebigen Frontend-Geräten nutzbar ist – ohne auf funktionaler Ebene irgendwelchen Programmieraufwand zu verursachen. Die Entwicklungskosten beschränken sich daher im Wesentlichen auf die Anpassung der Programmoberfläche

an die Bildschirmgröße und das Bedienkonzept (zum Beispiel Maus, Touch oder Stilo) des jeweiligen Gerätetyps.

Außerdem können Entwicklungszeiten auf diese Weise sehr kurz gehalten werden. Die Entwickler der GAD greifen dabei auf diverse Standardfunktionen zurück, die in der Browsersoftware bereits implementiert sind und die zu einer einfachen, vertraut wirkenden Bedienung der Anwendungen beitragen. Einfachstes Beispiel dafür sind standardmäßig vorhandene Tastenkombinationen wie Strg/+ und Strg/–, mit denen sich die Schrift im Browserfenster vergrößern beziehungsweise verkleinern lässt. Solche gewohnten Griffe (die bei den meisten Nutzern gleichsam im Fingergedächtnis abgespeichert sind) funktionieren quasi automatisch auch bei Bank 21 aus der Cloud.

### **Die für das Endgerät passende Version wird automatisch geliefert**

Um die Bedienung im Sinne einer echten Gerätekonvergenz so einfach und einheitlich wie möglich zu gestalten, gilt für sämtliche Bank-21-Masken ein übergreifender Style-Guide. Darin sind die Gestaltungsregeln vorgegeben sowohl für die Navigation und Anordnung von Informationen im Browserfenster als auch für die grafisch-visuelle Aufbereitung der angezeigten Daten.

Eine integrierte Browserweiche mit automatischer Geräteerkennung sorgt dafür, dass die GAD-Cloud stets die an das jeweilige Tablet oder Smartphone angepasste Version liefert. So ist beispielsweise die Bank-21-Online-Filiale mittlerweile auf 98 Prozent aller weltweit verbreiteten Endgeräte nutzbar – und zwar sowohl grafisch sowohl als auch funktional optimiert auf deren technischen Voraussetzungen. Das gilt auch für den Einsatz von i-Pads in der Beratung, die entweder zu Hause beim Kunden oder in den Räumen der Bank stattfinden kann. Das Berater-i-Pad baut dafür eine verschlüsselte

VPN-Verbindung zur GAD-Cloud auf (beispielsweise über das private Kunden-WLAN oder via UMTS).

### Ausbau der Multikanal-Strategie

Die technische Philosophie des GAD-Konzeptes ist somit ein wichtiger Baustein in der Multikanal-Strategie der Volks- und Raiffeisenbanken. Das Thema

Baufinanzierung, das derzeit im Fokus eines Projektes der genossenschaftlichen Finanzgruppe steht, ist dafür ein gutes Beispiel: Der Bankkunde informiert sich zu Hause am PC in der Online-Filiale seiner Hausbank über ein Baufinanzierungsangebot und beginnt sogar mit einem konkreten Antrag – kundenbezogene Daten werden dabei automatisch über die direkte Anbindung an Bank 21 „eingespielt“.

Ab einer bestimmten Stelle in diesem Prozess entscheidet er sich jedoch, das Gespräch mit seinem Kundenberater zu suchen. Er speichert seinen Beratungsvorgang und erscheint in der Filiale. Dort kann der Bankmitarbeiter – dank sogenannter „Prozess-Garagen“ – diesen Vorgang und die bereits vom Kunden erfassten Daten und Wünsche über das Bankenverfahren Bank 21 aufrufen.

In der Prozess-Garage wird ein angefangener (Beratungs-)Prozess „zwischengeparkt“, um ihn dann, zu einem späteren Zeitpunkt und gegebenenfalls auf einem anderen Vertriebskanal, wieder aufzunehmen und weiter zu bearbeiten.

### Verzahnung der Prozesse

Und dank der einheitlichen Style-Richtlinien findet der Kunde sich beim gemeinsamen Ausfüllen des Antrags am Bildschirm ohne viele Nachfragen zurecht. Nach erfolgreichem Abschluss braucht der Bankmitarbeiter nur noch einen grünen Haken unter den Antrag zu setzen – und löst damit die weitere Bearbeitung im zuständigen Markt-Servicecenter aus. Je nach hinterlegtem Service-Level-Agreement findet der Kunde die schriftlichen Vertragsunterlagen am nächsten Tag im Briefkasten oder als digitale Version in seinem gesicherten E-Mail-Postfach im Online-Banking-Portal.

Die Prozess-Garagen von Bank 21 verdeutlichen dabei, wie eng die Prozesse aus dem Online-Banking mit dem Kernbankensystem im Sinne einer durchgängigen Kundenbetreuung zukünftig über die Cloud verzahnt werden können. Die Prozessgestaltung von Bank 21 lässt schon heute einen fast vollständigen digitalen Vertragsabschluss bis kurz vor der rechtsgültigen Unterschrift des Kunden zu. Um nicht auf den elektronischen Personalausweis warten zu müssen, testet die GAD zurzeit auch ein Unterschriftsterminal für das i-Pad – ähnlich, wie man es von Paketzustelldiensten kennt. ■■■■