

# Aufbruchsstimmung: IT-Investitionen ziehen wieder an

Die IT wird immer stärker zum Instrument der Unternehmensführung bei Finanzdienstleistern. Auch die Kundenbindung wird in Folge der Krise großgeschrieben.

Die Finanzbranche zieht ihre Lehren aus der Krise. Statt weiterhin zurückzublicken, herrscht bei den befragten Entscheidern größtenteils Zufriedenheit mit der aktuellen Geschäftsentwicklung. Diese Zufriedenheit geht einher mit der Erkenntnis, dass die unternehmenseigene IT einen entscheidenden Beitrag zur positiven Entwicklung geleistet hat und weiterhin leistet. Zu diesem Ergebnis kommt die agentes AG in ihrem aktuellen IT-Barometer 2010. In der Befragung beantworteten Top-Manager führender Unternehmen Fragen zur eigenen Unternehmens-IT, zu den mittelfristigen Herausforderungen an die IT selbst sowie an externe Dienstleister – mit interessanten Ergebnissen.

Egal, mit welchem Thema die Unternehmen sich zurzeit beschäftigen: Migrationen, Core Banking Systeme, Compliance oder Customer Relationship Management. Der IT kommt eine entscheidende strategische Bedeutung zu. Und: diese Bedeutung ist im Vergleich zum Herbst 2009 noch einmal deutlich angestiegen. Während im letzten Jahr 17 Prozent aller befragten Banken voll und ganz der Aussage zustimmten, dass die Qualität der IT-Lösungen wesentlich über die Profitabilität eines Unternehmens mitentscheidet, so sind es in der aktuellen Befragung schon 43 Prozent! „Die Bedeutung, die der unternehmenseigenen IT zugemessen wird, spiegelt sich auch im offensiven Umgang mit IT-Investitionen wider“, unterstreicht Dr. Raimund Wiedemann, Vorstand der agentes AG, die Bedeutung des Studienergebnisses. Im vergangenen halben Jahr sind die Investitionen in die Unternehmens-IT bei den befragten Top-Managern relevant gestiegen: Während die Entscheider der Versicherungsbranche einen Anstieg von gut 10 Prozent im Vergleich zur Herbststunde konstatieren, steigen die IT-Investitionen im Bankenbereich um über 30 Prozent.

## IT-Invest als Benchmark

IT, ein Instrument zur Unternehmensführung? Diese Entscheidung kommt nicht von

terungen zwingen vor allem Banken zur Modernisierung und zur Differenzierung ihrer IT-Infrastrukturen. Heterogene Altanwendungen oder die in den siebziger Jahren entwickelten Kernbankensysteme werden auf den Prüfstand gestellt, da sie den heutigen Anforderungen oft nicht mehr genügen.

## Migrationsprojekte sind für die Finanzdienstleistungsindustrie mittlerweile Alltag

Dies hat zur Folge, dass die Hälfte aller befragten Unternehmen aktuell unter anderem mit der Ablösung von Altanwendungen beschäftigt ist. Platz 1 in der Rangfolge der genutzten Systeme in den Unternehmen belegen unangefochten Microsoft Excel und Access. Ob man es nun gutheißen mag oder nicht: Diese Programme werden unter anderem zur Unternehmenssteuerung und für das Kundenbeziehungsmanagement eingesetzt. Dass diese Anwendungen schnell an ihre Grenzen stoßen, ist kein Geheimnis. Der Wunsch nach Ersatzbedarf wird lauter. Rund 50 Prozent aller Befragten sehen in absehbarer Zeit die Ablösung ihrer bestehenden Systeme auf der Agenda. Häufigster Grund dafür ist die Inkompatibilität der Anwendungen, daneben werden vor allem die Performance und das Handling der

Systeme bemängelt. Betroffen sind vielfach Anwendungen auf Basis von Programmiersprachen wie Java, PHP/Perl sowie IBM visual age C++. Außerdem werden Alt-systeme wie IBM AS/400 durch moderne Serverstrukturen ersetzt. „Hier geht es den Unternehmen auch um eine Risikominimierung, da Systeme ohne Support seitens

des Herstellers naturngemäß ein Risiko in der IT-Landschaft darstellen und nicht mehr zukunfts-fähig sind“, erläutert Dr. Wiedemann.

ration durchgeführt werden. Über die Jahre geht Know-how verloren, welches oft nicht ausreichend weitergegeben wurde. Die Anzahl der im Einsatz befindlichen Core-Banking-Systeme lässt sich an zwei Händen abzählen. Fusionen großer Rechenzentren wie beispielsweise der Finanz-zIT mit der Sparkassen Informatik zur Finanz Informatik beschleunigen diese Entwicklung. „Privatbanken, die noch nicht an eines der großen Rechenzentren angeschlossen sind und deren Core-Banking-Lösung nutzen, werden sich intensiver mit einer Umstellung beschäftigen müssen“, meint Dr. Raimund Wiedemann. Die Gründe für die Umstellung sind bei den Befragten eindeutig. So bemängeln jeweils 27 Prozent die geringe Flexibilität der Anwendung (beispielsweise aufgrund fehlender Schnittstellen) oder des Anbieters. 25 Prozent der Studienteilnehmer kritisieren den häufig zu geringen Funktionsumfang der Kernbankensysteme. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis wird jedoch überraschenderweise nur von fünf Prozent als Grund für die Umstellung genannt.

