

Informatikstrategieorgan Bund ISB
Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC
Organo strategia informatica della Confederazione OSIC
Organ da strategia informatica da la confederaziun OSIC



*Fachgruppe Security
(FGSec) der Schweizer
Informatiker-Gesellschaft*

Öffnung als geschäftliche Notwendigkeit

Barend Fruithof
Mitglied der Direktion, Zürcher Kantonalbank

*Berner Tagung für Informationssicherheit 1999
Schützenswerte Daten in offenen Netzen
9. November 1999, Bern*

Berner Tagung für Informationssicherheit 1999
Schützenswerte Daten in offenen Netzen: Chancen und Risiken

**Öffnung als geschäftliche Notwendigkeit
am Beispiel der Zürcher Kantonalbank**

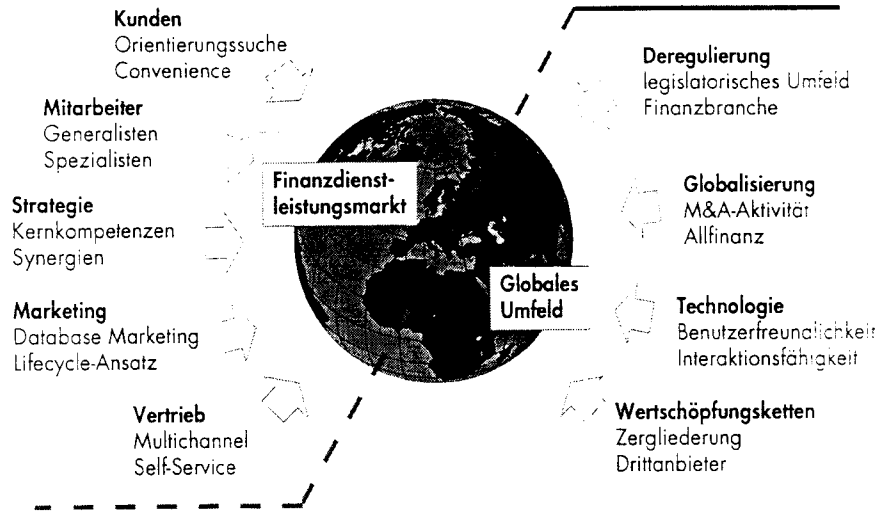
Barend Fruithof, Leiter Produkte und Vertriebskanäle,
Mitglied der Direktion

0. Inhaltsübersicht

- 1. Ausgangslage**
- 2. Technologische Trends**
- 3. ZKB-Strategie / Positionierung**
- 4. ZKB Onlinebank: Ziele und Business-Case**
- 5. ZKB Onlinebank: Angebot / Dienstleistungen**
- 6. Die ZKB Onlinebank**
- 7. Herausforderungen und nächste Schritte**

1. Ausgangslage: Die Finanzwelt in Bewegung

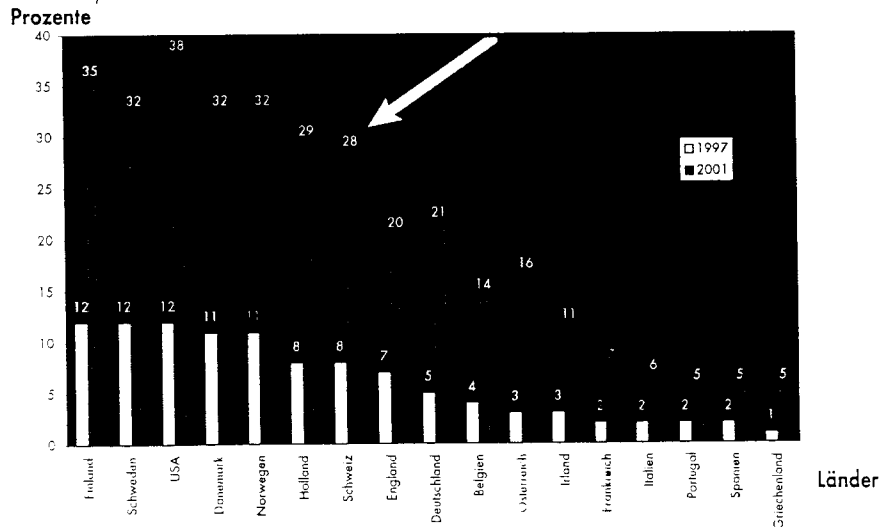
Die strategische Ausgangslage der Finanzindustrie!



1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

Anteil Internet-Nutzer an der Gesamtbevölkerung: Die Schweiz hat eine überdurchschnittlich hohe Penetration. Das Internet wird zu einem kommerziellen Medium.

