

S@PPORT

Entscheidungsgrundlagen für Auswahl, Installation und Betrieb von SAP*-Lösungen

SONDERDRUCK AUS HEFT 11/2023 FÜR

retarus

**IT-STRATEGIEN
CORE COMPUTING
BUSINESS TRANS-
FORMATION**

Cloud-Messaging-Plattformen für Banken

Durch die verstärkten Automatisierungsbestrebungen benötigen Banken eine kundenorientierte Enterprise-Cloud-Messaging-Plattform, die den Anforderungen der sich wandelnden Finanzlandschaft gerecht wird. Die Umstellung auf Cloud-Services kann Banken dabei unterstützen, Geschäftsprozesse effizienter und sicherer zu gestalten, Kunden moderne Dienstleistungen zu bieten und veraltete Fax-Server zu ersetzen. Moderne Cloud-Lösungen lassen sich zudem über entsprechende Konnektoren problemlos an jedes gängige SAP-System anbinden.



Bildquelle: Pexels

Von Ellen Walkowiak*

Der digitale Wandel stellt Banken und Finanzinstitute vor große Herausforderungen und veranlasst sie dazu, sich in einem zunehmend dynamischen Umfeld neu zu positionieren und ihre Infrastruktur zu modernisieren. Laut Gartner stellen Unternehmen im Banken- und Investmentsektor aktuell die meisten neuen oder zusätzlichen Finanzmittel unter anderem für Integrationstechnologien sowie für die Migration in die Cloud bereit. Denn um zukunftsfähig zu bleiben, müssen insbesondere veraltete Strukturen mit verteilten Instanzen, Servern und Systemen konsolidiert und standardisiert werden. Zeitgleich drängen disruptive Marktanpassungen und aufstrebende Start-ups, allen voran die Fintechs, in den Finanzsektor und erhöhen den Kostendruck für etablierte Banken. Hinzu kommt, dass

sich die Kundenanforderungen in den letzten Jahren stark geändert haben und ein Großteil der Kundenkommunikation mittlerweile digital stattfindet.

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen traditionelle Finanzinstitute daher dringend die Kundenkommunikation an die neuen Gegebenheiten anpassen und idealerweise applikationsübergreifende End-to-End-Prozesse für eine automatisierte, personalisierte und individuell angereicherte digitale Kundenkommunikation einsetzen.

Effiziente Messaging-Prozesse aus der Cloud

In Bezug auf die digitale Kommunikation beschleunigen ganzheitliche Enterprise-Cloud-Messaging-Plattformen den Kommunikationsfluss mit Kunden immens. Denn mit Unterstützung eines auf Cloud-Messaging-Lösungen spezialisierten Anbieters lassen sich auch kritische interne und externe Kommunikations-

prozesse in die Cloud verlagern und über individuelle Service Level Agreements absichern.

