

Kundendialog, aber **sicher!**

Der Schlüssel zu sicherer Online-Korrespondenz zwischen Bank und Kunde in Zeiten von Spam, Phishing und Co.: ein elektronisches Postfach, das sich effizient in die sichere Onlinebanking-Umgebung integrieren lässt.



Ein elektronisches Postfach öffnet die Tür zu einer neuen Art der Kunden-Kommunikation.

> 24 Millionen Bundesbürger erledigen ihre Bankgeschäfte über das Internet – das hat der Hightech-Interessenverband Bitkom herausgefunden. Trotzdem läuft der Austausch rechtsverbindlicher Dokumente zwischen Bank und Kunde noch immer weitestgehend auf dem kostenintensiven Postweg. Geht es um das Versenden von Informationen, sind Medienbrüche an der Tagesordnung und durchgängige, fallabschließende Prozesse die rühmliche Ausnahme. Die meisten Banken und Sparkassen verschenken hier Potenzial – nicht nur in puncto Abläufe und Kostenstruktur. Auch ihr Kundenservice ließe sich spürbar verbessern. Schließlich ist es der wachsenden Zahl online-affiner Kunden schwer zu vermitteln, warum sie trotz vorhandener Online-Portale die Masse der Dokumente immer noch auf dem Postweg erhalten und dafür bezahlen müssen.

Gleichzeitig ist der Austausch von vertraulichen Bankdokumenten per E-Mail in Zeiten von Spam und Phishing negativ belegt und de facto zu unsicher. Doch aus diesem Dilemma gibt es einen komfortablen Ausweg: Um den Datenverkehr zwischen Bank und Kunde auf den sicheren elektronischen Weg zu bringen, lassen sich elektronische Postfächer in das geschützte Online-Angebot der Bank integrieren. Mit der Lösung ELAXY e-Box steht Banken dazu eine ausgereifte Software zur Verfügung. Schließlich sind Porto-, Druck- und Abwicklungskosten ein Kostenfaktor mit erheblichem Einsparpotenzial. Denn neben Kontoauszügen, die heute schon viele Kunden elektronisch abrufen, gibt es eine Vielzahl an Dokumenten, die Banken regelmäßig an ihre Kunden verschicken. Von Rechnungsabschlüssen, Wertpapierabrechnungen, Fälligkeitsschreiben oder Quartalsberichten bis hin zu Produktinformationen im Rahmen von Marketingkampagnen. Beispielsweise die Fondsdepot Bank setzt die ELAXY-Software schon seit Jahren erfolgreich ein und verweist auf Einsparungen bei Druck- und Versandkosten von mehr als einer Million Euro jährlich. Investitionen in ein elektronisches Postfach amortisieren sich selbst dann in kurzer Zeit, wenn die Kostenvorteile zum Großteil an den Kunden weitergegeben werden.

Module nach dem Baukastenprinzip

Mit der ELAXY e-Box stellen Banken ihren Kunden innerhalb des per Authentifizierung geschützten Bankportals einen eigenen Bereich für die sichere Kommunikation sowie die Aufbewahrung elektronischer Dokumente zur Verfügung. Dazu besteht die Lösung aus drei Modulen: Mit der Postfachfunktion verfügt die Bank über einen elektronischen Briefkasten, über den sie ihren Kunden alle Dokumente zustellen kann, die sie ihm bisher per Post zugeschickt hat. Die Kunden können wie bei einer klassischen E-Mail alle Bankdokumente lesen, drucken, speichern und verwalten. Über ein solches elektronisches Postfach lassen sich zudem Produktkampagnen realisieren – mit allen Vorteilen der digitalen Kommunikation wie Tracking und Tracing sowie umfangreichen Auswertungsmöglichkeiten. Das Modul für die bidirektionale Kommunikation eröffnet die Möglichkeit zur direkten und sicheren elektronischen Kommunikation zwischen Kunde und Bank-

nachgefragt

IT FINANCE: Eines der wesentlichen Merkmale der IT-Landschaften von Finanzdienstleistern ist, dass sie unternehmenskritische Anwendungen und Dienste in einem unsicheren Umfeld bereitstellen. Wie lassen sich Dienste wie die ELAXY e-Box abgesichert im Internet präsentieren?

Frank Geier: Anwendungskomponenten können am besten in solche IT-Landschaften integriert werden, wenn sie ihre Funktionen als sichere Dienste bereitstellen. Eine serviceorientierte Architektur mit Web-Services ist somit ein Muss. Hinsichtlich der Sicherheit wird hier auf bewährte Techniken wie der Transport Layer Security beziehungsweise dem Secure Socket Layer aufgesetzt.

IT FINANCE: Bleibt die Frage nach dem Unterbau für die SOA ...

Frank Geier: Richtig. Der Unterbau muss im Falle der e-Box die Möglichkeit bieten, die Anwendung komponentenorientiert zu entwickeln. Schließlich war es unser Ziel, die ELAXY e-Box selbst aus einzelnen Komponenten aufzubauen, damit unsere Kunden sich ihre e-Box nach dem Baukastenprinzip zusammenstellen können.

IT FINANCE: Technologisch haben Sie dazu auf Java gesetzt. Was waren die wichtigsten Gründe hierfür?

