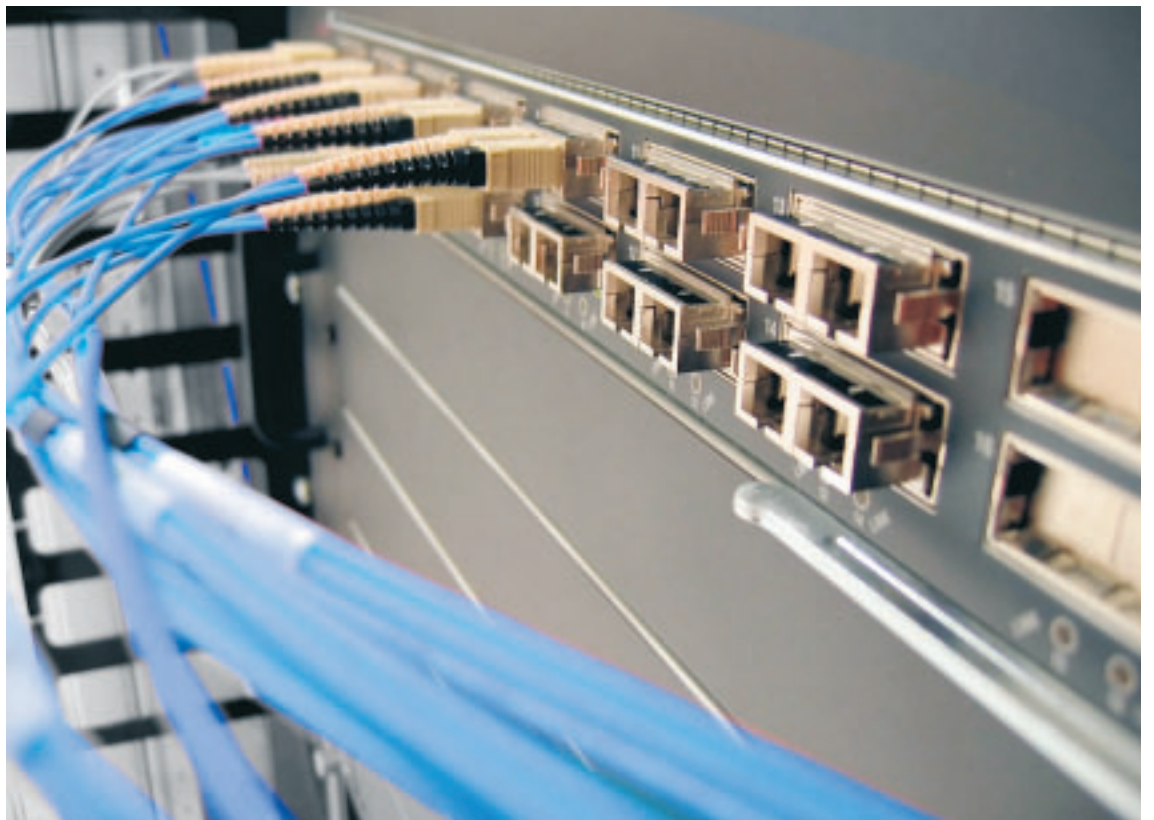


Fremtidens Bank

Trends og tendenser indenfor penge og IT



En it-innovativ sektor

Finanssektoren udvikler løbende nye og spændende produkter, som skal gøre det mere overskueligt for bankkunderne. Samtidig kæmper Finansrådet for fair konkurrencevilkår til de danske banker på det europæiske marked. >>> S/ 5

Fire bud på fremtidens bank

Vi har stillet fire spørgsmål om it-investeringer og sikkerhedstrusler i fremtidens banker. Læs de fire skarpe bud fra eksperterne i fire markante banker – og hvilken betydning det får for kunderne i den danske banksektor. >>> S/ 6

