

Pioniere auf der Datenautobahn

Silke Strauß: Corporate Networks

Die Sparda-Bank Hamburg hat mit Pioniergeist einen zukunftssträchtigen Weg beschritten: Sie installierte eine unternehmenseigene Datenautobahn auf der Basis von ISDN. Mit diesem Corporate Network kann sie Sprache, Daten und multimediale Bilder im eigenen Netz versenden. Dabei können Kunden das bankweite Netz zum Nulltarif nutzen. Dies bringt eine neue Qualität in das Bankgeschäft: Telefonbanking wird für Kunden günstiger und Multimedia zieht in die SB-Zonen ein. Silke Strauß sprach mit Heinz Wings, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Sparda-Bank Hamburg.

Herr Wings, was ist ein Corporate Network und welchen Nutzen stiftet es?

Corporate Networks sind private – also unternehmenseigene – Sprach-Daten-Netzwerke. Sie verbinden die heutige EDV mit dem Telefon. Damit bilden sie das Nervensystem der Bank von morgen. Über sie können nämlich verschiedenste Dienste abgewickelt werden: Beispielsweise das bankweite interne Telefonieren, das Versenden von EDV-Daten, das Arbeiten mit Elektronischen Kundenakten und auch die multimediale Video-gestützte Beratung. Und das zu fixen, kalkulierbaren Kosten, die nur unwesentlich höher sind als die bisher zu zahlenden Kosten für das reine Datennetz. Interessant ist auch, daß Bankkunden seit kurzem das Corporate Network kostenfrei nutzen dürfen.

Und dies haben Sie ja beim Sparda-Telefonbanking genutzt! Ja, das ist richtig. Wie Sie wissen, leben unsere 90.000 Kunden im großflächigen Gebiet von Hamburg, Schleswig-Holstein und Nord-Niedersachsen. Sie erreichen uns telefonisch oft nur zum Fernstarif. Dabei sind sie vielleicht noch konditionssensibler als die Kunden anderer Banken. Dies auch vor dem Hintergrund unserer kostenfreien Lohn- und Gehaltsgirokontoführung. Das prägt die Kunden und verpflichtet die Bank.

„Kunden nicht mit hohen Telefonkosten belasten.“

Telefonbanking sollte bei uns zum Renner werden. Daher durfte es die Kunden nicht mit hohen Telefonkosten belasten. Das war unsere Herausforderung. Und die Lösung lag für uns auf der Hand: ein integriertes Sprach-Daten-Corporate-Network mußte her. Diese hauseigene Sprach-Daten-Autobahn ist in Deutschland für Einzelunternehmen und konzernrechtlich zusammengefaßte Unternehmen seit Januar 1993 allgemein genehmigt.

Wie funktioniert denn das Sparda-Telefonbanking auf der hauseigenen Sprach-Daten-Autobahn?

Der Kunde wählt die nächstgelegene Filiale an – meist zum Ortstarif. Und das jeweils mit der Durchwahl-Nr. 55. Hieran erkennt die in der Filiale installierte intelligente digitale Telefonanlage Hicom 300: ein Kunde möchte Telefonbanking-Leistungen abfragen. Sie verbindet automatisch mit dem in der Zentrale installierten Sprach-Computer von Controlware. Der in der Filiale zudem eingesetzte Sprach-Daten-Mul-

tiplexer von Datus komprimiert die Sprache und gibt das Corporate Network für die Sprachübertragung frei. In der Zentrale wird die Sprache wieder dekomprimiert und vom Spracherkennungs-System in maschinenverständliche Bits und Bytes umgewandelt.

„Die Lottofee leiht dem Sprachcomputer ihre Stimme.“

Ja, und dabei haben Sie sich doch einen ganz besonderen Gag einfallen lassen!

Das stimmt. Die Lottofee Karin Tietze-Ludwig hat dem Sprach-Computer ihre Stimme geliehen. Sie moderiert das Kundengespräch mit dem Sprach-Computer. Eine Idee, die bei unserer Kundschaft sehr gut angekommen ist. Ja, und nachdem die notwendigen Informationen aus dem Telefonbanking-Rechner der GSSE extrahiert und wiederum in Sprache umgesetzt wurden, geht das Gespräch dann wiederum über unser Corporate Network bis zur angewählten Filiale.

Dort verläßt es unser hauseigenes Netz und wechselt in das öffentliche Telefonnetz der Telekom. Der Kunde zahlt nur die Kosten, die im Telekom-Netz entstehen.

Muß der Kunde immer mit der Maschine „sprechen“?

Nein, wir haben auch ein zentrales Telefenteam. Bei komplexeren Fragestellungen gibt der Computer dann an das Team ab. Zudem gibt es auch Kunden, die heute noch gewisse Ängste beim Umgang mit der Technik verspüren. Sie können dieses Team auch direkt ansprechen. Aber auch das läuft über unser Corporate Network: Der Kunde ruft wieder seine Filiale – meist zum Ortstarif – an. Diesmal wählt er die Durchwahl -56. Damit wird automatisch an das zentrale Team weitervermittelt. Dem Kunden wird der Eindruck vermittelt, er spräche mit Mitarbeitern aus der Filiale.

Was passiert, wenn der Kunde seinen speziellen Ansprechpartner im Filialbereich anrufen möchte? Vielleicht hat er doch

gerade gestern mit ihm ein Gespräch geführt und möchte noch einige ergänzende Auskünfte?

