



Manfred Hein

XML-basierte Messaging-Systeme im Banken- und Versicherungsumfeld

Manfred Hein, geboren 1975, arbeitet als Software-Architekt in der Entwicklung und Beratung bei der freiheit.com technologies gmbh in Hamburg. Er beschäftigt sich vorrangig mit der Entwicklung integrierter, Web-basierter Systeme im Enterprise-Application-Integration-Umfeld (EAI). Während seines Studiums war er für diverse Software- und Beratungsunternehmen und Institute in den Bereichen Compiler-Bau, verteilte Systeme, Steuerung von Embedded Systems und Client-/Server-Technologie tätig. Von 1996 an war er drei Jahre lang als studentischer Mitarbeiter bei einem DaimlerChrysler-nahen Institut in Bremen beschäftigt, bevor er nach Beendigung seines Studiums als Diplom-Informatiker an der Universität Bremen als einer der ersten Mitarbeiter zu freiheit.com technologies kam.

E-Mail: manfred@freiheit.com

Die Globalisierung hat die Finanzinstitute und Versicherungen seit Beginn der vergangenen Dekade kräftig durcheinander gewirbelt. Man kann in Deutschland heute praktisch ohne Einschränkungen Finanzgeschäfte aller Art tätigen. Das war nicht immer so. Noch bis Anfang der 90er Jahre waren zum Beispiel Termingeschäfte mit Optionen und Futures hier zu Lande nicht zugelassen. Sie unterlagen dem Glücksspielparagrafen.

Die Branche gleicht heute einer Baustelle. Keine private Geschäftsbank, bei der nicht Stellen abgebaut, Filialen geschlossen, Geschäftsfelder abgetrennt oder zusammengelegt werden. In diesem Umfeld ist es äußerst schwierig, auskömmliche Margen im Kredit- und Privatkundengeschäft zu erzielen.

Der Kosten- und Ertragsdruck zwingt die Branche über alle Institutsgruppen hinweg zur Konsolidierung. Den einschneidenden Restrukturierungsmaßnahmen und dem massiven Personalabbau steht andererseits eine kontinuierlich steigende Komplexität des Geschäftes gegenüber. Banken und Versicherungen wachsen beispielsweise noch stärker in den Bereich der privaten Altersvorsorge hinein.

Zudem verändern sich die Gewohnheiten der Kunden. Früher wurden an der Börse, in einem für Außenstehende nur schwer verständlichen Verfahren, von wenigen Auserwählten die Aktienpreise ermittelt. Heute gibt es elektronische Märkte, bei denen alle, auch via Internet, das Geschehen zeitnah mitverfolgen können. Es ist möglich, in Frankfurt jede Aktie zu kaufen, für die irgendwo auf der Welt ein Preis gestellt wird. Im Zeitalter der Informationstechnologie und des Internets wächst die Preistransparenz noch weiter an. Jüngst öffnete die Deutsche Börse AG das Orderbuch für Privatanleger, in dem die noch nicht ausgeführten Kauf- und Verkaufsaufträge angegeben sind.

team:inmedias

<http://www.inmedias.de> die *net-agentur für assekuranz + finanz <http://www.allfinanz-net.de>

Wenn auf dem Markt über vieles gestritten wird, so steht eines nicht zur Diskussion: Die Anforderungen an den einzelnen Berater in der Banken- und Versicherungsbranche steigen.

Gefordert sind detaillierte Kenntnisse über alle Produkte, Schnelligkeit und ein qualitativ hochwertiger Kundenkontakt. Zusätzlich zu den persönlichen Kundengesprächen in der Filiale oder am Telefon kommen Instrumente wie E-Banking und Multichannel-Banking zum Einsatz. Das Fachwissen einzelner Experten ist gefragt – in Echtzeit – auch wenn die Kollegen in einem anderen Erdteil oder einer anderen Stadt arbeiten. Denn Zeit ist in keiner anderen Branche so viel Geld.

Die Qualität der Kommunikation muss Schritt halten, mit den Restrukturierungen innerhalb des Finanzwesens, mit der Schnelligkeit der Transaktionen und gegenüber den steigenden Anforderungen der Kunden.

Direkte zwischenmenschliche Kommunikation ist der Grundpfeiler für den schnellen Informationsaustausch. Zwischen den Kollegen, Experten und dem Kunden ist Instant Messaging bzw. Corporate Messaging ein effizientes Mittel für eine schnelle Kommunikation, welches sich weltweit im privaten Umfeld für die Ad-hoc-Kommunikation schon bewährt hat.

Was ist Instant Messaging?

