

ELAXY e-BOX

DAS ELEKTRONISCHE POSTFACH FÜR DIE KOSTENEFFIZIENTE KUNDENKORRESPONDENZ

- > Medienbrüche vermeiden und gleichzeitig signifikant Kosten sparen
- > Sichere und rechtsverbindliche Kommunikation zwischen Endkunde und Bank
- > Neue Kommunikations- und Vertriebskanäle eröffnen

> INHALT:

> MIT EINEM ELEKTRONISCHEN POSTFACH KLARE VORTEILE SICHERN	SEITE 04
> DIE ELAXY e-BOX - SICHERHEIT AUF ALLEN EBENEN	SEITE 05
> MEDIENBRÜCHE VERMEIDEN UND DABEI SIGNIFIKANT KOSTEN SPAREN	SEITE 06
> AUFBAU UND FUNKTIONSWEISE DER ELAXY e-BOX	SEITE 07
> DIE ZUSATZMODULE	SEITE 10
> ERGÄNZENDE KOMPONENTEN UND DIENSTE	SEITE 11
> ARCHITEKTUR: SERVICE-ORIENTIERT	SEITE 12
> EIN GELUNGENES INTEGRATIONS-BEISPIEL	SEITE 13

„Sicherheit erhöhen,
Kosten und
Medienbrüche reduzieren:
Die ELAXY e-Box
liefert Ihnen die Lösung
für die perfekte
Kundenkommunikation.“

Markus Schäferhoff, Geschäftsführer ELAXY

MIT EINEM ELEKTRONISCHEN POSTFACH KLARE VORTEILE SICHERN

Durch die Integration eines elektronischen Postfachs können Kreditinstitute rechtsverbindliche Dokumente problemlos mit ihren Kunden austauschen.

Der Trend hin zum Online Banking bleibt weiter ungebrochen. Laut einer aktuellen Untersuchung nutzen über 36 Millionen Deutsche das Online-Angebot ihrer Bank – Tendenz steigend. Zur Zeit kommunizieren viele Finanzdienstleister aber immer noch per Post. Eine nicht nur kostenintensivere, sondern auch arbeitsintensivere Form. Auf der anderen Seite verfügen aber die meisten Finanzdienstleister bereits über einen sicheren Kanal zu ihren Kunden: das Online-Portal. Durch die Integration eines elektronischen Postfachs können Kreditinstitute rechtsverbindlich Dokumente problem-

los mit ihren Kunden austauschen. Mit der ELAXY e-Box, dem intelligenten Postfach, kommen Sie dem Wunsch Ihrer Kunden nach, einen komfortablen und sicheren Kommunikationsweg zwi-

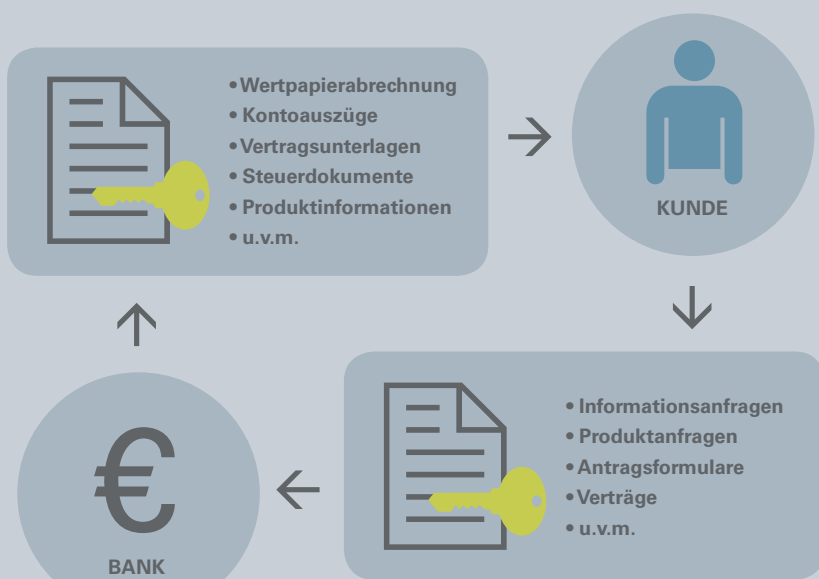
vermeiden somit störende Medienbrüche. Ein schneller Informationsfluss, der es auch dem Bankkunden ermöglicht, Dokumente an die Bank online zurück zu senden, online zu verwalten und auch

„Mit der ELAXY e-Box ist die Kommunikation mit Ihren Kunden immer in sicheren Händen.“ Frank Geier, Produktmanager ELAXY e-Box

schon Bank und Kunde bereitzustellen. Alle anfallenden Pflichtdokumente und Informationsbroschüren versenden Sie als Bank mit der ELAXY e-Box sicher und problemlos in elektronischer Form und

alle Dokumente sicher abzulegen. In Zeiten steigender Online-Kriminalität erfüllen damit Banken und Finanzdienstleister die wichtigen sicherheitsrelevante Kriterien. ■

> DER KOMMUNIKATIONSKREISLAUF MIT DER ELAXY e-BOX



SICHERER VERSAND VON NACHRICHTEN ZWISCHEN KUNDE UND BANK

Mit der ELAXY e-Box können Ihre Kunden auf sicherem Weg mit der Bank kommunizieren und Dokumente bilateral austauschen. Bei geeigneten Voraussetzungen können auch Vertragsabschlüsse komplett online abgewickelt werden.

DIE ELAXY e-BOX – SICHERHEIT AUF ALLEN EBENEN

Die ELAXY e-Box bietet die Möglichkeit Dokumente rechtssicher online zuzustellen. Zudem wird sichergestellt, dass Ihre Nachrichten an Kunden nicht im SPAM untergehen.

Mit gesicherten Onlineportalen stellen die meisten Finanzdienstleister ihren Endkunden einen abgeschirmten Zugang zu Finanzdienstleistungen zur Verfügung. Die Kombination aus dem bewährten https-Transportprotokoll mit Authentifizierungs- und Autorisierungsverfahren bietet hier anerkannt Schutz für Online-Geschäfte.