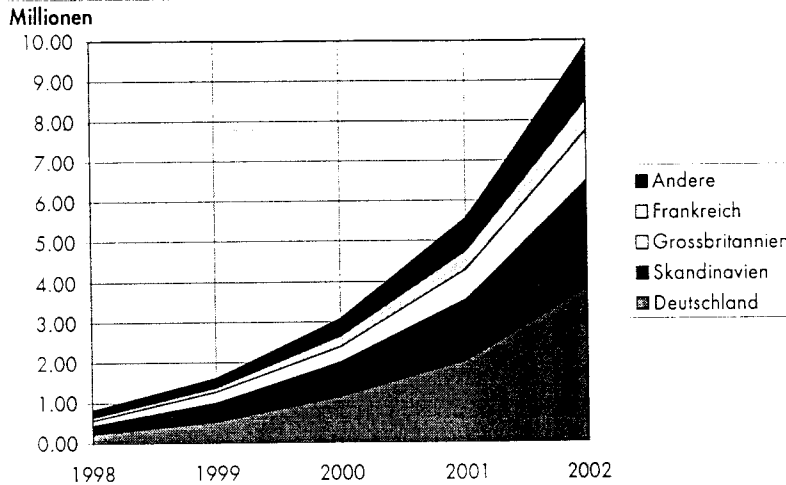
(Quelle: IDC)



1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

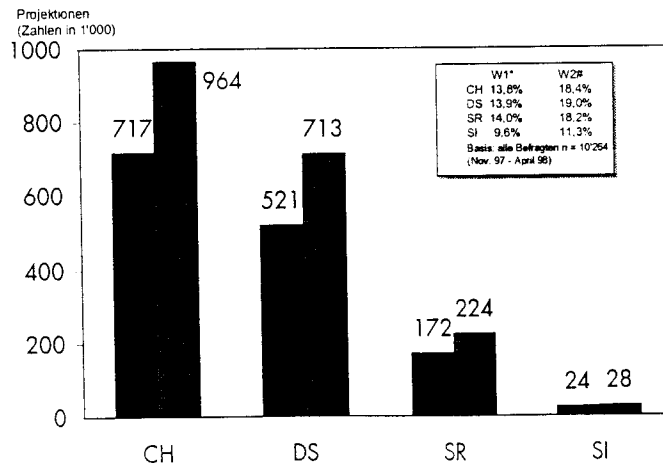
Benutzer von «Online Financial Services» - Europa mit starkem Aufwärtstrend

Quelle: Forrester Research, Inc., 1998



1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

Die Schweiz entwickelt sich zu einem führenden Internet-Land in Europa. Im Nov. 1997 - April 1998 klinkten sich durchschnittlich 410'000 Personen ins Internet. (6 Monate früher waren es nur 250'000 Personen).

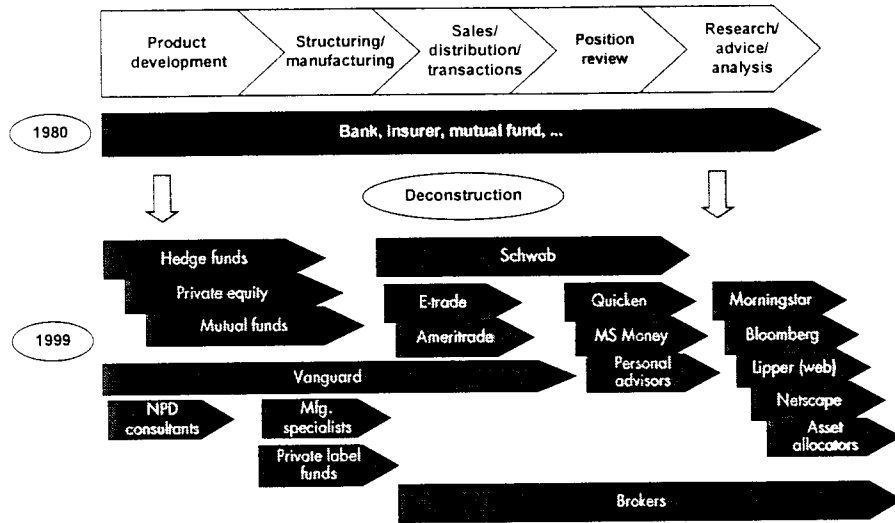


Quelle: WEMF REMP

W1* = Mai bis Oktober 1997
W2# = November 1997 bis April 1998

1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

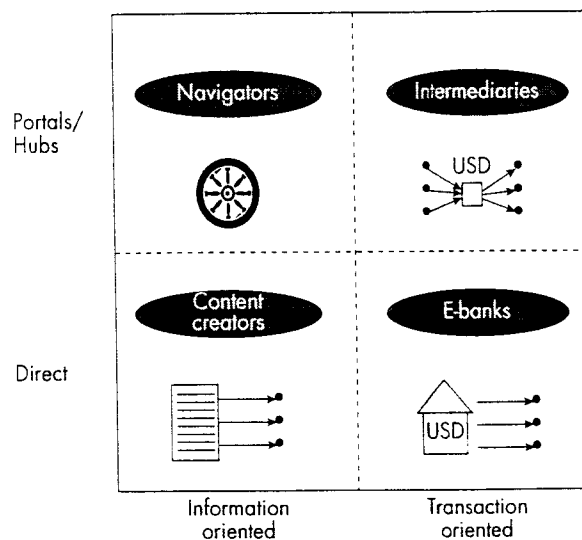
Die Value Chain bricht auseinander. Das Internet beschleunigt diesen Prozess!