High Performance Business

Begrebet High Performance Business bruges om virksomheder, som er i stand til at udnytte konkurrenceevne og forretningspotentiale optimalt – og Danske Bank er blandt de tolv High Performance banker i verden. >>> S/ 9

Kampen om it-medarbejderne

Blandt landets største og mest innovative it-arbejdspladser er Finanssektoren. Alligevel er manglen på it-medarbejdere markant højere end i andre brancher. Heller ikke de it-studerende har øje for sektorens karrieremuligheder. >>> S/ 15

Net-ID og Digitale Signatur >S/ 10

Danmark i front med e-fakturerings >S/ 11

Snup en kaffe og et lån >S/ 12

SDC søger flere medarbejdere til fortsat nordisk ekspansion

Vores vision er at blive det førende it-center i Norden for pengeinstitutter. Og vi er godt på vej – vi betjener allerede i dag 154 danske, norske og svenske pengeinstitutter og aftaler med flere banker tegner sig i horisonten. Vil du være med til at sætte Danmark i centrum for bank-it i Norden, er det dig, vi har brug for.

Systemudvikler med kendskab til Business Objects

Siger begreber som datamarter, universer og Business Objects dig noget?

Kan du lide at styre en opgave fra den kommer ind som en skitse, til du søsætter den færdige løsning i dialog med slutbrugerne? Så har vi jobbet til dig.

Til et dynamisk team på 3 medarbejdere søger vi en medarbejder med kendskab til Business Objects, herunder Supervisor og Designer og med interesse for design af datamarter, universer og rapporter.

Du kommer til at arbejde tæt sammen med kolleger samt vores kunder i Danmark, Norge og Sverige.

Opgaverne dækker såvel nyudvikling og ved-ligeholdelse af eksisterende løsninger, samt deltagelse i større projekter.

Hvis du vil høre mere – så kontakt teamleder Mariann Fanum, tlf. 4470 2148.

Java og .Net udviklere

Vi søger dygtige systemudviklere til videreudvikling af vores Portalsystemer, som bl.a. omfatter en Medarbejderportal til filialmedarbejdere, samt en Kundeportal til pengeinstitutternes privat- og erhvervs-kunder.

Du kommer til at indgå i et team bestående af Java- og .Net udviklere, hvor du vil få lejlighed til at udvikle din faglige viden og erfaring med både Java og .Net platformen. Herfra vil du blive udlånt til projekter.

Vi forventer, at du

- har en relevant uddannelsesmæssig baggrund eller tilsvarende praktisk erfaring med softwareudvikling
- har viden og erfaring med J2EE og/eller .Net udvikling
- har viden om generelle programmeringskoncepter
- har viden og erfaring med browserbaseret udvikling
- har erfaring med projektarbejds discipliner fra kravspecifikation til implementering
- er god til mundtlig og skriftlig kommunikation på både dansk og engelsk
- er god til at dokumentere dine resultater
- har viden og erfaring med HTML/CSS/Java-script og XSL/XML

Hvis du vil høre mere – så kontakt teamleder Jørgen Larsen, tlf. 4470 2172.

IT-projektledere

Til vores mange spændende projekter søger vi erfarne og dygtige projektledere, der har minimum 5 års erfaring med projektledelse, gerne fra den finansielle sektor.

Dine opgaver vil bl.a. være

- udarbejde projektforslag og kravspecifikationer
- koordinering af alle interessenters aktiviteter, behov og ønsker
- ansvarlig for udarbejdelse af estimater med milepæle
- bidrage til projektets succeskriterier
- ansvarlig for den overordnede projektøkonomi
- sikring af de tekniske rammer til testmiljøet.

Vi forventer, at du

- kan arbejde målrettet og forstår at prioritere
- har gennemslagskraft og overblik
- kan håndtere en travl hverdag med mange bolde i luften.

Hvis du vil høre mere – så kontakt udviklingsdirektør Allan Christiansen, tlf. 4470 2222.

