



«Bei der Realisierung unseres Internet-Banking Projekts haben wir hmi als engagierten und kompetenten Partner erlebt.»

Rudolf Stäger, Mitglied der Geschäftsleitung Bank Vontobel AG

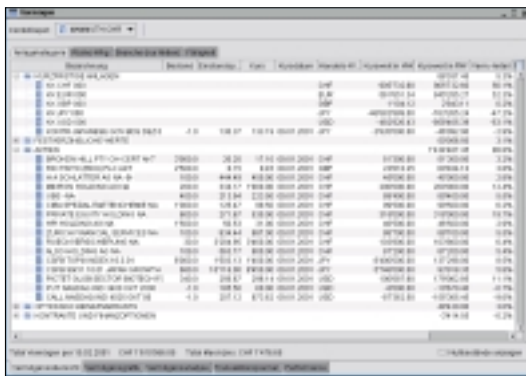
hmi informatik für



Wie die Kunden der Bank Vontobel AG ihre Vermögenssituation dank E-Private-Banking von hmi informatik im Griff haben.



Das Online-Reporting von Vontobel Interactive Banking unterstützt die Kunden mit aktuellen, integrierten und auf Wunsch vertieften Informationen rund um die aktuelle Vermögenssituation. Daneben bietet die Plattform Zugang zu Research-Berichten, Analystenkommentaren, Expertenforen und Fondsinformationen.



Vontobel Interactive Banking verfügt über eine moderne Desktop-Architektur: Die Fenster können individuell angeordnet und Daten mittels «Drag & Drop» kopiert werden. Icons oder Menüleisten unterstützen die Bedienung des Tools, das auch Zugang zu Research-Berichten, News, Fondsdaten und vielen weiteren Extras bietet. Die Darstellung der Vermögensinformationen erfolgt nach frei wählbaren Kriterien wie Anlagekategorie, Märkte, Währungen, Branchen oder Fälligkeit. Mittels Mausklick können vertiefte Informationen wie Positionsdetails, Positionsbewegungen und Einzelbewegungen abgefragt werden.

Vontobel Interactive Banking

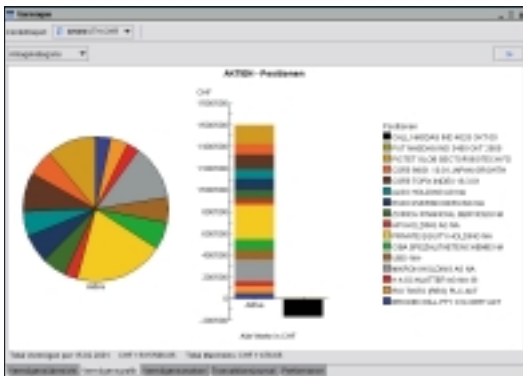
Nach Massgabe von Bankervertretern stehen die Institute im Bereich des Private Banking vor ganz neuen Herausforderungen. Experten attestieren dem Sektor steigende Anforderungen seitens der Kunden, nicht nur in Bezug auf die Performance der Finanzprodukte, sondern vor allem bezüglich der Service-Qualität. Diesen Prognosen zufolge schaffen neue datenverarbeitende Instrumente die Grundlage für massgeschneiderte, interaktive und effizientere Dienstleistungen. Besonders im Front Office werden Mehrkanal-Strategien und Knowledge Management immer wichtiger. Die Kunden wünschen neben der herkömmlichen Kommunikation mit ihrem Berater einen Zugang zu Finanz- und Depotinformationen auch über das Internet.

Kriterien für die Wahl der Bank

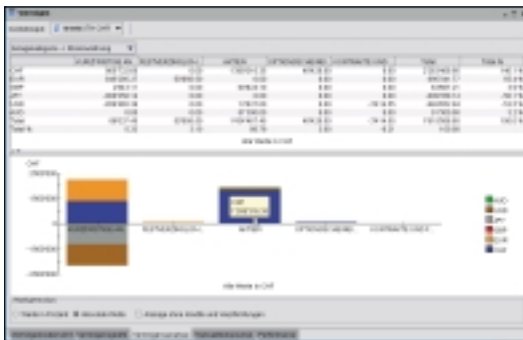
Prioritäten heute		Prioritäten in 5 Jahren
Persönliche Beziehung	1	Service-Qualität
Image	2	Persönliche Beziehung
Service Qualität	3	Investment Performance
Empfehlung Kunde	4	Empfehlung Kunde
Empfehlung Familie	5	Image
Vertraulichkeit	6	Fluktuation der Berater

Quelle: PWC Private Banking Survey

70 Prozent der im Rahmen des alljährlichen «Private Banking Survey» von PricewaterhouseCoopers befragten Top-Banker gehen denn auch davon aus, dass das Internet für die Kommunikation mit ihren Kunden eine tragende Rolle einnehmen wird. Die Internet-Demografie stützt diese Einschätzung insofern, als dass die Zielkunden des Private Banking – jene mit einem überdurchschnittlichen jährlichen Einkommen, grösserem Vermögen und einem höheren Schulabschluss – das Internet häufiger nutzen als Personen mit tieferem Einkommen, Vermögen und Bildungsstand. Private-Banking-Kunden sind mit dem Internet vertraut, möchten sich über das Netz informieren und erwarten entsprechende Services von ihrer Bank.



Alle Depotinformationen lassen sich grafisch darstellen und über «Drill down»-Funktionen weiter vertiefen.



Mit den zur Verfügung stehenden Informationen lassen sich verschiedene Vermögensanalysen durchführen, indem beispielsweise Anlagekategorien nach Risikowährungen gegliedert werden.