Source: BCG analysis

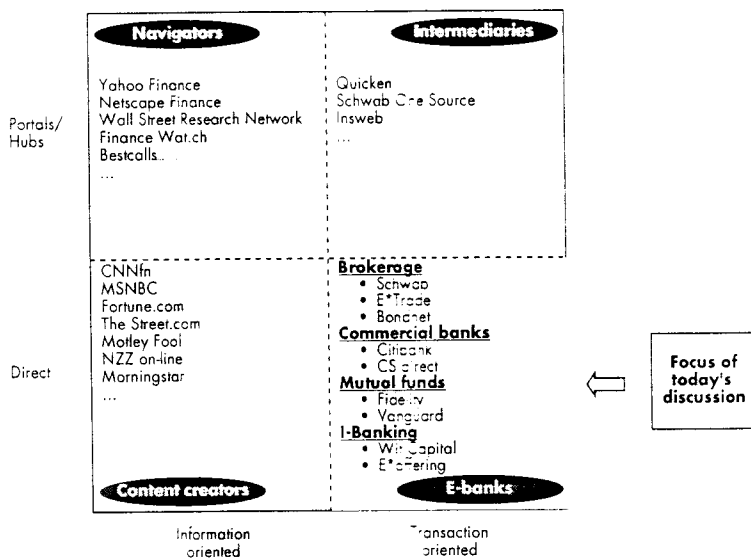
1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

Vier Modelle im Internet für Financial Services!



1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

Man findet traditionelle und neue Marktteilnehmer (ausgewählte Beispiele).



1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

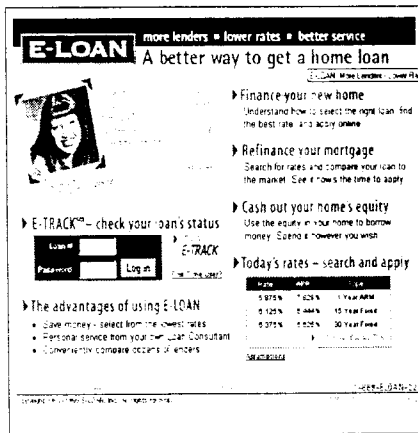
Online Brokers offerieren "einfaches" und "billiges" Trading.

Beispiel: E-Banks

1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

E-LOAN bietet eine virtuelle Bank mit hohem Kundenfokus!

Beispiel: Intermediaries



Focus on customer experience

Builds trust

- Friendly face
- Customer testimony
- "About E-LOAN"

Provides basic mortgage functionality

- New home finance
- Refinance
- Home equity loan
- Rates

Provides an on-line tracking tool

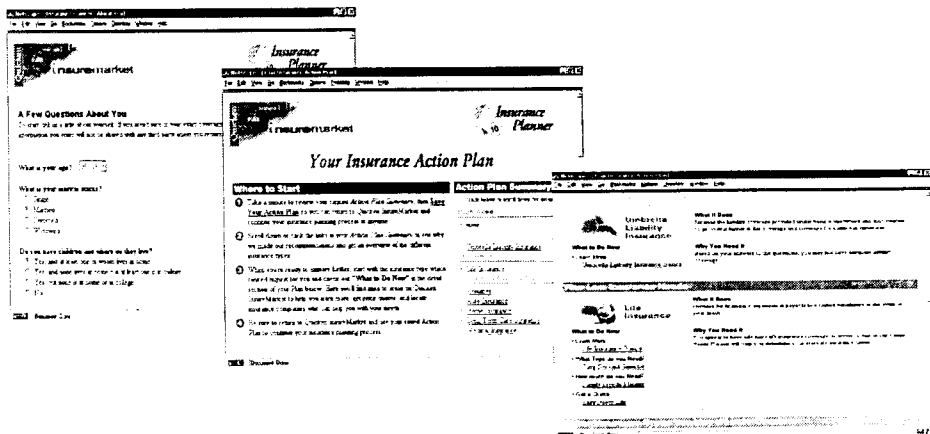
New start-up focused on transforming the mortgage industry

Source: www.eloan.com

1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

Quicken entwickelt einen personalisierten "Aktionsplan".....