In diesen Fällen – das betrifft erfahrungsgemäß etwa drei Prozent der Anrufe – können die Gespräche auch wieder an die Filiale rückvermittelt werden. Der Kunde glaubt, sein Gespräch sei in einem Vorzimmer in der Filiale aufgelaufen, bekommt also von der Umwegschaltung über die Zentrale überhaupt nichts mit. Im Regelfall kann das Team aber die Fragen der anrufenden Kunden beantworten. Damit bleiben den Filialen insbesondere auch Beratungsgespräche störende Telefonanrufe erspart.

Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen mit dem Sparda-Telefonbanking?

In den ersten zwei Monaten konnten wir weit über 4.000 Kunden für diese Form des Bankings gewinnen. Bemerkenswert ist auch das Interesse von Fremdkunden. Im ersten Jahr möchten wir insgesamt 10.000 Sparda-Telefonbanking-Kunden akquirieren. Damit uns dies auch gelingt, schalten wir natürlich mit Nachdruck Anzeigen in Tageszeitungen und senden Radio-Spots.

„Die interne Telefon-Kommunikation ist kostenlos.“

Welchen weiteren Nutzen bringt denn das Corporate Network?

Zum einen kann die gesamte bankinterne Telefon-Kommunikation über das ISDN-Festverbindungsnetz kostenlos geführt werden. Dabei stehen bankweit alle Leistungsmerkmale unserer Hicom-Telefonanlage einheitlich zur Verfügung, so als ob wir nur eine große filialübergreifende Telefonanlage hätten. Und genauso wie Kunden aus Kiel das Telefenteam in Hamburg zum Ortstarif erreichen, gilt das für uns in entgegengesetzter Richtung auch: Wenn unser aktives Telefenteam aus Hamburg in Kiel akquiriert, fallen für die Bank auch nur Telefongebühren im Ortstarif an. Zum anderen entsteht ein weiterer, von der Kostenentlastung her sehr dominanter Zusatznutzen durch

Wegfall der bisherigen Daten-Übertragungskosten. Ja, und wenn ich mich auf die wesentlichen Zusatznutzen beschränken darf, sollte ich aber noch erwähnen, daß mit dem Sprach-Daten-Corporate Network neue Dienste möglich sind, beispielsweise auch hinsichtlich Telearbeit, Fernunterricht oder der video-gestützten multimedialen Beratung, die insbesondere unabhängig macht von Bank-Öffnungszeiten.

Was verstehen Sie in diesem Zusammenhang unter Multimedia und multimedialer video-gestützter Beratung?

Von Multimedia spricht man, wenn über schnelle, durchsatzstarke Sprach-Daten-Netzwerke – also unser Corporate Network – Grafik, Bilder, Videos, Sprache, Musik und auch alle bislang vorhandenen Anwendungen an allen multimedialen PCs verfügbar sind. Wir begrenzen uns aus Leitungskapazitätsgründen auf die Übertragung von Sprache, Daten und Video-Bilder.

Und diese Kombination läßt video-gestützte Beratung möglich werden?

Ja, mit dieser Technik sind video-gestützte Beratungsgespräche auch heute schon via Minikamera am PC und der notwendigen Multimedia-Software möglich. Man sieht seinen Gesprächspartner am Bildschirm, gleichzeitig aber auch etwaig notwendig werdende beratungsunterstützende Unterlagen.

Wo wird diese Video-Technik zunächst eingesetzt werden?

Sie wird zunächst in die SB-Zonen der Banken einziehen. Berater/innen mit multimedialer Technik werden an zentralen Stellen sitzen oder aber perspektivisch von zu Hause oder von irgendwoher aus ihre Aufgaben wahrnehmen.

Wie kann man sich die multimediale Beratung aus dem SB-Bereich heraus vorstellen?

Der Kunde sitzt in einem mit Multimedia-Technik ausgestatteten kleinen Besprechungszimmer in der Filiale. Es ist außerhalb der Öffnungszeiten der Kundenhalle über den SB-Bereich mit der ec-Karte zu erschließen. Beraterinnen oder Berater befinden sich in ihren Einzel-



„Mit dem Sprach-Daten-Corporate Network sind neue Dienste möglich, beispielsweise Telearbeit, Fernunterricht oder video-gestützte multimediale Beratung, die insbesondere unabhängig macht von Bank-Öffnungszeiten.“

zimmern, die ebenfalls multimedial eingerichtet sind.

Sie haben sich in einer zentralen Datei als „gesprächsbereit“ eingetragen. Und zwar gemäß ihrer Spezifikation als geschäftsbereit für Anlagegeschäfte, Kreditgeschäfte, allgemeine Fragen, usw. Der Kunde wählt aus seinem Dialogmenü sein Beratungsfeld aus. Das System verbindet dann mit dem Berater, der die vom Kunden gewünschte Schwerpunkt-Ausbildung hat. Berater und Kunde führen ihr Gespräch. Sie können – für beide an ihren Bildschirmen sichtbar – ein Dokument gemeinsam bearbeiten. Das Dokument könnte dann ein Vertrag sein, der mit einer elektronischen Unterschrift (beispielsweise nachgewiesen durch ec-Karte und PIN) rechtlich relevant aktiviert wird.

Das klingt ja sehr futuristisch ...

Ja, das stimmt, aber für uns hat die Zukunft im Banking bereits begonnen. Eine erste multimediale Anwendung möchten wir mit der Einweihung unserer sanierten, umgestalteten und räumlich erweiterten Zentrale Ende dieses Jahres vorstellen. Wir werden dann bestrebt sein, das Verfahren sehr schnell auf alle Filialen zu multiplizieren. Das wird uns hoffentlich massive Wettbewerbsvorteile verschaffen. ■