Systemudviklere til Kerneudvikling

Til videreudvikling af vores Kernesystem (kunde-, produkt- og aftaleadministration, bogføring, rente- og gebyrberegning) søger vi dygtige og kvalitetsbevidste systemudviklere med erfaring fra den finansielle sektor.

Vi forventer, at din styrke og erfaring primært er på mainframeplatformen og gerne inden for nedenstående områder:

- Nebula/AppBuilder (tidligere HPS)
- Cobol eller måske PL/1
- DB2/SQL
- mainframe værktøjskasse, f.eks. CICS, Xpediter, Fileaid.

Vi forventer, at du

- har dokumenteret erfaring inden for analyse og design
- har forretningsforståelse inden for finansielle administrative systemer
- kender til eller har arbejdet med komplekse datamodeller og/eller FSDM.

Det er en fordel hvis du har arbejdet på en decentral platform og har godt kendskab til GUI standarder.

Hvis du vil høre mere – så kontakt teamleder Hanne Flösser, tlf. 4470 2144.

Softwaretestere

Til vores testteam i Forretningsprojekter, søger vi erfarne testere der brænder for at arbejde med test af nyudviklede programmer til danske, norske og svenske pengeinstitutter.

Teamet skal på sigt have ansvaret for al test på tværs af organisationen og der venter mange spændende projekter og opgaver. Vi arbejder med strukturerede testmetoder og anvender Mercury værktøjer til automatiseret test.

Dine opgaver vil bl.a. være

- at planlægge og deltage i forskellige testfaser
- at yde sparring til kolleger og projektledere i forbindelse med test
- udarbejdelse af testcases
- gennemførelse af test

Vi forventer, at du

- har en teoretisk baggrund og erfaring inden for test
- er en ildsjæl inden for området
- har et godt overblik – også når det går stærkt

Du kommer til at sidde midt i 'orkanens øje' og det er derfor vigtigt at du er proaktiv og kan samarbejde på alle niveauer i organisationen. Det er absolut en fordel hvis du har erfaring fra lignende stilling inden for sektoren eller har en forretningsmæssig baggrund.

Hvis du vil høre mere - så kontakt teamleder Johnny Marrero, tlf. 4470 2255.

Teknisk specialist på Windows og AIX platforme

Teknikteamet, der har ansvaret for det tekniske systemfundament, søger en erfarne specialist til vores Windows og AIX platforme.

Du skal i samarbejde med vores driftsleverandør IBM planlægge, styre og udføre vores aktiviteter på de 2 platforme.

Jobbet kræver, at du er teknisk velfunderet og har erfaring med drift, fejlagnostisering, Change Management inden for flere af følgende områder/produkter:

- .NET, SQL, Sharepoint, AD, Harvest, Citrix MQ, Windows, Netværk

Hvis du vil høre mere – så kontakt teamleder Frank Sørensen, tlf. 4470 2187.

Forretningskonsulenter til regnskab/økonomistyring

Vi søger forretningskonsulenter med regnskaberfaring, gerne fra den finansielle sektor eller revision, eller med tilsvarende erfaring til varetagelse af opgaver inden for et eller flere af nedenstående områder:

- konsulentopgaver på SDC's regnskabs-systemer
- deltagelse i projektarbejde om implementering af regnskabslovgivning i de skandinaviske lande herunder, Basel II, IAS, MFI
- deltagelse i projektarbejde inden for intern styring, herunder derivat
- udarbejdelse af eksterne regnskaber til de offentlige myndigheder for en række danske og norske pengeinstitutter
- rådgivning om regnskabstekniske forhold.

Vi forventer, at du

- har praktisk erfaring med udarbejdelse af regnskaber, gerne med baggrund fra pengeinstitutregnskaber eller revision
- har et generelt godt kendskab til opgaverne i den finansielle sektor
- har flair for it-anvendelse
- er udadvendt og kan håndtere kunde-relationer.