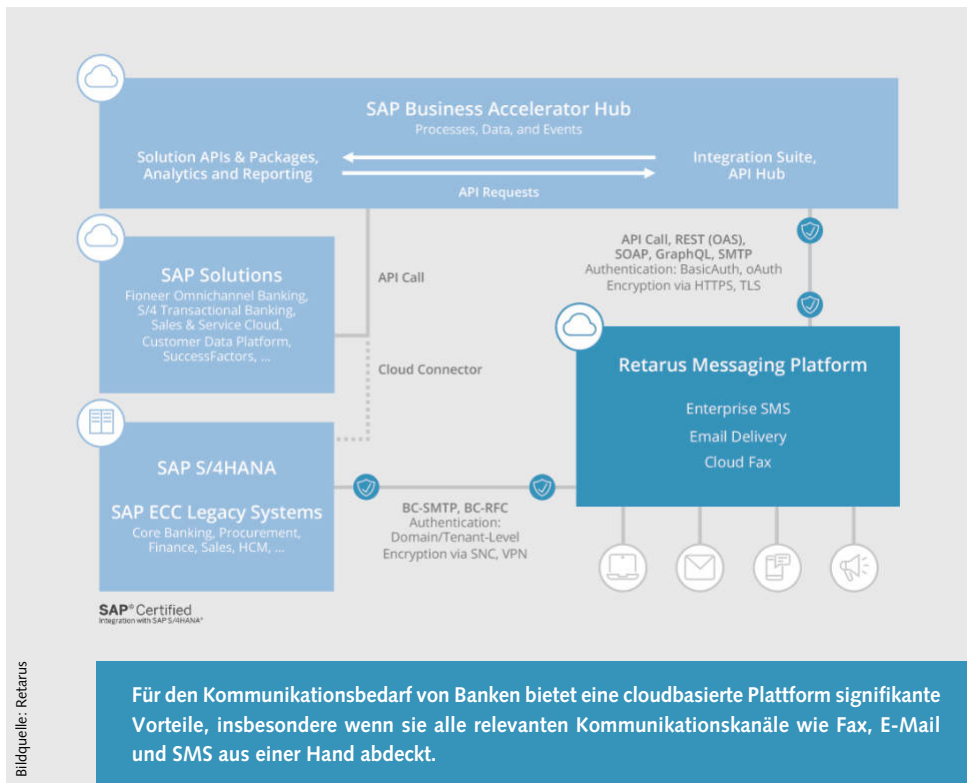
Die typischen Vorteile von standardisierten Schnittstellen und Echtzeit-Datenverarbeitung für die applikations- und prozesseitige Anbindung in und aus Cloud-Anwendungen lassen sich jedoch nur dann vollständig nutzen, wenn die zu Grunde liegende Kommunikationslandschaft genau darauf ausgerichtet ist. Dann lassen sich zum Beispiel moderne Banking-Omnichannel-Applikationen anbinden und digitale Interaktionen mit ineinandergreifenden Messaging-Konzepten umsetzen. Indem Legacy-Infrastruktur abgebaut wird, werden auch Kostenvorteile im Vergleich zur Nutzung selbst betriebener Messaging-Infrastrukturen schnell transparent. Dabei wird offensichtlich, mit welchem enormen finanziellen und personellen Aufwand sowie laufend hohen Betriebskosten diese verbunden sind.

Cloud-Messaging-Plattformen bieten üblicherweise ein kosteneffizientes Pay-per-Use-Modell und ermöglichen die Konsolidierung von Legacy-Infrastruktur und Rechenzentren, was die Gesamtbetriebskosten deutlich reduziert. Gleichzeitig sind sie jederzeit flexibel skalierbar und ermöglichen auch bei schnell wachsenden Volumina eine hohe Zustellrate. Das gewährleistet, dass Nachrichten schnell und zuverlässig beim Empfänger ankommen, und sichert jederzeit eine reibungslose Kommunikation zwischen den Finanzinstituten und ihren Kunden und Partnern.

Schnittstellenkompetenz erforderlich

Damit umfassende Anbindungen von SAP-On-Prem-, SAP-Cloud- und Non-SAP-Applikationen möglich sind, ►

*Ellen Walkowiak ist Senior Ecosystems Manager bei Retarus.



sollte ein Messaging-Anbieter umfassende und flexible Schnittstellen bereitstellen. Idealerweise zählen dazu beispielsweise für S/4HANA- oder Legacy-Systeme auch BC-SMTP- und BC-RFC-Schnittstellen sowie REST-APIs mit Umsetzungen auf openAPIs und SMTP-Adapter für Cloud-Applikationen. Für eine Anbindung an Cloud-APIs kann die Business Technology Platform genutzt werden. Hier können via Integrationsuite Messaging-Konnektoren mit openAPIs leicht aufgesetzt werden. Diese lassen sich dann für einen Roll-out immer wieder verwenden und sparen damit Implementierungsaufwände. Moderne Reporting-APIs auf GraphQL-Basis können beispielsweise individuelle und nur relevante Daten zum gewünschten Zeitpunkt abfragen und senken damit Aufwand und Kosten hinsichtlich des Datenverbrauchs.