Frank Geier: Eigentlich gab es dazu keine Alternative. Der Unterbau sollte Unterstützung in Form von APIs (Application Programming Interface) für Transaktionen, Messaging, Servlets, Serverpages, Verzeichnisdienste, Mail, XML-Verarbeitung, Web-Service oder Persistenzmechanismen bieten. Die Java-Plattform Enterprise Edition (Anm. d. Red.: Java EE, früher J2EE) ist hier die erste Wahl. Außerdem erfüllt sie auch alle anderen Anforderungen an die Architektur der ELAXY e-Box wie beispielsweise Plattformunabhängigkeit. Weitere Vorteile sind die große Auswahl an erprobten Applikationsservern und natürlich der weit verbreitete Einsatz von Java-EE-Architekturen bei unternehmenskritischen Anwendungen.



Frank Geier, Produktmanager ELAXY e-Box
frank.geier@elaxy.de

„Ein elektronisches Postfach amortisiert sich, auch wenn **Kosten-vorteile** an den Kunden weitergegeben werden.“

mitarbeiter. So kann der Kunde jederzeit in einer sicheren Umgebung mit der Bank in Verbindung treten. Er kann seinem Bankberater wichtige Dokumente direkt in sein E-Mail-Postfach stellen, etwa den mit einer elektronischen Unterschrift autorisierten Vertrag für ein neues Produkt. Die Signatur lässt sich dazu direkt dem Dokument zuordnen. Ein Nachrichtenaustausch zwischen Kunde und Bankberater ist somit wie bei einer E-Mail möglich – nur gesichert und authentisiert. Wichtige private Dokumente ablegen und verwalten, das ist die Funktion des Moduls eSafe. Ob Geburts- oder Heiratsurkunde, Ausweiskopien, Verträge und Policen – Bankkunden können hier alle wichtigen Unterlagen sicher und via TrueCrypt verschlüsselt aufbewahren und verwalten.

Checkliste: Architekturanforderungen

Um Dienste wie ein elektronisches Postfach schnell und effizient in die IT-Umgebung eines Finanzdienstleisters integrieren zu können, sollten Softwarelösungen folgende Anforderungen erfüllen:

- > Abbildung einer Mehrschichtarchitektur mit Middleware-Charakter
- > Softwarekonzeption als Anwendungskomponente
- > Software muss **skalierbar** und **hochverfügbar** sein
- > Multikanalfähigkeit (Internet, Call-Center, Intranet, SMS etc.)
- > offene Schnittstellen auf der Basis offener Standards, insbesondere zu **Standard-Nachrichten-** oder Groupware-Systemen
- > Unabhängigkeit von Drittprodukten, Unterstützung der gängigen Datenbanksysteme (DB2, Oracle, MySQL etc.)
- > Unterstützung von Open-Source-Applikationsservern und Datenbanken zur Gestaltung kostengünstiger Betriebsmodelle.

Effiziente Integration

Von technischer Seite muss eine solche Lösung eine Reihe von Anforderungen erfüllen (siehe Checkbox). An erster Stelle stehen hier Integrationsfähigkeit und Flexibilität. Die ELAXY e-Box basiert dazu auf einem J2EE-Framework. Dies garantiert

Plattformunabhängigkeit, Skalierbarkeit, Ausfallsicherheit sowie Multikanalfähigkeit und qualifiziert die Software für unternehmenskritische Umgebungen. Aufgrund der Service-orientierten Architektur (SOA) mit einer Reihe offener und standardisierter Schnittstellen lässt sich das elektronische Postfach leicht integrieren und erfordert meist keine Anpassungen an den juristischen Systemen. Alle Schnittstellen sind im Rahmen der SOA als Web-Services konzipiert. Um die Mail-Server der Bank, beispielsweise MS Exchange oder Lotus Domino, anzubinden, steht ein SMTP-Gateway zur Verfügung. Über ein SMS-Gateway lassen sich SMS-Provider integrieren, wenn Kunden automatisch per SMS über eine neue Mail oder einen weiteren Dokumentenzugang informiert werden sollen. Massendaten, wie monatliche Kontoauszüge, können per Message Queueing verarbeitet werden. Dokumentenimporte in Stückzahlen von bis zu mehreren Millionen lassen sich damit zuverlässig und effizient abwickeln.

Gibt das Outputmanagement-System (OMS) der Bank bereits für das elektronische Postfach geeignete Dokumente (beispielsweise als PDF) aus, legt die Software diese direkt im Postfach des Kunden ab. Anderenfalls selektiert die Software die entsprechenden Dokumente aus dem laufenden Druckstrom oder anderen Belegdaten und wandelt sie in die benötigten Formate um, bereitet die Dokumente für die Postfächer auf und legt sie dort ab. Innerhalb des Postfachs hat die Bank die Möglichkeit, Vorhalte- und Archivierungszeiträume frei zu definieren. Ebenso ist eine Quittierfunktion vorhanden. Institute, die Betriebs- und Wartungskosten für einen solchen Service längerfristig kalkulieren möchten, können die Software auch als Application Service vom Anbieter betreiben lassen. Für Banken und Finanzdienstleister gibt es eine Vielzahl überzeugender Gründe, ihren Kunden papierlose Kommunikation über die gesicherte Online-Banking-Plattform anzubieten. Und: Bereits im nächsten Jahr gewinnt das Thema eine neue Dimension. Mit der für Herbst 2010 geplanten Einführung des elektronischen Personalausweises wird eine Vielzahl rechtsverbindlicher Transaktionen

möglich. Denn auf dem neuen Ausweis kann eine digitale Signatur aufgebracht werden, die Internetgeschäfte noch sicherer macht. Bis dahin müssen

Banken jedoch nicht warten. Denn mit den bestehenden Sicherheitsverfahren ist über die ELAXY e-Box der Traum von durchgängigen und komplett medienbruchfreien Vertragsabschlüssen schon heute realisierbar. ■