Beispiel: Intermediaries

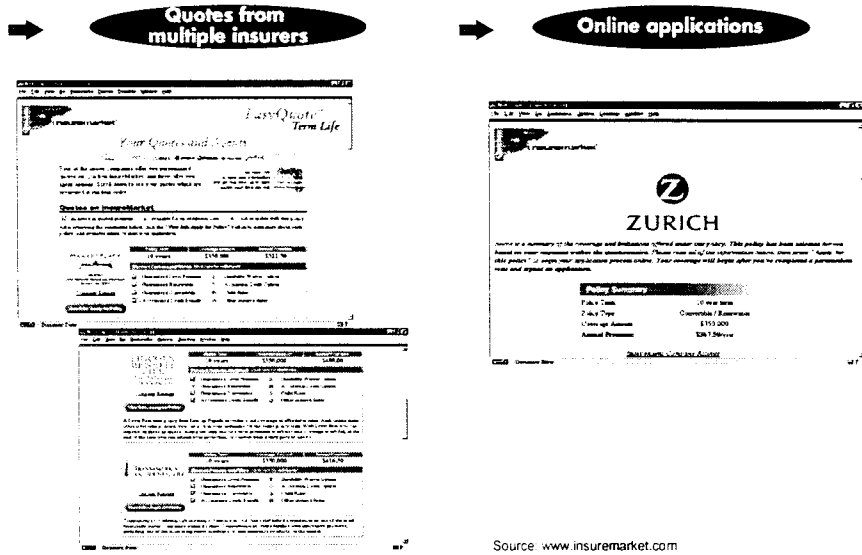


Source: www.insuremarket.com

1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

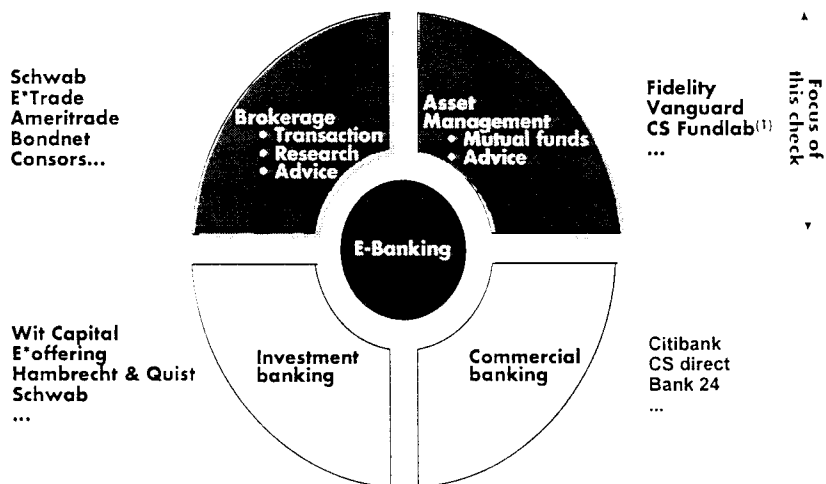
...und hilft bei der Implementierung!

Beispiel: Intermediaries



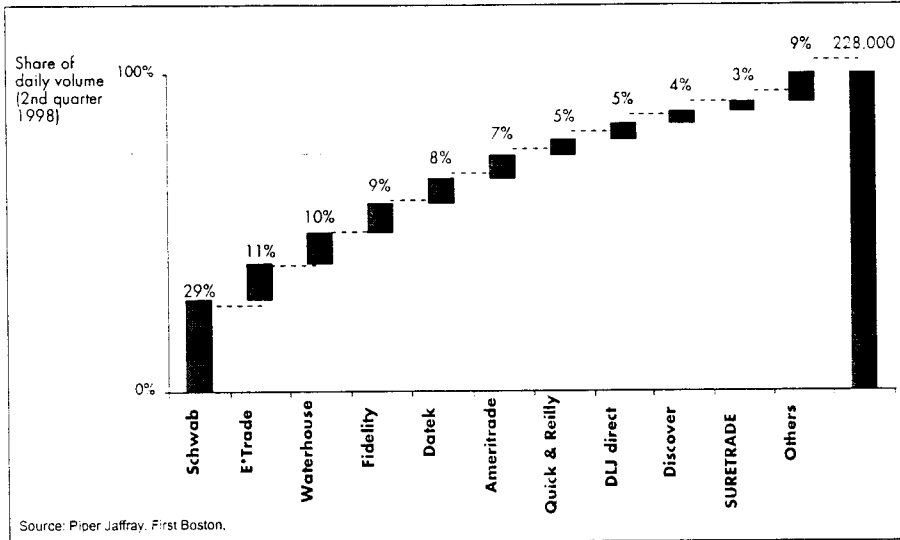
1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

Bald sind alle Bankservices im Internet zu finden!



1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

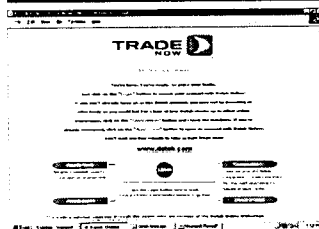
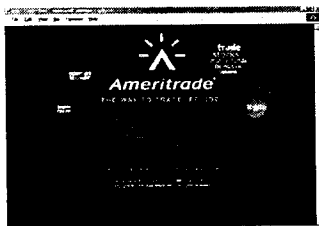
Die "First-Mover" haben eine sehr starke Position und haben ein Leaderimage!



1. Ausgangslage: Facts und Trends im Internet

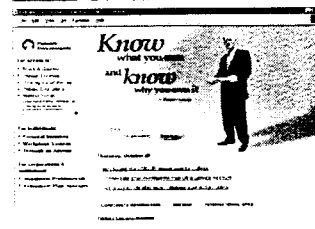
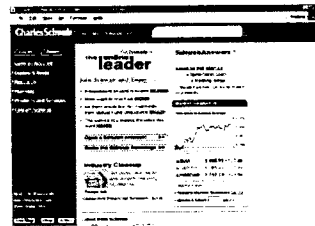
Die "Homepages" zielen auf verschiedene Segmente ab!

"Traders"



Price, price, price

"Investors"



Not price, but leader, security, mutual funds, research and retirement

1. Ausgangslage: Fallbeispiele

Charles Schwab - Eine Erfolgsstory als Benchmark für die Zukunft!

Quellen: Verschiedene Studien von IBM, HP usw.