Eine Messaging-Plattform für digitale Kommunikation

Für die von Kunden immer stärker nachgefragten mobilen Dienste ist eine sichere Authentifizierung bei der Registrierung und beim Zugang Grundvoraussetzung. Um diese zu gewährleisten, setzen Finanzinstitute verstärkt auf E-Mail- und SMS-Nachrichten, die unterschiedlichste Kundeninteraktionen erfordern, wie Double-Opt-in-Bestätigungen, Zwei-Faktor-Authentifizierung, E-Mail- und Code-Verifizierungen sowie Password-Resets. Diese Nachrichten werden direkt aus SAP-Anwendungen

wie Banking Omnichannel, SAP Service, SAP Sales und aus Kundendatenbanken ausgelöst und stellen höchste Anforderungen an Datenschutz, Datensicherheit, Skalierbarkeit sowie zuverlässige Zustellung und globale Abdeckung. Bei der Auswahl einer Cloud-Messaging-Plattform sollten Banken folglich darauf achten, dass der Provider auch diese Anforderungen erfüllt. Auch neue adaptive Technologien im Messaging, wie „Smart Delivery Optimization“ für die E-Mail-Zustellung, gewährleisten bei den gestiegenen E-Mail-Volumina der Banken, dass Nachrichten tatsächlich beim Empfänger ankommen. Dadurch reduzieren sich Servicefälle sowie das Risiko für Blacklisting und Imageverlust. Auf Cloud-Messaging-Services spezialisierte Anbieter erreichen das, indem sie das Verhalten von Nachrichtenzustellung und -empfang beim Internet Service Provider automatisiert regeln. Insbesondere bei großvolumigen E-Mail- und SMS-Aussendungen ist zudem ein umfassendes Reputation-, Authentication- und Carrier-Management wichtig.

Digitalisierung von Dokumenten

Aufgrund regulatorischer Anforderungen ist nach wie vor die Nutzung von Fax zur Übermittlung von Dokumenten unverzichtbarer Bestandteil zahlreicher Prozesse im Finanzdienstleistungssektor. Eine zuverlässige Fax-Kommunikation spielt vor allem beim Austausch von sensiblen Dokumenten, etwa bei

Kreditverträgen, Auto-Leasing-Verträgen und Hypotheken, beim Zahlungsverkehr in Zusammenhang mit Notarunterlagen oder im OTC-Handel eine entscheidende Rolle.

Hier bieten sich Cloud-Fax-Dienste an, die veraltete Fax-Infrastrukturen ablösen. Dabei ist besonders vorteilhaft, dass zum einen per Cloud-Fax kommunizierende Applikationen verschlüsselt an die Messaging-Plattform des Providers angebunden sind. Zum anderen liegen eingehende Fax-Dokumente dann bereits digital vor und können mithilfe von Documentrecognition gemeinsam mit Dokumenten aus anderen Kommunikationskanälen, wie etwa E-Mail oder File-

Exchange, in einem Prozess konsolidiert ausgelesen und automatisiert durch intelligentes Processing in ein gewünschtes SAP-Zielformat weiterverarbeitet werden.

Darüber hinaus können Reportingdaten aus der Zustellung in SAP Reporting und Analyseapplikationen angereichert werden. Auch lassen sich die Reportingdaten von Dokumentenempfang und -versand für Folgeprozesse wie automatisierte und personalisierte Service-Informationen nutzen.

Datensicherheit und Datenschutz

Im Bank- und Finanzsektor ist es besonders wichtig, alle sensiblen Informationen zuverlässig, sicher, transparent nachvollziehbar, vollständig konform mit aktuellen Branchen- und Datenschutzvorgaben und rechtlich bindend zu übertragen. Dafür empfiehlt es sich, auf Services „made in Europe“ zu setzen, um bei der Datenverarbeitung höchste Datenschutzvorgaben und Compliance-Standards zu erfüllen.

Für die Abwicklung im Zahlungsverkehr sind Zertifizierungen wie PCI-DSS neben der Bafin-Konformität obligatorisch. Spezialisierte Dienstleister wie Retarus besitzen diese Zertifikate und verarbeiten zudem alle Daten in zu einhundert Prozent DSGVO-konformen, ISO-27001-zertifizierten und jederzeit auditierbaren Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union. Sie sind außerdem idealerweise DORA- und NIS2-konform. (cr) @