Die ELAXY e-Box nutzt diesen Kanal für eine sichere Kommunikation zwischen Finanzdienstleister und Kunde. Hier setzt sich die ELAXY e-Box gegenüber der klassischen Email klar ab. Phishing oder andere Angriffe aus dem Medium Internet

sind so nicht möglich. Im klassischen Internet-Mailordner können die Nachrichten der Bank zu dem als SPAM-Nachricht untergehen.

Nachrichten, die der Finanzdienstleister in die ELAXY e-Box einstellt, werden vom Kunden mit voller Aufmerksamkeit wahrgenommen, da die ELAXY e-Box nicht mit SPAM überflutet ist. Die Angst vor Angriffen von außen gehört damit ab sofort der Vergangenheit an.

AUCH RECHTLICH AUF DER SICHEREN SEITE

Seit Änderung des Umsatzsteuerrechts im Jahr 2004 dürfen vorsteuerrechtliche Dokumente und Belege auf elektronischem Weg übermittelt werden – vorausgesetzt, deren Echtheit wird durch eine qualifizierte elektronische Signatur gewährleistet.

Die rechtlichen Grundlagen hierfür sind im Gesetz über Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen (Signaturgesetz – SigG) geregelt. Verschlüsselte und signierte klassische Emails können auf ihrem Transportweg gelöscht werden. Daher ist ihre Rechtsverbindlichkeit für Geschäftsabläufe oft nicht ausreichend. Im Gegensatz dazu, gewährleistet die ELAXY e-Box eine datenschutz- und sicherheitskonforme Zustellung der Nachricht oder des Dokumentes.

Damit ist der Datenmissbrauch von personenbezogenen Informationen nahezu ausgeschlossen und die Vertraulichkeit gewährleistet. ■

„Die Zeiten von SPAM und Pishing sind vorbei: Die Angst vor Angriffen von außen gehört ab sofort der Vergangenheit an.“

Frank Geier, Produktmanager ELAXY

SICHERE ELEMENTE DER ELAXY e-BOX

In punkto Sicherheit bietet die ELAXY e-Box klare Vorteile.

- > **Phishing-Angriffe sind ausgeschlossen.**
- > **Informationen gehen nicht als SPAM-Nachricht unter.**
- > **Datenschutz- und sicherheitskonforme Zustellung der Dokumente wird gewährleistet.**
- > **Datenmissbrauch personenbezogener Daten nahezu ausgeschlossen und die Vertraulichkeit gewährleistet.**

MEDIENBRÜCHE VERMEIDEN UND DABEI SIGNIFIKANT KOSTEN SPAREN

Eine medienbruchfreie Kommunikation ist das Ziel aller Banken und anderer Finanzdienstleister. Die ELAXY e-Box ermöglicht dies und spart darüber hinaus noch nachweislich Kosten.

Mit der erweiterten Möglichkeit zur bilateralen Kommunikation zwischen Endkunde und Bankmitarbeiter, können Dokumente ohne störende Medienbrüche ausgetauscht werden – auch signierte. Wird eine qualifizierte elektronische Signatur eingesetzt, ist es möglich Verträge online abzuschließen. Diese kann am Dokument hinterlegt werden, so dass die Autorisierung eines Vertrages geprüft werden kann – analog der Unterschrift auf Papier. Überdies können Dokumente, die Ihr Kunde aus seinem elektronischen Postfach heraus an den Finanzdienstleister schickt, direkt in den Email-Ordner der

Mitarbeiter oder einer Abteilung gestellt werden – beispielsweise in Outlook oder Lotus Notes. Ein direkter Nachrichtenaustausch zwischen Kunde und Berater ist somit wie bei einer klassischen Email möglich – nur gesichert und autorisiert.

SIGNIFIKANTE KOSTENEINSPARUNGEN

Signifiante Kosteneinsparungen gegenüber dem Postweg sind möglich. Schön, wenn auch Ihre Kunden zukünftig Ihre Post bequem per Mausclick abrufen und speichern können. Als Finanzdienstleister wissen Sie längst, dass sich das rechnet. Zusätzlich leisten Sie mit der Reduzierung von Papier einen Beitrag

zum nachhaltigen Umgang mit natürlichen Ressourcen und setzen auf umweltfreundliche Prozesse.

Betrachtet man den kompletten Prozess für einen Papier-Kontoauszug mit 3 - 6 Seiten Papier, so kostet dies eine Bank pro Brief mit Inhalt ca. 0,60 - 0,80 Euro an laufenden Kosten. Verschiedene Referenzprojekte haben gezeigt, dass sich beim Einsatz der ELAXY e-Box erhebliche Zeit- und Kostenersparnis gegenüber dem herkömmlichen Post-Versand ergeben. Verzichtet eine Bank heute auf den Versand von Papier-Dokumenten, wie z. B. Kontoauszüge, entfallen dafür die hohen Porto-, Druck- und Abwicklungskosten. ■

„Dokumente können ohne Medienbrüche ausgetauscht werden – auch signierte. Mit einer qualifizierten elektronischen Signatur wird so der komplette Vertragsabschluß online möglich.“

Klaus Paul, Prokurist ELAXY

SUCCESS STORY: KOSTENEINSPARUNG BEI DER FONDSDEPOT BANK

> Die Fondsdepot Bank z. B. setzt die ELAXY e-Box bereits erfolgreich ein.

Die Bank verweist auf Kosteneinsparungen innerhalb von 1,5 Jahren im Bereich Druck und Porto von mehr als 1,5 Millionen Euro bei 126.000 Verträgen. Und dies bei reduziertem Arbeitsaufwand und einem verbesserten Kunden-Service. Die Entscheidung fiel dabei auf ELAXY, weil „unter vier Anbietern ELAXY der Einzige war, der über eine nahe-

zu fertige Lösung verfügte und auch im vorgegebenen Zeitraum von nur drei Monaten realisieren konnte“, so die zufriedene Geschäftsleitung der Fondsdepot Bank. Die IT-Spezialisten integrierten die ELAXY e-Box als Application Service in die Systeme der Fondsdepot Bank und hosten den Service im ELAXY Rechenzentrum in Coburg.