- Gegründet 1974
- Discount-Broker
- Anfangs keine Beratung
- Allianz mit CSFB
- Seit 1997 Research auf dem Web
- Seit 1998 Beratungsservice
- Internationale Standorte (Puerto Rico, Hongkong, London)
- Netzwerk von Anlageprofis und Analysten

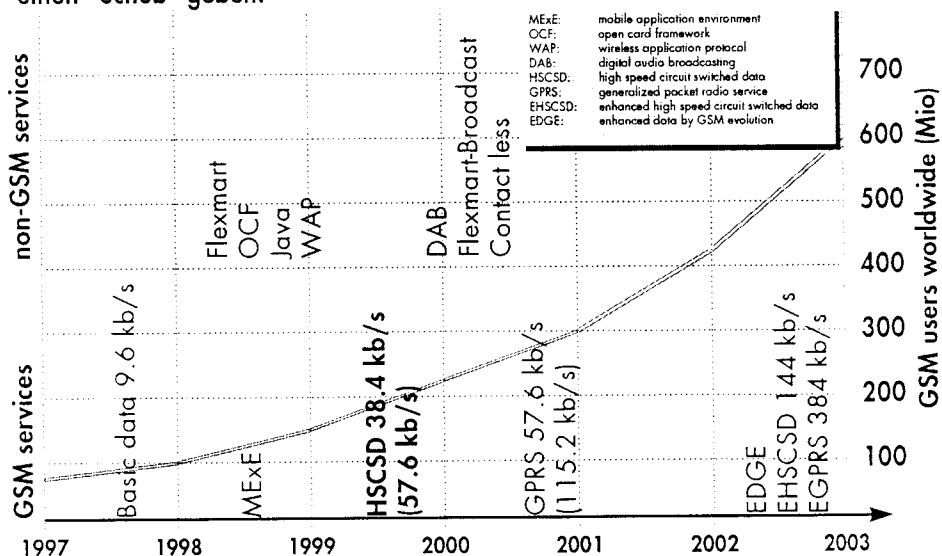
- 270 Offices
- 491 Mrd. Assets
- 5.6 Millionen Kunden
- 2.2 Millionen Accounts
- über 2 Mrd. Handelsumsatz im Web pro Woche
- 1.4 Millionen Neukunden 1998
- Alle 3 Monate einen neuen Release
- In den letzten 7 Jahren verdoppelte sich der Umsatz

Aufgrund des Preiskampfes der Discounter ("wir können kein Geschäft mehr alleine auf Trading aufbauen, weil dieser Service zum Commodity geworden ist") setzt Schwab und Co. seit 1998 auf Beratungsservice über Internet.

Quelle: Reuters, 19.01.1999, Interview mit D. Pottruck, CEO Charles Schwab"

2. Technologische Trends

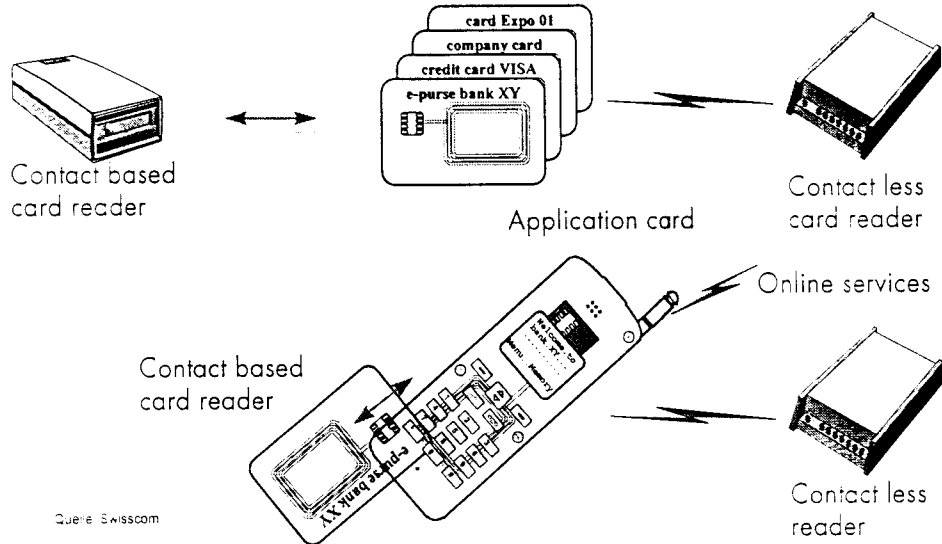
Die Entwicklungen in der Mobile-Kommunikation wird dem Internet nochmals einen "Schub" geben.