## Der Erfolgsfaktor bei Migrationen: externes Know-how einbinden

Die sehr speziellen Aufgaben in Migrationsprojekten bergen angesichts großer Komplexität und hohen Termindrucks die Gefahr, dass auch erfahrene Organisationsmitarbeiter in Banken, Sparkassen und Versicherungen häufig an ihre Grenzen stoßen. Schließlich müssen sie neben dem Migrationsprojekt selbst auch noch das Tagesgeschäft am Laufen halten. In solchen Fällen bietet es sich an, temporär zur Unterstützung der Projektleitung und zur Durchführung der anstehenden Aufgaben externe Dienstleister mit bankfachlichem Know-how und Migrationserfahrung heranzuziehen. Dass dies meist zum Erfolg führt, belegt auch die aktuelle Studie der agentes. Sowohl Banken als auch Versicherungen sind sehr zufrieden mit den externen Dienstleistern, mit denen sie ihre Migrationsprojekte umgesetzt haben. Weitere Einsparungen und mehr Effizienz in der Projektdurchführung können durch den Einsatz stark automatisierter Entwicklungsmodelle erzielt werden. Damit reagieren die Institute schnell und flexibel auf die geänderten Anforderungen.

## Core-Banking-Systeme behindern Wettbewerbsfähigkeit. Jede dritte Bank plant Umstellung

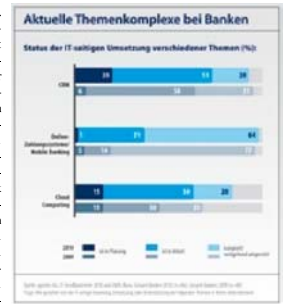
Im Bereich Migrationen ist eines der aufwändigsten Projekte die Umstellung eines Core-Banking-Systems. Viele der derzeit genutzten Systeme wurden in den siebziger und achtziger Jahren eingeführt. Seither jedoch haben sich Produkte und Kanäle vor allem bei Banken immens weiterentwickelt. Die sukzessive ergänzten und ausgebauten Systeme sind zu einem unübersichtlichen Mosaik geworden. Jede dritte Bank plant laut Studie die Umstellung ihres Kernbankensystems. Bei IT-Systemen, die vor 30 Jahren entwickelt und stetig um Funktionalitäten aufgrund neuer Anforderungen erweitert wurden, werden Wartung und Instandhaltung immer komplexer und kostspieliger. Zudem können spezielle Tätigkeiten kaum mehr von Mitarbeitern der jüngeren Gene-

ration durchgeführt werden. Über die Jahre geht Know-how verloren, welches oft nicht ausreichend weitergegeben wurde. Die Anzahl der im Einsatz befindlichen Core-Banking-Systeme lässt sich an zwei Händen abzählen. Fusionen großer Rechenzentren wie beispielsweise der Finanz-zIT mit der Sparkassen Informatik zur Finanz Informatik beschleunigen diese Entwicklung. „Privatbanken, die noch nicht an eines der großen Rechenzentren angeschlossen sind und deren Core-Banking-Lösung nutzen, werden sich intensiver mit einer Umstellung beschäftigen müssen“, meint Dr. Raimund Wiedemann. Die Gründe für die Umstellung sind bei den Befragten eindeutig. So bemängeln jeweils 27 Prozent die geringe Flexibilität der Anwendung (beispielsweise aufgrund fehlender Schnittstellen) oder des Anbieters. 25 Prozent der Studienteilnehmer kritisieren den häufig zu geringen Funktionsumfang der Kernbankensysteme. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis wird jedoch überraschenderweise nur von fünf Prozent als Grund für die Umstellung genannt.

## Banken lernen eine neue Zielgruppe kennen: ihre Kunden

Die aktuellen Projekte der Finanzdienstleister im Themenkomplex Customer Relationship Management sowie Mobile

Banking zeigen, dass die Ansprüche der Kunden ernst genommen werden. Das Thema Kundenbindung hat nicht zuletzt als Folge der Finanz- und Wirtschaftskrise auch im Finanzsektor weiter an Bedeutung gewonnen. So planen 73 Prozent der befragten Institute Projekte im Bereich CRM. Im Vergleich zur Herbststunde ist dies eine Verdopplung. Der Kunde wird künftig auch dort abgeholt, wo er gerade ist. Daher steigen die Investitionen in Mobile Banking bzw. Online Banking. Aktuell planen 32 Prozent der Befragten Projekte dazu. Dabei zeigt sich ein Anstieg im Vergleich zur Herbststunde (19 Prozent). Bei allem Invest in die Zielgruppe stehen die Kosten aber auch im Blickpunkt der Verantwortlichen. Es werden Wege und Mittel gesucht, Kosten zu reduzieren oder Budgets zu schonen. Cloud Computing-Ansätze sind hierbei eine willkommene Alternative. Bereits 70 Prozent der Befragten berichten von aktuell in Planung befindlichen Projekten. In der Herbststunde waren es hingegen nur 45 Prozent. Der Stuttgarter IT-Anbieter für Finanzdienstleister befragt halbjährlich über 100 Entscheider aus Banken und Versicherungen zu aktuellen Themen und Trends der Branche. Die komplette Studie ist auf Anfrage bei der agentes AG erhältlich.



Grafik 3: Vergleich Mobile/Online/Cloud 2009 u. 2010



Grafik 1: Wellenvergleich IT-Investitionen

ungefähr. Die neuen Regeln zur Reform der Finanzmärkte stellen Banken und andere Finanzdienstleistungsinstitute vor immense Herausforderungen. Neben SOX und Basel II stehen die Novelle des Bundesdatenschutzgesetzes vom 01.09.2009 sowie das neue Versicherungsvertragsgesetz im Fokus der Unternehmen. Ständige Portfolioerwei-



Grafik 2: Gründe für die Umstellung bei Banken