Instant Messaging steht für den direkten Austausch von Textnachrichten zwischen zwei oder mehreren Beteiligten über das Inter-/Intra- oder Extranet. Von E-Mail und SMS unterscheidet sich diese Form der Kommunikation dadurch, dass für alle Beteiligten jederzeit ersichtlich ist, wer online und damit verfügbar ist und wer nicht. Die Nachrichten werden dabei im Gegensatz zu asynchronen Kommunikationstechnologien wie E-Mail oder SMS unmittelbar in Echtzeit und damit synchron ausgetauscht. Instant Messaging ist als Metapher vergleichbar mit einem Telefongespräch, während E-Mail und SMS dem Briefverkehr entspricht.

Die Vorteile dieser Technologie liegen auf der Hand: Eine Nachricht, die ein Benutzer schickt, taucht sofort auf dem Bildschirm der anderen Kommunikationspartner auf, die spontan darauf antworten können. Über das Instant Messaging können wie bei E-Mail-Systemen, ebenfalls Anlagen verschickt werden, so dass die Nutzer auch unmittelbar Dateien beliebiger Formate (z.B. Textdokumente, Tabellen oder Programme) austauschen können.

Welche Instant-Messaging-Dienste gibt es?

Es gibt zurzeit eine Reihe von kommerziellen Instant-Messaging-Diensten (z.B. von AOL, Yahoo!, MSN oder ICQ), deren Clients über unterschiedlichste Funktionen verfügen und keine direkte Verbindung miteinander zulassen, so dass die Benutzer unterschiedlicher Systeme nicht direkt miteinander kommunizieren können. Da jeder Anbieter ein eigenes Protokoll benutzt, können diese Grenzen nur durchbrochen werden, wenn die Nutzer sich die Clients der einzelnen Anbieter separat installieren. Mit der Telefon-Metapher gesprochen würde dies einem Zweit-, Dritt- oder Viert-Telefon gleichkommen.

Die META Group schätzt, dass es momentan etwa 150 Millionen intensive Instant-Messaging-Benutzer weltweit gibt, die pro Monat rund 12 Milliarden Nachrichten untereinander austauschen. Im Jahr 2005 wird es schätzungsweise 500 Millionen Benutzer geben, die 95 Milliarden Nachrichten pro Monat versenden werden.

Was ist Corporate Messaging?

Die aufstrebende Instant-Messaging-Technologie bietet also eine Reihe von Vorteilen gegenüber den bekannten Kommunikationsdiensten. In vielen Unternehmen wird zurzeit erkannt, dass sich hiermit neue Möglichkeiten des internen und externen Informationsaustausches bieten.

Die innerbetriebliche Nutzung von Instant Messaging (Corporate Messaging) verbindet die Standorte der Mitarbeiter untereinander auf einer Kommunikationsplattform. Dies ist besonders sinnvoll, wenn sich die Kommuni-



kationspartner nicht in einem Raum, in einem Gebäude oder gar in derselben Stadt befinden.

Es ist somit möglich, dass sich Experten mit speziellen Fachkompetenzen aus verschiedenen Abteilungen über einen schnellen und unkomplizierten Weg miteinander verbinden. So kann sich z.B. ein Mitarbeiter der Asset-Abteilung einer Bank in Frankfurt von seinem Kollegen vom Derivate Trading in London kurzfristig über aktuelle Tendenzen am Markt informieren lassen, während sich ein Versicherungsmakler beim Kunden mit Detailinformationen von einem Produktspezialisten im Haupthaus versorgen lässt. Die Kommunikation in einem solchen „virtuellen Beraternetzwerk“ wird schneller und spart somit Arbeitszeit ohne Qualitätsverlust.

Instant Messaging für den schnellen, direkten Kundenkontakt

Ein weiteres interessantes Anwendungsgebiet ist der direkte Kontakt zum Kunden via Instant Messaging. Bisher werden Kundenanfragen kurzfristig per Telefon abgewickelt, langfristige oder weniger dringende Anfragen per Brief oder E-Mail. Hierbei hat die schriftliche Kommunikation den Vorteil, dass spezielle Fragestellungen an Spezialisten weitergeleitet werden können, die in der Lage sind, diese Anfragen umfassend zu beantworten. Das angesprochene Prozedere geht jedoch mit einer gewissen Zeitverzögerung einher. Die Verwendung einer Instant-Messaging-Plattform löst dieses Problem, indem ein Berater direkt mit dem Kunden kommunizieren kann und sich bei Bedarf direkt mit einem Spezialisten im eigenen Netzwerk kurzschließt, um diesen zu Spezialgebiets zu befragen und die Information direkt an den Kunden weiterzugeben.

