

# Portale im Bankensektor – viel mehr als ein Intranet

Moderne Portallösungen können die internen Arbeitsabläufe von Banken auf vielseitige Weise optimieren. Die Einsatzgebiete reichen dabei vom Informationsmanagement bis hin zu Projektmanagement und der Umsetzung gesetzlicher Richtlinien. *Daniel Reiche*



## Daniel Reiche

ist Senior Consultant bei United Planet. Als Spezialist für die Umsetzung von Portalprojekten im Finanzbereich setzte er bereits mit zahlreichen Kunden aus dem Finanzwesen Intranets, Portale und Webapplikationen auf Basis der Standardsoftware «Intrexx Xtreme» um.

[Daniel.Reiche@unitedplanet.com](mailto:Daniel.Reiche@unitedplanet.com)  
[www.unitedplanet.com](http://www.unitedplanet.com)

Tag für Tag sind Banken einer wahren Flut an Daten und Dokumenten ausgesetzt. Diese zu ordnen und effizient zu verwalten, ist für die Kreditinstitute oft nicht ganz einfach. Darüber hinaus stellt sich vor allem für Grossbanken, Volks- und Raiffeisenbanken sowie Sparkassen die Herausforderung, alle Mitarbeiter in den verschiedenen Geschäftsstellen gleichermaßen mit den für sie relevanten Informationen zu versorgen. Immer noch wird vieles per E-Mail oder Post abgewickelt, wobei es aufgrund der Masse an Daten und Dokumenten nicht selten vorkommt, dass wichtige Informationen übersehen werden oder den richtigen Adressaten erst

verspätet erreichen. Gerade im Finanzwesen ist eine effiziente Informationsverteilung und -bearbeitung jedoch überaus wichtig. In keiner anderen Branche entscheiden Geschwindigkeit und Qualität der übertragenen Informationen über derart viel Geld. Um das interne Informationsmanagement zu verbessern, haben viele Banken deshalb bereits ein Intranet eingeführt. Moderne Portallösungen können jedoch noch viel mehr.

## Informationsmanagement

Viele Banken setzen bereits auf Portallösungen, um das interne Informationsmanagement zu optimieren. Ein Enterprise-Portal bietet dabei zahlreiche Möglichkeiten, Informationen innerhalb der Bank effizient zu verteilen.

So ist es mit einem Portal möglich, den Mitarbeitern des Kreditinstituts allgemeine Informationen wie Mitarbeiter-Leitlinien und Materialien zum Arbeitsschutz genauso zur Verfügung zu stellen wie spezielle Informationen der einzelnen Geschäftsstellen. Anhand der

hinterlegten Benutzergruppen erhält jeder User nur die für seinen Standort relevanten Informationen. Alle Daten werden zentral im Portal erfasst und die Mitarbeiter können problemlos darauf zugreifen. Dadurch entfällt eine lange Suche nach relevanten Informationen quer durch alle Verzeichnisse. Auch eine unnötige Mehrfachpflege von Daten kann auf diese Weise vermieden werden.

Moderne Softwarelösungen verfügen darüber hinaus über ein Benutzermanagement, mit dem Lese- und Schreibrechte vergeben werden können. Damit lässt sich genau festlegen, welche Informationen für welche Mitarbeiter sichtbar sind. Durch die Ver-

gabe von Schreibrechten kann bestimmten Mitarbeitern oder Abteilungen die Möglichkeit gegeben werden, selbst Informationen in das Portal einzustellen. So werden Angaben über Zinsanweisungen, anstehende Aktionen und Projekte, Verkaufsförderungen, Stellenausschreibungen usw. effizient verteilt.

Bei einigen Portalsoftwarelösungen ist es auch möglich, Daten aus Lotus Notes oder ERP-Systemen wie beispielsweise SAP in das Portal zu integrieren und den Mitarbeitern dort zur Verfügung zu stellen.

Aber damit nicht genug. Über einen Newsletter im Portal können die Mitarbeiter mit aktuellen Informationen wie Stellenanzeigen oder Veranstaltungsinformationen versorgt werden. Rundschreiben, die von den Mitarbeitern sonst oft erst mit einiger zeitlicher Verzögerung gelesen werden, können zentral im Portal veröffentlicht werden und stehen nach Veröffentlichung allen Mitarbeitern zeitgleich zur Verfügung. Im Laufe der Zeit kann dadurch eine Menge Arbeitszeit und Papier eingespart werden, da das Drucken, Kopieren

«Die hohen Anforderungen durch die gesetzlichen Vorschriften und Richtlinien können mit Hilfe eines Portals umgesetzt werden.»



**Portale im Finanzbereich sind sehr vielseitig einsetzbar, um Informationen effizient zu verteilen und interne Arbeitsabläufe zu optimieren.**

und Verteilen dieser Informationen nun entfällt. Anmeldungen für Schulungen oder Veranstaltungen können auf diesem Weg ebenfalls papierlos und transparent für alle Betroffenen erfolgen. Auch Vorlagen können über das Portal verwaltet werden, was den Vorteil hat, dass dann nicht mehr diverse unterschiedliche Versionen im Umlauf sind.