Quelle: Swisscom

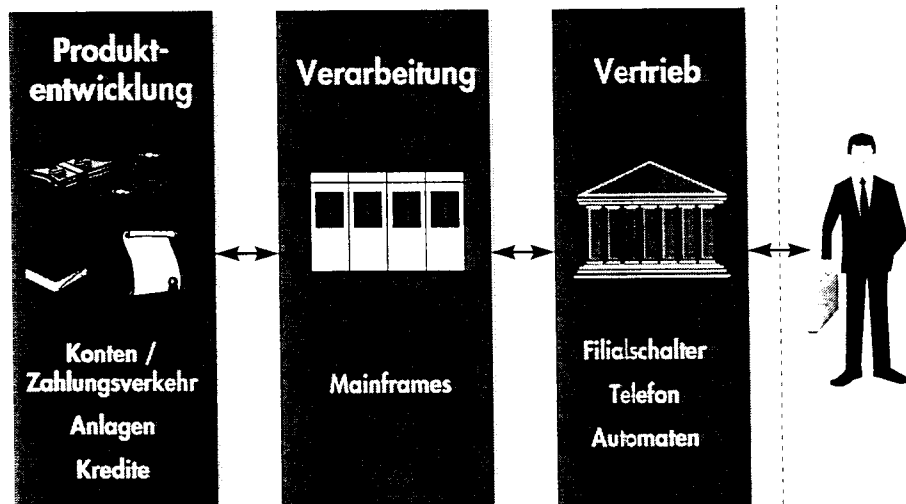
2. Technologische Trends

Das Internet auf dem Handy: Keine Vision mehr, sondern bald Tatsache. Die Kombination von Smartcard und Handy machen's möglich!



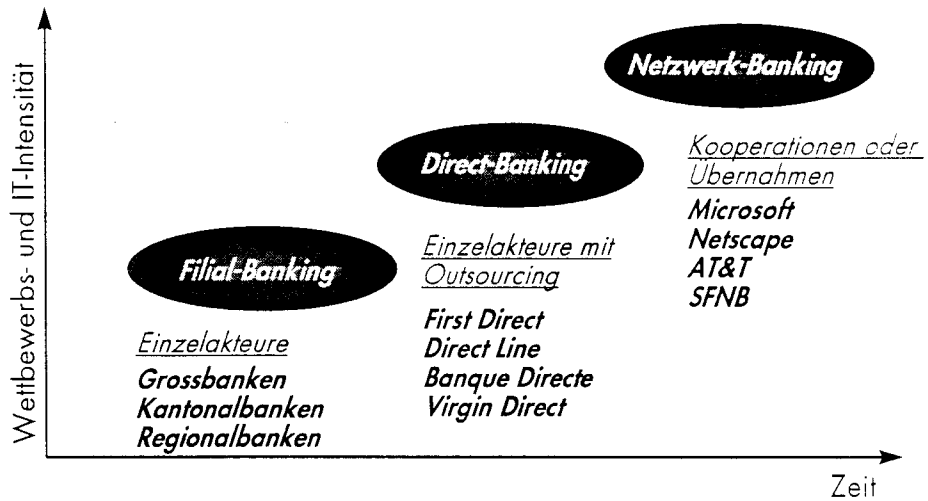
3. ZKB-Strategie und Positionierung

Die ZKB vor der Neuausrichtung 1995. Auch andere Banken standen vor der gleichen Herausforderungen.



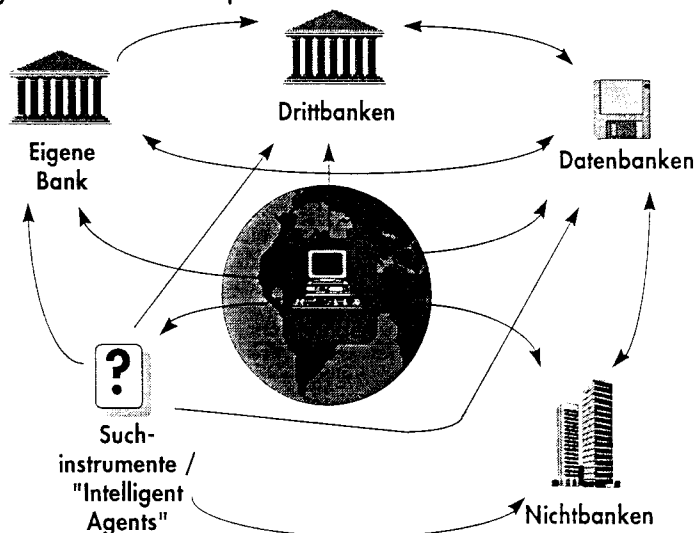
3. ZKB-Strategie und Positionierung

Die Entwicklungen im Retailbanking-Vertrieb in der Uebersicht!



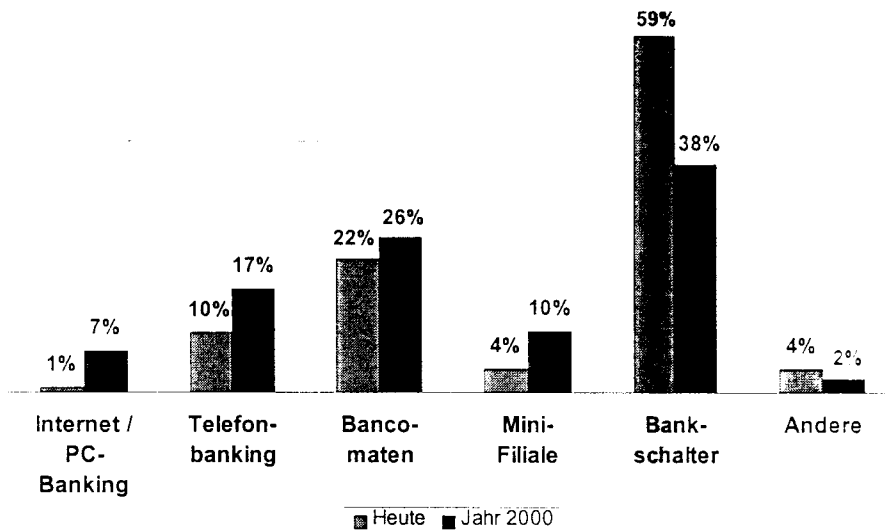
3. ZKB-Strategie und Positionierung

Zukünftig wird das Netzwerk-Banking dem Kunden die Möglichkeit geben, den richtigen Anbieter auf bequeme Art und Weise auszuwählen.