Instant Messaging zur Kundenbindung

Durch die hohe individuelle Anpassbarkeit der XML-basierten Instant-Messaging-Systeme lassen sich diese zudem ideal als Kooperationswerkzeug mit Nutzwert einsetzen. So ist es zum Beispiel möglich, Kunden oder speziellen Kundengruppen (z.B. vermögende Privatkunden) einen unternehmensspezifischen Instant Messenger zum Download anzubieten, der zusätzlich News

oder speziell für den Benutzer aufbereitete Informationen (personalisierte Inhalte) bereitstellt.

XML-basierte Kommunikationssysteme können zudem über die Webservice-Technologie plattformunabhängig in fast alle Anwendungen integriert werden. Mögliche Anwendungsgebiete sind hierbei Internet- und Intranetanwendungen sowie Web-Auftritte. Es ist dadurch beispielsweise denkbar, eine vereinfachte Form des Instant Messaging als zentrale Anlaufstelle für Kunden auf der Unternehmens-Website zur Neukundengewinnung anzubieten, ohne dass die Interessenten vorher Kontakt mit dem Unternehmen gehabt haben müssen.

Sicherheitsaspekte des Instant Messaging

Die technische Entwicklung der Instant-Messaging-Plattformen ist schon weit vorangeschritten. Hierbei existieren im Wesentlichen zwei Entwicklungsströmungen. Während die kommerziellen Anbieter proprietäre Kommunikationsprotokolle benutzen, die untereinander inkompatibel sind, existieren auch Systeme, die ein moderneres XML-basiertes Protokoll benutzen, das offen, standardisiert und frei verfügbar ist: Das Jabber-Protokoll. Eine einfache Variante von Jabber existiert als frei verfügbare und kostenlose Open-Source-Komponente, während die hochleistungsfähige Variante als Produkt vertrieben wird, für das entsprechende Support-Modelle existieren. Dieses XML-basierte System wurde bereits von vielen international tätigen Unternehmen wie z.B. Disney oder France Telecom lizenziert.

Für ein Unternehmen ist es nicht akzeptabel, wenn firmeninterne Nutzer einen privaten Instant Messaging Client von externen Anbietern wie z.B. AOL, Yahoo!, Microsoft oder ICQ installieren. Diese Clients verbinden sich mit externen Instant Messaging Servern kommerzieller Anbieter, so dass unter Umständen vertrauliche Informationen über nicht nachvollziehbare Wege das Haus verlassen. Dies führt zu dem extrem hohen Risiko, dass Daten ausgespäht werden können und unter Umständen in falsche Hände gelangen.



Abb.1: freiheit.com
Instant Messaging Client

Fazit

Instant Messaging ist einfacher, direkter und schneller als SMS, E-Mail oder Online-Chat. Die Anwendungsmöglichkeiten für die unternehmensinterne und -externe Kommunikation dieser Technologie sind bei weitem noch nicht ausgeschöpft. Die direkte Verbindung zwischen Mitarbeitern im Unternehmen kann zur Schaffung von „virtuellen Beraternetzwerken“ genutzt werden. Durch die bequeme Integration in Internetanwendungen werden die Möglichkeiten der Kundenkommunikation erweitert und gleichzeitig vereinfacht. Bei der Auswahl eines Instant-Messaging-Systems ist darauf zu achten, dass offene Standards (z.B. auf Basis von XML und Java) verwendet werden, um ein hohes Maß an Anpassbarkeit und Integrierbarkeit zu erreichen. Die Verwendung der Instant-Messaging-Technologie im Finanzdienstleistungsbereich schafft interne Synergien und qualitative Verbesserungen in der internen und vor allem externen Kommunikation.

freiheit.com technologies gmbh ist ein Systemhaus. Das Unternehmen entwickelt plattformunabhängige Systeme und Anwendungen auf Basis moderner Objekt-Technologien und ist seit Jahren führend im Bereich der Entwicklung verteilter Anwendungen auf Basis von XML und Java. Das Spektrum reicht von „klassischen“ (E-) Business-Anwendungen bis hin zur Hardware-nahen Programmierung. Auf Basis der praktischen Projekt- und Entwicklungserfahrungen bietet die Firma zudem eine fundierte Technologieberatung an. freiheit.com wurde 1998 von einem Team erfahrener Software-Entwickler gegründet, die sich lange Jahre in der Entwicklung von Anwendungen in den Bereichen Industrie, Handel, Luft- und Raumfahrt und Militärtechnik das Know-how erworben haben, hochlastfähige, zuverlässige und robuste Systeme zu realisieren.

www.freiheit.com
www.metagroup.com