Hvis du vil høre mere – så kontakt teamleder Knud Breum Sørensen, tlf. 4470 2231.

Datawarehouseudvikler

Vi er fortsat i gang med at udvikle vores data-warehouseløsninger til ét integreret system omkring følgende elementer:

- Banking Data Warehouse model, BDW fra IBM
- SAS 9 som ETL- og Business Intelligence værktøj på AIX

Vi søger en erfarne Datawarehouse-udvikler, som har erfaring inden for et eller flere af flg. områder:

- deltage i forretningsmæssige specifikationer og omsætte dem til IT-løsninger inden for DWH området
- bidrage på modelleringsområdet for at sikre sig, at de forretningsmæssige behov er tilgodeset
- deltage i specifikation og implementering af fysiske arkitekturer i et datawarehouse
- deltage i udvikling af ETL til og fra vores DWH.

Vi forventer, at du

- har dyb og bred viden om datawarehousing
- har kendskab til fysiske datawarehouseplatforme, gerne AIX og DB2
- har kendskab til anerkendte datawarehouseværktøjer – f.eks. SAS og ERWIN.

Hvis du vil høre mere - så kontakt udviklingsdirektør Klaus Laforce, tlf. 4470 2134.

Mainframeudviklere

Vi søger dygtige og kvalitetsbevidste systemudviklere til Forretningsprojekter.

Systemerne omfatter bl.a. diverse grænsefladesystemer til vort Kernesystem, betalingsformidling, regnskabsystemer, fonds- og værdipapirsystemer samt SDC's kunde- og medarbejderportal.

Vi arbejder med projekter, der spænder fra lov/sektorområdet i den finansielle sektor til kommercielle projekter, herunder fusions- og konverteringsprojekter.

Din styrke skal ligge på mainframeplatformen, hvor vi bl.a. arbejder med PL/1, DB2/SQL, Cobol, CICS, Xpediter og Fileaid.

Vi ser gerne, at du har stor erfaring med systemløsninger inden for den finansielle sektor.

Hvis du vil høre mere – så kontakt teamleder Kit Koefoed, tlf. 4470 2026.

Teknisk specialist på VAG

Du skal dels understøtte/supportere de udviklere som anvender VAG-produktet i dagligdagen og dels sikre en optimal drift af platformen, herunder også grænsefladen mellem host- og serverplatformen.

Du skal være i vores tekniske team og skal, udover at være med til at drive vores egen basis platform også, i samarbejde med vores driftsleverandør IBM, planlægge, styre og udføre vores aktiviteter på denne platform.

Jobbet kræver, at du er teknisk velfunderet og har erfaring inden for flere af følgende områder/produkter:

- VAG, Java, CICS, Endevor, MQ, REXX

Hvis du vil høre mere - så kontakt teamleder Frank Sørensen, tlf. 4470 2187.

Vi lægger vægt på, at vores nye medarbejdere

- har en positiv indstilling med en stor grad af fleksibilitet
- er parate til at yde en ekstraordinær indsats
- er fagligt kompetente og ansvarsbevidste
- kan arbejde selvstændigt

SDC tilbyder dig

Et spændende og udfordrende job i en moderne it-virksomhed, hvor personligt ansvar trives i et uhojtideligt og åbent miljø.

Vi kan også tilbyde dig en god løn, fleksibel arbejdstid, pensions- og forsikringsordninger samt 6 ugers ferie og omsorgsdage.

For yderligere information om vores personalegoder – se hjemmeside www.sdc.dk

Send din ansøgning med CV til personalechef Lis Linde eller på mail til lli@sdcc.dk

Ansøgningsfrist den 7. marts.

SDC Udvikling A/S er et it-hus, der leverer systemudvikling, drift og andre it-ydelser til 154 danske, norske og svenske pengeinstitutter.