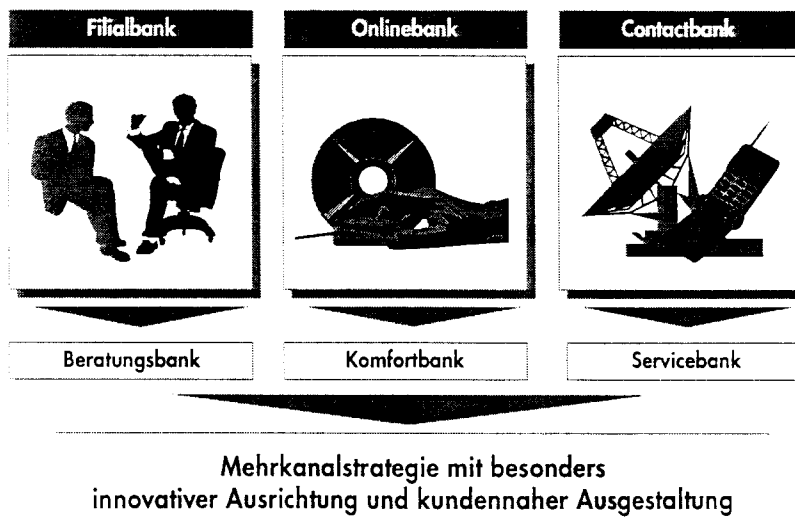
3. ZKB-Strategie und Positionierung

Der Bankschalter verliert an Bedeutung. Unsere Marktforschungen beweisen den Trend Richtung elektronische Vertriebskanäle!







3. ZKB-Strategie und Positionierung

Die Mehrkanalstrategie als Antwort für die Kundennähe der Zukunft!



4. ZKB Onlinebank: Ziele und Business-Case

Die strategischen Ziele, an welchen der Business-Case ausgerichtet wurde!

-  Höhere Kundenbindung und -durchdringung
-  Neue Kunden
-  Abwanderungsbereite Kunden halten
-  Abwicklung Zahlungsverkehr und Börsenaufträge



5. ZKB Onlinebank: Angebot / Dienstleistungen

Das öffentliche Angebot: Eine Vielfalt von Dienstleistungen, Informationen und Services. In Europa gehören wir zu den führenden Banken:

- Allgemeine Informationen über die ZKB
- Produkte- und Dienstleistungsinformationen
- Devisenkurse
- Börsenkurse (SWX-kotiert)
- Fondskurse (ZKB-Fonds)
- Immobilienangebote
- Publikationen
- Events
- Presseinformationen
- u.v.m....



5. ZKB Onlinebank: Angebot / Dienstleistungen

Das "geschützte" Angebot: Unser Angebot wird als das Beste in der Schweiz und als eines der führenden in Europa taxiert.

- Konto-/Depotinformationen
- Zahlungsverkehr (mit Filetransfer)
- Börsenaufträge
- Bestellung von Publikationen
- geschützter "Mail"-Bereich
- Bestellung von roten ES
- Beratungstools
- Realtime-Kurse
- Cashmanagement
-



6. Die ZKB Onlinebank

ZKB Onlinebank: Banking von der Wohnstube aus!

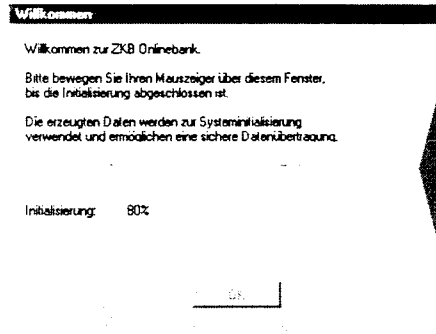
A screenshot of the ZKB Onlinebank website. The browser window title is "ZKB Onlinebank - Die neue Weltbank - Netscape". The address bar shows "Datei Startseiten Ansicht Hilfe". The website header includes the ZKB logo and "Onlinebank". A navigation bar contains several icons. On the left, there is a vertical menu with icons and labels: "Vermögens-Informationen", "Geldverkehr", "Handel", "Service", and "Kontakt". A large white box with a rounded border is overlaid on the right side of the screenshot, containing text and a list of services.

Internetbanking. Bei Ihnen zu Hause, weltweit, rund um die Uhr und grenzenlos bequem.