AUFBAU UND FUNKTIONSWEISE DER ELAXY e-BOX

Ein großer Vorteil der ELAXY e-Box ist der einfache Aufbau. Ihr Kunde findet sich schnell zurecht und hat jederzeit Überblick über seine Dokumente.

Die ELAXY e-Box ist ein persönliches Postfach, welches über die Website des Finanzdienstleisters erreichbar ist und auf die der Anwender somit jederzeit Zugriff hat. Hier findet der Kunde alle relevanten Dokumente die Sie ihm zur Verfügung stellen, wie z. B. Kontoauszüge, Wertpapierabrechnungen, Freistellungsaufträge oder verkaufsfördernde Unterlagen, um

seine Bankgeschäfte nachzuvollziehen. Die ELAXY e-Box besteht dabei aus drei Elementen: Elektronisches Postfach, bilaterale Kommunikation und e-Safe.

> ELEKTRONISCHES POSTFACH: POSTFACHFUNKTION

Mit der Postfachfunktion stellt die Bank ihren Kunden einen virtuellen Briefkasten zur Verfügung, über den sie alle

Dokumente, die bisher per Post an Kunden zugestellt wurden, in elektronischer Form ablegt. Alle Kunden können wie bei einer klassischen Email alle eingestellten Bankdokumente lesen, drucken, speichern, und verwalten.

Über das elektronische Postfach lassen sich auch Produktkampagnen mit umfangreichen Auswertungsmöglichkeiten realisieren.

> AUFBAU DER ELAXY e-BOX

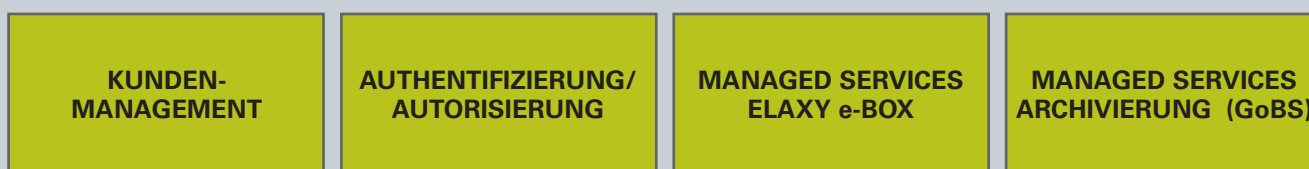
> DIE KERNMODULE



> DIE ZUSATZMODULE


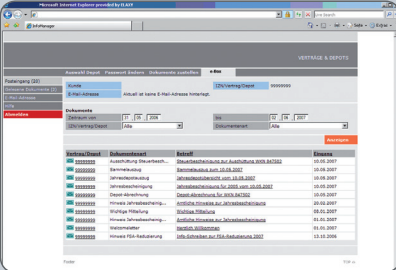





> DIE ERGÄNZENDEN KOMPONENTEN UND DIENSTE



> DIE KERNMODULE

DIE ELAXY e-BOX GLIEDERT SICH IN DIE DREI KERNMODULE ELEKTRONISCHES POSTFACH, BILATERALE KOMMUNIKATION UND e-SAFE.

ELEKTRONISCHES POSTFACH	BILATERALE KOMMUNIKATION	e-SAFE
<p>Das elektronische Postfach bietet eine klassische Postfachfunktion in der beliebige Dokumentenarten bereitgestellt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Nachrichten und Dokumente verwalten (Suchen, Filtern, Verschieben, Quittieren). > mit Serienbrieffunktion Verkaufspotentiale erhöhen. > Nachrichten und Dokumentenimport zur schnellen Bereitstellung von Informationen. > Aufbewahrungsfristen voreinstellen. 	<p>Die bilaterale Kommunikation eröffnet neue Möglichkeiten. In einem gesicherten Rahmen läuft die Kommunikation in beide Richtungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> > der Kunde schickt Nachrichten an den Bankmitarbeiter und kann dessen Nachrichten beantworten. > der Bankmitarbeiter schickt Nachrichten an den Kunden und kann dessen Nachrichten beantworten. 	<p>Im e-Safe können wichtige private Dokumente abgelegt und verwaltet werden. Kunden können Ihre Dokumente, die sie im e-SAFE ablegen wollen, zuvor mit persönlichen Sicherheitsverfahren verschlüsseln.</p> <ul style="list-style-type: none"> > dem Kunden einen weiteren Service bieten. > Sicherheit gewährleisten. > der Kunde kann Internetspeicher zur sicheren Ablage von wichtigen privaten Dokumenten nutzen. > Schutz wichtiger Dokumente vor Verlust (z. B. PC und Back-up funktionieren nicht mehr).
<p>> Beliebige Dokumentenarten bereitstellen</p>  <p>> Serienbrieffunktion nutzen</p> 	<p>> Kunde versus Bankmitarbeiter</p>  <p>> Bankmitarbeiter versus Kunde</p> 	<p>> Dokumente im e-Safe ablegen und verwalten</p> 

DOKUMENTENTYPEN- UND FORMATE

In der ELAXY e-Box können Dokumententypen frei definiert werden. Je nach Art können spezifische Metadaten abgelegt werden. So können die Dokumente strukturiert und qualifiziert werden. Und

Ihr Kunde und Sie behalten den Überblick. Es können alle Dokumentenformate verwaltet werden, die als MIME-Typen spezifiziert sind. Beispiele hierfür sind PDF, MS-Word, MS-Excel, RTF und HTML-Dateien. Mit solchen Formaten können die Web-Browser der meisten

Kunden umgehen. So ist sichergestellt, dass die Dokumente von Ihren Kunden auch gelesen werden können.