#### **Kundenservice**

Durch die optimierte Informationsverteilung können Banken ebenfalls ihren Kundenservice weiter verbessern. So ist es durch die im Portal zur Verfügung gestellten Börsen- und Produktinformationen sowie Hinweise auf rechtliche Besonderheiten und Handlungsanweisungen für die Mitarbeiter möglich, Verkaufsgespräche effizient vorzubereiten.

Über einen Abwesenheitskalender im Portal können die Mitarbeiter ausserdem sofort sehen, welche Kollegen gerade ausser Haus, in einem Kundengespräch oder im Urlaub sind. Auch wenn die Kollegen wieder im Hause sein werden, ist im Kalender ersichtlich. Diese Informationen sind sehr nützlich, wenn beispielsweise Kunden in der Zentrale anrufen und gern mit ihrem Berater verbunden werden möchten. Falls dieser einmal nicht erreichbar sein sollte, kann man dem Kunden dennoch Auskunft darüber geben, wann sein Berater wieder zur Verfügung steht. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, mit dem Portal ein Extranet für die Kunden aufzubauen. Dieses könnte dann zum Beispiel als «Beschwerde-Portal» genutzt werden, über das Kunden die zuständigen Mitarbeiter der Sparkasse davon in Kenntnis setzen, wenn ihre Karte eingezogen wurde

oder ein Bankautomat defekt sein sollte. Die Mitarbeiter können sich dann sofort mit den Kunden in Verbindung setzen und sich um eine Lösung des Problems bemühen.

#### **Interne Kommunikation**

Die interne Kommunikation unter den Mitarbeitern des Kreditinstituts kann durch eine Portallösung ebenfalls gefördert werden. Dies ist möglich, indem man das betriebli-

**«In Portalen lassen sich ganze Projekt-Workflows abwickeln.»**

che Vorschlagswesen über das Portal laufen lässt. Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter werden dort gesammelt und direkt an den Verantwortlichen weitergeleitet. Auf diese Weise können gute Ideen schnell aufgegriffen werden. In Foren können die Mitarbeiter zudem Informationen austauschen oder ihre Meinung zu bestimmten Themen äussern. Ein virtuelles Schwarzes Brett, auf dem die Mitarbeiter beispielsweise «Kleinanzeigen» veröffentlichen können, rundet das Kommunikationsangebot des Portals ab.

#### **Umsetzung von gesetzlichen Richtlinien**

Banken müssen sich mit zahlreichen gesetzlichen Vorschriften und Richtlinien auseinandersetzen. Die teilweise sehr hohen Anforderungen dieser Richtlinien wie ITIL (IT Infrastructure Library) oder Basel

II können dabei auch mit Hilfe eines Portals umgesetzt werden.

Zur Umsetzung dieser Richtlinien können Banken ihre Infrastrukturkomponenten zentral in einem Portal verwalten. So kann auf Knopfdruck aufgezeigt werden, welche Hardwarekomponenten an einem IT-Service beteiligt sind. Mit Hilfe eines Prozessmanagers, über den moderne Portallösungen verfügen, kann automatisch ermittelt werden, welches Ausfallrisiko jede Hardwarekomponente besitzt und ob ein geeignetes Backup zur Verfügung steht, um das Risiko zu minimieren. Gleichzeitig können alle Detailinformationen zu diesem IT-Service (Wartungs-, Lizenz-, Dienstleistungs-, Miet- und Leasingverträge usw.) aufgezeigt werden.

So trägt das Portal dazu bei, die Serviceleistungen, Investitionen und Ressourcen des IT-Betriebes zu optimieren und erfüllt auf diese Weise die Vorgaben von ITIL. Durch die automatische Erfassung des Ausfallrisikos der Hardwarekomponenten wird gleichzeitig das operationelle Risiko der Bank miteinbezogen und somit die Basel-II-Richtlinie erfüllt. Das Portal schafft die Verwaltung der verschiedenen Infrastrukturkomponenten auf äusserst übersichtliche Weise und ermittelt quasi nebenbei das wirtschaftliche Potenzial jedes IT-Services.

#### **Projektmanagement**

Für das übersichtliche Management von Bankprojekten können Portallösungen ebenfalls verwendet werden. So kann ein kompletter Projekt-Workflow, vom Projektantrag über monatliche Statusberichte und Change Requests bis hin zum Projektabschlussbericht, elektronisch im Portal abgewickelt werden. Dabei kann für jede Aktion auch ein Genehmigungsprozess eingerichtet werden. Erst nachdem der Vorgesetzte der Aktion zugestimmt hat, wird diese dann auch ausgeführt. Auf diese Weise behalten die Projektleiter jederzeit den Status eines Projekts genauso im Blick wie dessen Kosten und Aufwendungen.

#### **Portale sind vielseitig einsetzbar**

Diese Beispiele zeigen, dass Portale im Finanzbereich sehr vielseitig einsetzbar sind, um Informationen effizient zu verteilen und interne Arbeitsabläufe zu optimieren. Dabei sind die Implementierungskosten von Portalen durch Technologien wie Drag-and-Drop und die Verwendung einer grafischen Benutzeroberfläche in den letzten Jahren stark zurückgegangen. So können Portalprojekte bei Banken mittlerweile sehr zeitnah umgesetzt werden. Dies gewährleistet eine schnelle Amortisation der Investitionssumme und minimiert das Risiko. ■