

ERSTE Erste Bank und ONE starten mit mobileBanking ins m

Das e-business hat als neue, vierte Kernstrategie in der Erste Bank einen hohen Stellenwert. Mit gleicher Priorität wie die bereits erfolgte Umsetzung der bisherigen drei Hauptziele - die Konzentration auf die Kernkompetenzen, die Etablierung im erweiterten Heimmarkt Zentraleuropa und die Vertiefung der Zusammenarbeit im Sparkassensektor - werden ab sofort die Möglichkeiten, die das Internet bietet, in allen Geschäftsfeldern die Kundenbeziehungen der Bank integriert. Ein wesentlicher Baustein dabei ist das Multi Channel Management. Die Kunden der Erste Bank und der Sparkassen werden damit jederzeit und überall mit der Bank in Kontakt treten und ihre Dienstleistungen beanspruchen können.

Als eine konkrete Maßnahme dieser Kernstrategie im Rahmen des mobilen "GeldLebens" hat die Erste Bank im Juni in Zusammenarbeit mit ihrem Partner ONE den Betrieb für das Erste mobileBanking aufgenommen. Kunden der Erste Bank haben damit in der ersten Phase die Möglichkeit, ihre persönlichen Bankdienstleistungen überall und einfach über ihr Handy abzufragen.

Mit dem Kooperationspartner ONE hat die Erste Bank nicht nur einen Anbieter für den mobilen Zugang: ONE richtet auf seinem Portal die Plattform für das mobileBanking ein und wird so zur Informationsdrehscheibe für den Kunden. Die Kooperation zeichnet sich auch durch den hohen Sicherheitsstandard aus, da die Sicherheit für den Anwender sowohl für ONE als auch für die Erste Bank oberste Priorität hat. Die Datenübertragung zwischen Handy und dem Portal wird ebenso verschlüsselt wie es zwischen ONE und der Erste Bank der Fall ist. Jürgen Peetz, technischer Direktor von ONE: "Damit zeigt ONE, dass wir insbesondere für maßgeschneiderte Lösungen ein kompetenter Kommunikationspartner sind."

Neben dem mobileBanking steht den Kunden der Ersten auch myONE zur Verfügung - ein WAP-basierter Kommunikationsmanager. Businesskunden können mit myONE Terminverwaltung, Adressbuch, E-Mail und To Do-Liste vom Handy aus synchronisiert werden: Wap, SMS und das Internet werden miteinander verbunden.

Für die Anfang September startende zweite Phase sind diverse Erweiterungen geplant, von nützlichen Links über Inlandsüberweisungen bis hin zu Wertpapierinformationen. Wie viele und welche dieser Erweiterungen angeboten werden, hängt ganz von den Wünschen der Anwender ab. Im Rahmen eines im Bankenbereich bisher einzigartigen Projektes soll mobileBanking nämlich unter direkter Einbeziehung der Kunden optimal weiterentwickelt werden. 1000 Kunden bekommen dafür ein W@P-fähiges Handy, das Nokia 7110, geschenkt. Im Rahmen einer Entwicklungsphase bis zum Jahresende sind zwei umfangreiche Erweiterungen geplant, bei welchen anhand der gewonnenen Erfahrungen bestehende Prozesse verbessert und die Services erweitert werden. Dazu werden die Testuser vor und auch unmittelbar nach jeder dieser sogenannten Major Releases befragt. Das Feedback der Kunden dient als Basis für die Verbesserung der bestehenden Prozesse und für die Weiterentwicklung neuer Anwendungen im mobileBanking. Nach Abschluss des Pilotprojektes wird die Erste Bank noch in diesem Jahr allen ihren Kunden die Möglichkeit bieten, ihre Bankgeschäfte bequemer, schneller und flexibler über das Handy abwickeln zu können.

Vorgesehen ist die volle Integration des mobileBanking in das bereits seit 1997 bestehende Erste-Netbanking. Anfang 2001 sollen die Anwender die Einstellungen für das mobileBanking über das Erste-Netbanking vornehmen können und brauchen beispielsweise eine Überweisung dann nur noch von dem Handy aus zu initiieren. Die Erste Bank geht damit über das WAP-Banking hinaus und verknüpft dessen Vorteile mit jenen des Internet zu einem kompakten Produkt.

Als Kunden der ersten Stunde erwartet sich die Erste Bank Personen mit hoher Trendorientierung und Mobilität. Hauptzielgruppen sind daher vorerst berufstätige, einkommensstärkere Privatkunden, Studenten, Angehörige der Freien Berufe, sowie bei den Kommerzkunden vor allem Geschäftsführer, Manager und all jene, die viel unterwegs sind.