KUNDEN REGISTRIEREN

Damit die ELAXY e-Box genutzt werden kann, müssen Ihre Endkunden zunächst

registriert werden. Dazu wird eine Schnittstelle zur Verfügung gestellt. Über diese kann der Kunde dann in der ELAXY e-Box angelegt werden (z. B. von einem Kundenverwaltungssystem).

QUITTIEREN

Sie als Finanzdienstleister versenden täglich wichtige Dokumente, wie u. a. Kontoauszüge, Depotauszüge oder steuerliche Abrechnungen. Um sicherzustellen, dass Ihr Kunde diese wichtigen Dokumente auch abgerufen hat, verfügt die ELAXY e-Box über die Funktion zum Quittieren des Empfangs einer Nachricht oder eines Dokumentes. Sie erstellen die Quittierungspflicht und Ihr Kunde muss dieses Dokument „als quittiert“ gegenüber seinem Bankinstitut aktiv bestätigen.

VERKAUFSPOTENTIALE DURCH SERIENBRIEFFUNKTION ERHÖHEN

Die ELAXY e-Box enthält eine Serienbrieffunktion, durch die sich Verkaufspotentiale z. B. in Form von qualifizierten Kundenmailings deutlich erhöhen lassen. Beispielsweise lassen sich hierüber Produktkampagnen realisieren – mit allen Vorteilen der digitalen Kommunikation. Über Tracking- und Tracing-Funktionen kann die Bank bei Mailings aus dem Öffnungs- und Leseverhalten der Kunden individuelle Interessen und Bedürfnisse ableiten. Anschließende Vertriebsmaßnahmen – wie beispielsweise Telefonakquise – können wesentlich zielorientierter und effizienter verfolgt werden.

NACHRICHTEN UND DOKUMENTE IMPORTIEREN

Bei Finanzdienstleistern fallen die meisten Dokumente in standardisierten Prozessen und mit großen Mengen an. Beispiele hierfür sind: monatliche Kontoauszüge oder diverse Abrechnungen, etc. Diese Dokumente müssen in der Regel auch zu einem bestimmten Termin im Postfach Ihres Kunden bereitstehen. Für eine schnelle, effiziente und damit auch pünktliche Bereitstellung dieser Nachrichten und Dokumente an Ihre Kunden stellt die ELAXY e-Box spezielle, opti-

mierte Schnittstellen für den Import zur Verfügung.

AUFBEWAHRUNGSFRISTEN

Aufbewahrungsfristen können als Vorhaltezeiten je Dokumentart unterschiedlich eingestellt werden. So ist es möglich, dass Produktinformationen, z. B. eine Vorhaltezeit von 3 Monaten haben, Kontoauszüge oder Wertpapierabrechnung eine Vorhaltezeit von z. B. 12 Monaten. Viele Aufgaben werden voll automatisiert abgewickelt. So werden z. B. Dokumente automatisch gelöscht, deren Vorhaltezeit abgelaufen ist.

WARNMELDUNGEN

Sie können den Speicherplatz, der einem Kunden für das elektronische Postfach zur Verfügung gestellt wird, beschränken. Wird ein einstellbarer Schwellwert zur Speicherplatz-Belegung in der ELAXY e-Box überschritten, so stellt die ELAXY e-Box automatisch eine Warnmeldung in Form einer Nachricht in das Postfach des jeweiligen Kunden ein. Ebenso wird eine Warnmeldung an Ihren Kunden ausgelöst, bevor die Quittierungsfrist einer Nachricht abläuft. Ihr Kunde wird so noch einmal daran erinnert, dass er eine Nachricht noch nicht quittiert hat. So kann er Kosten vermeiden, die ihm ggf. entstehen, weil ein kostenpflichtiger Nachdruck ausgelöst worden ist.

> BILATERALE KOMMUNIKATION:

Endlich fühlt sich Ihr Kunde auf Augenhöhe mit seinem Bankberater, denn die ELAXY e-Box der 2. Generation ermöglicht es dem Endkunden seine Dokumente bzw. Fragen sicher an die Bank zurück zu senden.

BANKMITARBEITER VS. KUNDE

Ihre Berater müssen nur noch die Kommunikation zum Kunden aufrecht erhalten. Die Kundendaten werden von Ihrem Bank- oder CRM-System in die ELAXY e-Box geliefert (Import). Der Berater hat dann die Möglichkeit einzelne Kundenkonten oder den gesamten Kundenbe-

stand für einen Online Versand freizuschalten. Hierbei können die Dokumententypen je Kunde variieren. Zusätzlich hat Ihr Berater die Möglichkeit, persönliche Nachrichten zu formulieren oder auch Verkaufsaktionen (Mailings) über seinen gesamten Bestand hinweg zu steuern. Um z. B. Marketing- und Vertriebsaktionen im Kundenbestand auszuwerten, lassen sich verschiedene Statistiken auf Beraterseite bereitstellen (u. a. Anzahl der Postfächer, Anzahl der Dokumente). Zusätzlich sind auch Automatismen hinterlegt, wie:

Nachrichten bereinigen, Dokumente für Zwangsversand bereitstellen oder Benachrichtigungsversand anstoßen.

KUNDE VS. BANKMITARBEITER

Ihre Kunden können endlich auch aktiv mit ihrer Bank außerhalb von Filiale und Telefon kommunizieren. Dafür bietet die ELAXY e-Box alle Eigenschaften für eine moderne Kommunikationszentrale. Neben allgemeinen Nachrichten an den Bankberater können Ihre Kunden auch wichtige Dokumente als Nachrichtenanhang zur Bank zurücksenden (z. B. fehlende Ausweiskopien für einen Kreditantrag oder einen unterschriebenen Depotöffnungsantrag). Mit der Quittierungsfunktion in Richtung Bank stellen Sie sicher, dass Ihr Kunde den Erhalt eines wichtigen Dokumentes auch quittiert hat (wie z. B. Konto- oder Depotauszüge).