Kunden, die sich vertieft mit Finanzinformationen auseinandersetzen möchten, haben die Möglichkeit, über den Finanzinformations-Anbieter Bridge historische und tagesaktuelle Daten abzurufen und in Charts aufzubereiten. Über Bridge werden auch News zu einem betreffenden Titel zur Verfügung gestellt. Vergleiche mit Indizes und anderen Aktien sind ebenso möglich wie Chart-Analysen.

Trend zu massgeschneiderter Information

«Als Kunde erwarte ich von meiner Bank, dass sie mir aus der Flut der verfügbaren Informationen das selektiert, was für mich relevant ist. Und zwar so, dass ich damit arbeiten kann.»

Statement eines Private-Banking-Kunden

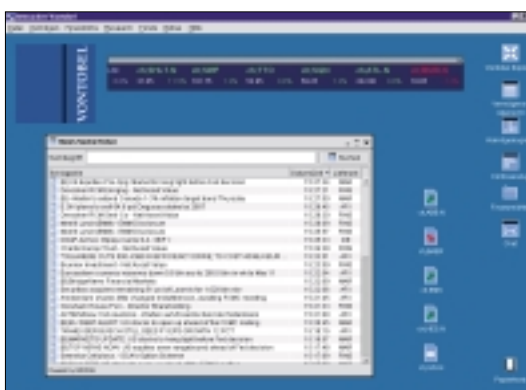
Es ist zu erwarten, dass auch weiterhin der überragende Teil des elektronischen Datenverkehrs im Bereich des Private Banking der Übermittlung von Informationen dient. Heute sind rund 50 Prozent des Internet-Verkehrs im Finanzsektor auf die Übertragung von Finanzinformationen ausgerichtet, während lediglich je 20 Prozent auf Zahlungsverkehr und Börsengeschäfte entfallen. Mit der Verbreitung des Client Relationship Management verlagert sich die Information von Kursdaten und Nachrichten hin zu kundenspezifischen Vermögens-, Research- und Beratungsinformationen.

Die Private-Banking-Kunden erheben Anspruch auf ausgewählte, individuell für sie aufbereitete Informationen über ihre gegenwärtige Vermögenssituation und über neue Investitionsmöglichkeiten. Die Erfahrung der Institute zeigt aber auch, dass die Kunden nicht auf das persönliche Beratungsgespräch verzichten möchten. Die geplanten Besprechungen in der Bank oder am Wohnsitz des Kunden, die beispielsweise auf die Klärung komplexerer Fragen oder die Definition der Anlagestrategie abzielen, werden vielmehr ergänzt durch den Online-Zugriff auf Informationen über die aktuelle Vermögenssituation und mögliche Positionsveränderungen – rund um die Uhr und von jedem Ort auf der Welt. Für beide Kommunikationskanäle gilt, dass die Informationen höchsten Ansprüchen genügen und dass die Kunden auch im Internet persönlich angesprochen und beraten werden.

Bank Vontobel setzt auf Service-Qualität

Unbestritten liegt das grösste Wachstumspotenzial im Private Banking bei den bestehenden Kunden. Kundenbindung ist damit ein zentrales strategisches Thema für jede Bank. In Bezug auf das Online-Banking bedeutet dies, dass ein «State of the Art»-Online-Reporting zu einem unverzichtbaren Element einer effektiven Kundenbindungsstrategie wird.

Die Bank Vontobel AG hat in Zusammenarbeit mit hmi informatik und Hewlett-Packard (Schweiz) in einem rund einjährigen Projekt das Online-Reporting-Tool Vontobel Interactive Banking entwickelt, das in vielen Beziehungen neue Standards setzt. Hightech im Dienste des Kunden und nicht der Selbstzweck der Technologie steht bei der Applikation im Vordergrund.



Die Bank Vontobel AG bietet über das Online-Reporting-Tool Zugang zu allen Research-Berichten aus der Analyseabteilung sowie zu Fondsberichten von eigenen und Fremdfonds. Einzelne Titel können nach Belieben auf den Desktop kopiert werden und stehen so für spätere Sessions zur Verfügung. Die persönlichen Einstellungen lassen sich speichern und stehen bei weiteren Logins wieder zur Verfügung. Aktuelle Kursinformationen können überdies beliebig in einen Börsenticker eingefügt werden.

Übersichtlichkeit und Konzentration auf das Wesentliche bei gleichzeitig hohem Benutzerkomfort und weit reichenden Möglichkeiten zur Individualisierung der Benutzeroberfläche haben die Entwicklung geleitet. In Vontobel Interactive Banking ergänzen sich Online- und persönliche Kommunikation gegenseitig. Der Kundenberater hat über die Internet-Plattform die Möglichkeit, seine Kunden persönlich mit ausgewählten Informationen zu versorgen. Diese werden in persönliche Informationsmappen abgelegt und stehen beim nächsten Login zur Verfügung. Mit Vontobel Interactive Banking unterstreicht hmi informatik ihre Stellung als Anbieter von modernsten Internet-Applikationen für den schweizerischen Finanzmarkt.

hmi Unternehmensgruppe

Schweiz

hmi informatik ag
Hohlstrasse 535, CH-8048 Zürich
T +41 (0)1/439 57 57, F +41 (0)1/433 15 17
info@hmi.ch, www.hmi.ch

Deutschland

hmi informatik gmbh
Zettachring 6, D-70567 Stuttgart
T +49 (0)7 11/72 87 64-00, F +49 (0)7 11/72 87 64-19
info@hmi-informatik.de, www.hmi-informatik.de