- Konto-/Depotinformationen
- Zahlungsverkehr, inkl. Filetransfer
- Börsenaufträge
- und weitere Dienstleistungen

6. Die ZKB Onlinebank

ZKB Onlinebank - Security

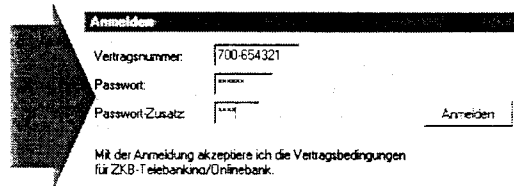


Datenverschlüsselung

- 40-Bit-Schlüssel Browser
- 128-Bit-Schlüssel (Applet)
- Zufalls-Algorithmus (Maus)

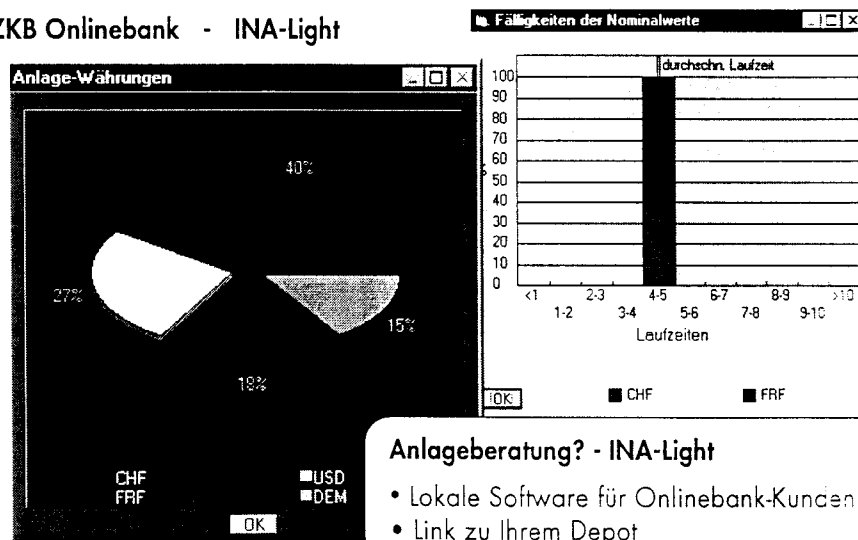
Zugriffssicherheit

- Vertragsnummer
- Passwort (persönlich)
- PW-Zusatz (gem. Liste)



6. Die ZKB Onlinebank

ZKB Onlinebank - INA-Light

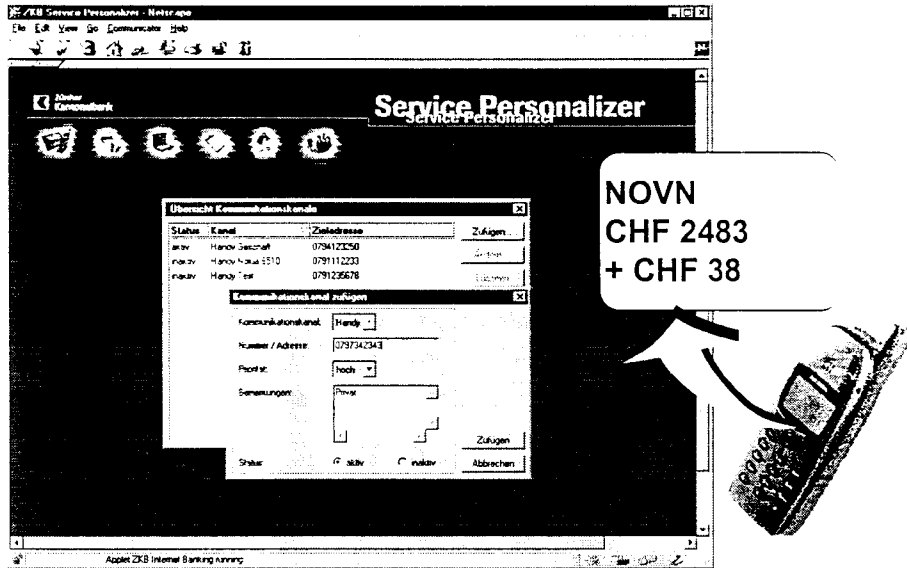


Anlageberatung? - INA-Light

- Lokale Software für Onlinebank-Kunden
- Link zu Ihrem Depot
- täglich aktuelle Informationen (Onlinebank)
- Graphische Darstellungen

6. Die ZKB Onlinebank

Handybanking: Die Bank in der Tasche



9. November / Barend Fruithof / Zürcher Kantonalbank

Seite 21

7. Herausforderungen und nächste Schritte

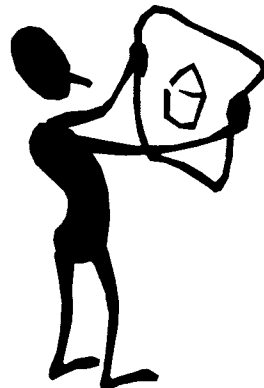
Wer kann schon die Zukunft im Internet-Banking voraussagen..! Deshalb hier nur die geplanten Schritte für die unmittelbare Zukunft.

Technik

- direkter Einwahlknoten
- Autorisierung (Chip-Karte, Zertifikate)

Dienstleistungen

- realtime Informationen
- interaktive Tools
- Redesign ZKB Public
- ZKB Onlinebank Release 3.0
- Einsatz von Smartcards
-
-



9. November / Barend Fruithof / Zürcher Kantonalbank

Seite 22