> e-SAFE:

PRIVATE DOKUMENTE SICHERN

Über eine Up- und Download Funktion können Ihre Kunden auch wichtige private Dokumente in der ELAXY e-Box – im e-Safe – ablegen und verwalten. Ob Geburts- oder Heiratsurkunde, Ausweiskopien, Verträge und Policen: Alle wichtigen Unterlagen sind in sicheren Händen, denn nur Ihr Kunde hat Zugang zu diesen verschlüsselten Dokumenten, die er z. B. mit Truecrypt, selbst verschlüsseln kann. Die Privatsphäre bleibt gewährleistet, denn kein Bankmitarbeiter kann die Dokumente einsehen. Dies steigert den Nutzen für den Endkunden doppelt. ■

DIE ZUSATZMODULE

Die ELAXY e-Box kann je nach Bedarf mit Zusatzmodulen – auch separat lizenziert – ergänzt werden. So erweitern Sie das Leistungsspektrum zusätzlich.

> BELEGDATEN-PROZESSOR: BELEGDATEN EINFACH AUFBEREITEN

Mit dem ELAXY-Belegdaten-Prozessor können Sie verschiedene Belegdatenformate (COLD-Daten) kundenfreundlich aufbereiten und mit Mehrwert-Informationen anreichern. Die Belege werden speziell für Ihre Endkunden erzeugt und in Web-Formate (z. B. PDF) umgewandelt. Belegdaten-Prozesse werden optimiert und Kosten eingespart.

> ONLINE/ OFFLINE VERSANDSTEUERUNG: PER POST ODER ZUSTELLUNG IN DAS ELEKTRONISCHE POSTFACH

Der Versand an Ihre Kunden kann so gesteuert werden, dass die Dokumente entweder elektronisch in die ELAXY e-Box gestellt werden oder auch weiterhin per Post versendet werden. Dazu wird der gesamte Druckstrom über die

ELAXY e-Box geleitet, um die Versandwege zu entscheiden.

> NACHVERSANDSTEUERUNG: EIN WICHTIGES DOKUMENT NICHT QUITTIERT? AUTOMATISCHER NACHVERSAND PER POST

Hat der Kunde den Empfang eines wichtigen Dokuments nicht quittiert, kann die ELAXY e-Box einen Nachversand per Post anstoßen. Die Definition des Auslösezeitraums ist hierbei flexibel. So ist sichergestellt, dass Pflicht-Dokumente, die der Kunde nicht gelesen hat, per Post zugestellt werden.

> BENACHRICHTIGUNG: ÜBER DEN EINGANG NEUER NACHRICHTEN PER EMAIL ODER SMS INFORMIEREN

Ihr Kunde kann selbst einstellen, ob er bei Eingang neuer Nachrichten per SMS oder Email zusätzlich informiert werden

möchte. Sobald ein Dokument in der ELAXY e-Box eingeht, wird Ihr Kunde aktiv daran erinnert, dass für ihn elektronische Post eingetroffen ist. Für den Versand von SMS oder Email stehen entsprechende Gateways zur Verfügung.

> REPORTING: ANALYSEN UND ABFRAGEN ZUM KOMMUNIKATIONSVERHALTEN

Gerade die Nachrichten-Kommunikation zwischen Finanzdienstleister und Endkunde bietet eine wertvolle Informationsquelle für Marketinganalysen. Diese Quelle kann bei Nutzung der ELAXY e-Box besonders einfach „angezapft“ werden. Hierfür stellt die ELAXY e-Box verschiedene Reports zur Verfügung. Beispiele sind: Anzahl von gelesenen, ungelesenen, quittierten und nicht quittierten Nachrichten (je Dokumentenart und Kunde), verfügbarer und verbrauchter Speicher je Kunde. ■

> DIE ZUSATZMODULE

> NEBEN DEN KERNMODULEN LÄSST SICH DIE ELAXY e-BOX UM ZUSATZMODULE ERWEITERN



ERGÄNZENDE KOMPONENTEN UND DIENSTE

Komponenten zum Kundenmanagement oder zur Authentifizierung/Autorisierung ergänzen die ELAXY e-Box. Managed Services rund um den Betrieb der ELAXY e-Box wie Hosting, Sicherheitsmanagement oder Archivierung nach GoBS optimieren IT-Prozesse zusätzlich.

> ERGÄNZENDE KOMPONENTEN UND DIENSTE

> DIE ELAXY e-BOX KANN UM FOLGENDE KOMPONENTEN ERGÄNZT WERDEN:



> KUNDENMANAGEMENT, AUTHENTIFIZIERUNG/AUTORISIERUNG:

Der Kanal Internet stellt im Finanzdienstleistungsumfeld hohe Anforderungen an die Authentifizierung und Autorisierung der Portal-Nutzer. Für das Kundenmanagement – zur Pflege der unterschiedlichen Berechtigungen eines Kunden, z. B. bis auf Konto- und Depotebene – sowie zur Bereitstellung von Diensten zur Authentifizierung und Autorisierung können weitere ELAXY-Komponenten bereitgestellt werden, die untereinander und insbesondere auch mit der ELAXY e-Box harmonisieren.

> MANAGED SERVICES:

Viele Finanzdienstleister nutzen heute die Möglichkeit Dienstleistungen an Spe-

zialisten auszulagern. Mit dem Managed Services der ELAXY e-Box steht ein umfangreicher Service zur Verfügung, der alle Aufgaben vom Hosting über Sicherheitsmanagement bis zum Applikationsmanagement im ELAXY-eigenen, ausfallsicheren Rechenzentrum abdeckt. Zu dem bekommen Sie die Anwendung und den Betrieb aus einer Hand. Nutzen Sie diesen Vorteil zur besonders effizienten Bereitstellung dieser Leistung in Ihrem Haus. Für das Einstellen von Dokumenten in die ELAXY e-Box setzen die Module der Belegdaten-Verarbeitung (COLD-Prozesse) auf Druckströme auf.

> ARCHIVIERUNG (GoBS):

Archiv-Systeme verfahren ebenso. Warum nicht einen COLD-Prozess für zwei

Verfahren nutzen und so weitere Effizienz generieren?

Spätestens dann, wenn Sie den Managed Service ELAXY e-Box nutzen, sollten Sie darüber nachdenken, ob nicht auch der Managed Service Archivierung bei der ELAXY für Sie eine besonders kostengünstige Alternative ist.

> ECHE MANDANTENFÄHIGKEIT:

Die ELAXY e-Box bietet eine echte Mandantenfähigkeit in dem Sinne, dass verschiedene Mandanten innerhalb einer ELAXY e-Box-Installation aufgesetzt werden können.

Es ist nicht möglich, dass Benutzer eines Mandanten Daten eines anderen Mandanten einsehen können. ■

ARCHITEKTUR: SERVICE-ORIENTIERT

Die ELAXY e-Box basiert auf einer service-orientierten, event- und message-getriebenen Mehrschichten-Architektur mit Applikationsserver und Datenbank. Offene Schnittstellen erleichtern die Integration in bestehende IT-Landschaften.

Offene Schnittstellen auf Basis von offenen Standards (wie z. B. SMTP oder WebServices) erleichtern die Integration in die IT-Landschaft der Finanzdienstleister. In erster Linie werden WebServices zur Bereitstellung verschiedener Dienste genutzt. Über spezielle WebServices für die Frontend-Integration kann die ELAXY e-Box vollständig in das Online-Portal des Finanzdienstleisters eingebunden werden. Ebenso stehen u. a. Backend-WebServices für die Anlage bzw. das Registrieren von Kunden

in der ELAXY e-Box oder für die Automatisierung zur Verfügung. Zur effizienten Verarbeitung von Massendaten, wie es beispielsweise bei der Versorgung der ELAXY e-Box mit Dokumenten vorkommt (z. B. Kontoauszüge oder Wertpapierabrechnungen), stehen message-orientierte Schnittstellen zur Verfügung.

SERVICE-ORIENTIERTE-ARCHITEKTUR (SOA)

Die ELAXY e-Box kann über ein SMTP-Gateway an die Mail-Systeme der Finanzdienstleister (wie z. B. Lotus Domino oder

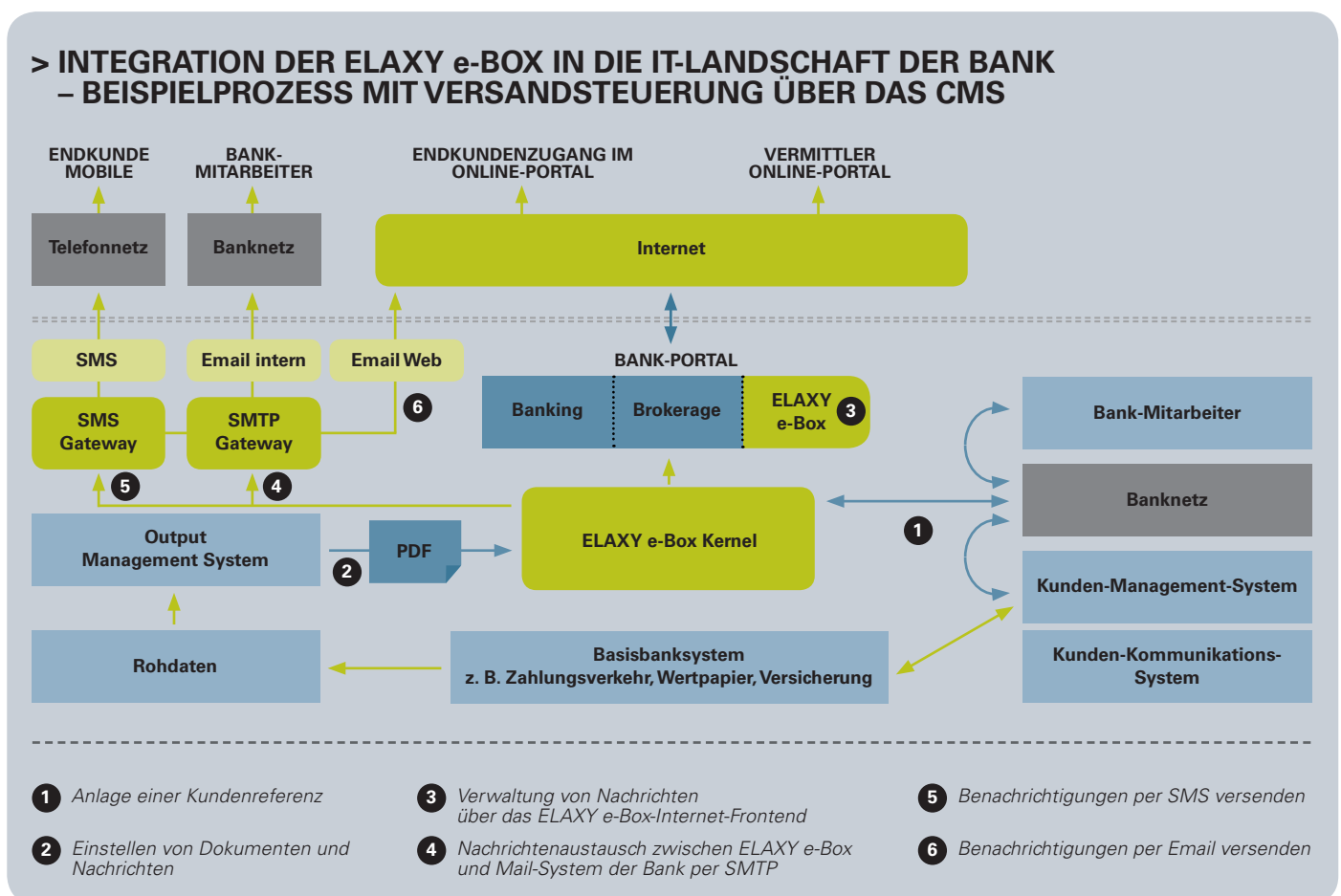
MS Exchange o. a. Groupware oder Mail-Server) angebunden werden. Es ermöglicht die medienbruchfreie Kommunikation der Mitarbeiter mit den Endkunden. Die Mitarbeiter können dazu ihren gewohnten Mail-Client (z. B. Lotus Notes oder MS Outlook) verwenden, ohne auf die erweiterten Möglichkeiten der ELAXY e-Box zu verzichten.

Für den reibungslosen Betrieb bietet die ELAXY e-Box Schnittstellen zur Überwachung. Über diese Schnittstelle werden z. B. kritische Ereignisse an eine Überwachungsplattform geliefert. ■

INTERFACE	METHODEN / AUSPRÄGUNGEN	TYP
WEBSERVICES BACKEND	<ul style="list-style-type: none"> > Kundenstammdaten Neuanlage, Ändern, Löschen > Automatisierung 	> WebServices über http(s)
WEBSERVICES FRONTEND	<ul style="list-style-type: none"> > Nachricht vom Kunden an Mitarbeiter > Nachrichtenliste abrufen > Nachrichtendetails abrufen > Dateianhang abrufen > Nachrichten löschen > Nachrichten suchen > Quittierung einer Nachricht > Informationen anfordern > Kundenstammdaten Neuanlage, Ändern, Löschen 	> WebServices über http(s)
SMTP-GATEWAY	<ul style="list-style-type: none"> > SMTP-Nachrichten vom Kunden an Mitarbeiter > SMTP-Nachrichten vom Mitarbeiter an Kunden 	> SMTP
MESSAGEDRIVEN BACKEND	<ul style="list-style-type: none"> > Dokumentenimport > Nachrichtenimport 	> Message
MONITORING	> Alerting-Schnittstelle für Fehlermeldungen	> Online

EIN GELUNGENES INTEGRATIONS-BEISPIEL

Die ELAXY e-Box ist bereits bei vielen Kunden erfolgreich im Einsatz. Ein mögliches Integrationsszenario zeigt, wie einfach die Integration vonstatten geht.



AUSGANGSSITUATION

In Basissystemen werden juristische Daten, wie z. B. Kunden, Konten und Depots und dazugehörige Transaktionen verwaltet. Bei einer Bank sind das z. B. das Geld- und das Wertpapiersystem. Oft gibt es ein separates System für das Kundenmanagement. In den Basis-

systemen werden in der Regel die meisten Druckdaten erzeugt (z. B. Kontoauszüge, Depotabrechnungen, etc.). Zur Verwaltung der Druckdatenströme setzen viele Finanzdienstleister spezielle Output Management Systeme (OMS) ein. Die OMS sind in der Regel in der Lage anstelle eines Druckoutputs PDF-

Dokumente zu erzeugen. Die Bankmitarbeiter kommunizieren intern mit einem Groupware und Nachrichtensystem, wie z. B. Microsoft Outlook oder Lotus Notes. Der Dokumenten- und Nachrichtenaustausch mit den Endkunden ist hierüber nicht möglich. Banken stellen über ihr Internet-Portal Banking und Brokera-

ge-Dienste für ihre Endkunden bereit. Darüber haben die Kunden bereits einen sicheren Zugang zur Bank.

UMSETZUNG

Bevor Kunden in der ELAXY e-Box agieren können, müssen sie in der ELAXY e-Box bekannt sein. Dazu müssen Sie Kunden für die ELAXY e-Box registrieren. Das geschieht z. B. über das Portal. Vom Portal kann die Registrierungsinformation entweder direkt in die ELAXY e-Box oder über das Kundenmanagementsystem **1** eingestellt werden (über die Schnittstelle zur Kundenneuanlage). Mit der Kundenneuanlage werden für den Kunden folgende Ereignisse ausgelöst:

- 1.) Anlage eines Adressbuches in der ELAXY e-Box, das die Bank-Email-Adressen seiner Berater oder die Bank-Email-Adressen bestimmter Abteilungen (z. B. Baufinanzierungs- oder Vermögens- oder Kreditberatung) enthält.
- 2.) Einstellen einer Willkommensnachricht in das Postfach des Kunden.

3.) Freischaltung der ELAXY e-Box zur Nutzung für den Kunden.

4.) Benachrichtigung des OMS, das für diesen Kunden die Dokumente online zugestellt werden. Ab diesem Zeitpunkt leitet das OMS für diesen Kunden den Druckstrom z. B. als PDF auf die ELAXY e-Box um **2**. Über die Schnittstellen für den Dokumentenimport werden die Dokumente importiert.

Loggt sich der Kunde das nächste Mal im Portal ein, kann er auf die ELAXY e-Box **3** zugreifen. Dazu nutzt er den speziell für die ELAXY e-Box im Portal angelegten Bereich **3**.

Der ELAXY e-Box-Portalbereich wird beispielsweise über WebServices in das Portal integriert. Dort kann der Kunde seine Nachrichten lesen, bearbeiten und selbst neue Nachrichten an die Bank erstellen und versenden. Die Adresse des Bankmitarbeiters wählt er aus seinem Adressbuch.

Schickt der Kunde die Nachricht ab, wird diese von der ELAXY e-Box über das SMTP-Gateway **4** an den Nachrichten-

server der Bank (z. B. MS Exchange) geleitet. Von dort bekommt sie der Bankmitarbeiter direkt auf seinen Mail-Account (z. B. MS Outlook). Der Bankmitarbeiter kann die Nachricht wiederum direkt beantworten und andere Dokumente zustellen.

Die Nachrichten des Bankmitarbeiters werden wieder über das SMTP-Gateway **4** in die ELAXY e-Box des Kunden gestellt. Dort kann der Kunde diese wieder bearbeiten oder auch beantworten (usw.). Im ELAXY e-Box-Bereich des Portals **3** kann der Kunde auch einstellen, ob er eine Benachrichtigung per SMS oder Internet-Email (z. B. web.de oder gmx) bekommen möchte, wenn eine neue Nachricht in dem Postfach vorliegt. Dazu gibt er seine Handynummer oder Email-Adresse an. Beim Eintreffen der nächsten Nachricht erhält der Kunde entsprechend eine Email oder eine SMS. Die Internet-Email wird auch über das SMTP-Gateway versendet, welches das Routing in das Internet übernehmen kann **6**. Für den Versand der SMS kann einfach auf ein SMS-Gateway **5** zurückgegriffen werden. ■

AUSFALLSICHERHEIT, HOCHVERFÜGBARKEIT UND SKALIERBARKEIT

Damit die Dienste der ELAXY e-Box das ganze Jahr rund um die Uhr zur Verfügung gestellt werden können, ist die Architektur der ELAXY e-Box ausfallsicher und hochverfügbar ausgelegt. Das wird durch eine redundante Auslegung der Applikations- und Datenbankserver erreicht. Ebenso wichtig ist die Skalierbarkeit. So können z. B. die Applikations-Server zu Beginn mit nur zwei Maschinen ausgelegt werden und bei Bedarf kann entsprechend nachgerüstet werden. Für die Datenbank kommt ebenso eine skalierbare Hardware zum Einsatz.

> Beispiele für Server-Hardware, die von der ELAXY e-Box unterstützt werden:

- Sun SPARC Enterprise Server
- IBM Power6 Systeme
- Intel-basierte Mehrprozessor-Systeme

SOFTWARE-TECHNOLOGIEN – FOLGENDE TECHNOLOGIEN WERDEN UNTERSTÜTZT:

- > **Applikations-Server**
 - IBM WebSphere
 - BEA WebLogic
 - JBoss
- > **Datenbank**
 - DB2
 - Oracle (ab Version 10)

„In ausgezeichneter partnerschaftlicher Zusammenarbeit ist es uns gelungen, die ehrgeizigen Projektziele zu erfüllen. ELAXY hat sich damit für weitere gemeinsame Projekte zur Etablierung innovativer Geschäftslösungen für die Fondspot Bank qualifiziert.“

Sabine Dittmann-Stenger, Geschäftsleitung,
Fondspot Bank

REFERENZEN

> Mehr als 1000 Kunden setzen ELAXY Lösungen ein

Ganz gleich ob Finanzvertriebe, Kapitalanlagegesellschaften, Bausparkassen, Versicherungen, Banken oder Sparkassen: ELAXY Lösungen stehen für höchste IT-Standards und betriebswirtschaftliches Know-how.

> Ein kleiner Auszug der Kunden, welche die ELAXY e-Box bereits einsetzen:



Die Direkt Anlage Bank

DAB Bank
> 1.1 Millionen Kunden
> ca. 120 Millionen Dokumente



Fondsdepot Bank
> 150.000 Kunden
> ca. 2,5 Millionen Dokumente



GAD
> 2,5 Millionen Kunden
> ca. 73 Millionen Dokumente

ELAXY e-BOX SUMMARY

> TECHNISCHE LEISTUNGSMERKMALE

SICHERHEIT

- Gesicherter Zugang für den Endkunden über das Internet
- Abgesichert gegen Angriffe aus dem Internet (z. B. gegen SQL-Injection oder URL-Manipulationen)
- Gesicherte und verschlüsselte Verwaltung der Dokumente

ANWENDUNGSINTEGRATION

- Verschlüsselte Schnittstelle für:
 1. Kundenverwaltung
 2. Nachrichtenaustausch mit Drittsystemen
 3. Import von Dokumenten
- SMTP-Gateway für Empfang und Versand von SMTP-Nachrichten (Emails)

> ELAXY e-BOX – EINE INVESTITION, DIE SICH RECHNET

Mit der ELAXY e-Box bieten Sie Ihren Kunden nicht nur eine moderne, sichere und service-orientierte Kommunikationsmöglichkeiten an. Gerade in Krisenzeiten punkten Sie zudem mit nachhaltigen Kostensenkungspotentialen. Aufgrund des Wegfalls von Porto-, Druck- und Abwicklungskosten sowie einer erheblichen Zeitersparnis bietet die ELAXY e-Box enorme Einsparungsmöglichkeiten.

Banken, welche die ELAXY e-Box bereits erfolgreich einsetzen, haben uns gezeigt, dass solche Lösungen bei ihren Kunden die volle Akzeptanz erhalten. Gerne stellen wir Ihnen unsere umfangreichen Erfahrungen aus verschiedenen Projekten zur Verfügung und offerieren Ihnen geeignete, auf Sie zugeschnittene Lösungswege.

> INTERESSIERT?

Gerne stellen wir Ihnen die ELAXY e-Box und die individuellen Einsatzmöglichkeiten für Ihren Bedarf näher vor.

Telefon: 09561.5543.0

ANWENDUNGSARCHITEKTUR

- > Hochverfügbar
- > Ausfallsicher
- > Skalierbar

ARCHITEKTUR

- > Serviceorientierte Architektur
- > Mehrschichtenarchitektur
- > J2EE-Application-Server mit relationaler Datenbank

TECHNOLOGIEN

- > Unterstützte J2EE-Applikation:
 - IBM – WebSphere
 - BEA WebLogic, JBoss
- > Unterstützte Datenbanken
 - Oracle
 - IBM DB2

ERWEITERTE MODULE UND MANAGED SERVICES

ELAXY e-BOX

- > Erweiterte Module
 - Belegdatenprozessor
 - Online/Offline Versandsteuerung
 - Nachversandsteuerung
 - Benachrichtigung
 - Reporting
- > Managed Services ELAXY e-Box
 - Hosting
 - Applicationmanagement
 - Monitoring
 - Datenbankmanagement
 - Systemmanagement
 - Backupmanagement
 - Netzwerk- und Sicherheitsmanagement
 - Performancemanagement

ELAXY Business Solution & Services GmbH & Co. KG

Am Hofbräuhaus 1
96450 Coburg
Germany

Tel. 0049 (0)9561.5543.0
Fax 0049 (0)9561.5543.302
info@elaxy.de, www.elaxy.de



ELAXY

Add Experience