I SDC Udvikling sætter vi mennesket i centrum. Vi giver plads og grobund for udvikling og dygtiggørelse og stiller krav om selvstændighed og ansvarlighed.

Vi arbejder med værdier som et reelt alternativ til regelstyring. Individualitet, fællesskab, ansvar, respekt og troværdighed er vores centrale værdier.

SDC Udvikling havde i 2006 en omsætning på mere end 1 mia. kr. og beskæftiger 275 medarbejdere.



SDC UDVIKLING A/S

Internationalisering og mobilitet skaber nye udfordringer

●●● En række større banker i den danske finanssektor har her i begyndelsen af det nye år offentliggjort en række halvårsregnskaber, som uden tvivl højst sandsynlig kan få næsten enhver virksomhedsejer til at blive bare en lille smule misundelig.

Og at dømme efter resultaterne på bundlinjen går det virkelig godt for rigtig mange banker i den finansielle sektor, hvilket ikke kun skyldes det generelle opsving i den økonomiske konjunktur. De er også opnået med dygtigt købmandskab, fornuftige investeringer og ikke mindst – nogle meget effektive forretningsmodeller baseret på et solidt kernebanksystem med en sikker og stabil it-struktur på en fælles platform.

Der skal heller ikke herske tvivl om, at hvis bankerne ikke har formået at udvikle og investere i stabile og effektive it-systemer, kan det blive meget svært – endda måske næsten helt umuligt – at drive en rentabel bankforretning. Der er nemlig løbet store mængder vand i åen siden de tykke kassebøger, fyldepenne og bankboksen udgjorde det solide kernebanksystem i den lokale provinsbank.

Derfor er bankernes forretningsgrundlag i dag baseret på avancerede og effektive kernebanksystemer, hvor der fokuseres på stabil drift, et højt sikkerhedsniveau samt brugervenlighed – både i forhold til med-



arbejdernes og kundernes brugerflade. Og når først dette kernebanksystem er etableret, kan det i høj grad også være med til at styrke de danske bankers muligheder for at udvikle rentable forretningsmodeller, der kan bruges på det internationale marked.

Det skal ikke mindst ses i lyset af, at der på europæisk plan for tiden arbejdes på, at det i nær fremtid både skal blive billigere,

lettere og hurtigere at udveksle valuta og foretage andre økonomiske transaktioner på tværs af landegrænserne. En mulighed der ikke kun efterspørges fra erhvervslivet – men også fra de private kunder, som i højere grad ønsker øget mobilitet i takt med, at vi rejser mere og mere rundt – og stort set kan komme til en computer med internetforbindelse i enhver afkrog af verdenen.

I denne temaavis fra NextMedia om Fremtidens Bank – trends og tendenser inden for penge og it – vil vi fokusere på bankernes fremtid, hvor fremtidens it-udvikling med øget internationalisering og mere mobilitet både skaber nye udfordringer – men også helt nye forretningsområder for hele den finansielle sektor.

God læselyst.

Fremtidens Bank
– trends og tendenser indenfor penge og IT er en temaavis fra NextMedia

Fremtidens Bank
Trends og tendenser indenfor penge og IT

Redaktionel projektleder Jonas Vestfalen
Skribenter Hans Henrik de Lichtenberg, Lene Rosenmeier, Christine Theisen, Marianne Hartz Thomas, Jonas Vestfalen
Layout Andreas Lathe, Stellan Stål
Annoncesalg Alexander Hornickel, Susanne Öhrström **Tryk** Sydsvenskan Tryck AB

Distribueres sammen med Berlingske Tidende 20.02.2007.

Spørgsmål om indholdet besvares af Alexander Hornickel
Tlf: 36 99 02 07 E-mail: info@fremtidensbank.dk

For mere information om tema- og kundeaviser i dagspressen kontakt venligst:

Nextmedia
Bredgade 6
1260 København K
Tlf: 36 99 02 07
E-mail: info@nextmedia.se

nextmedia



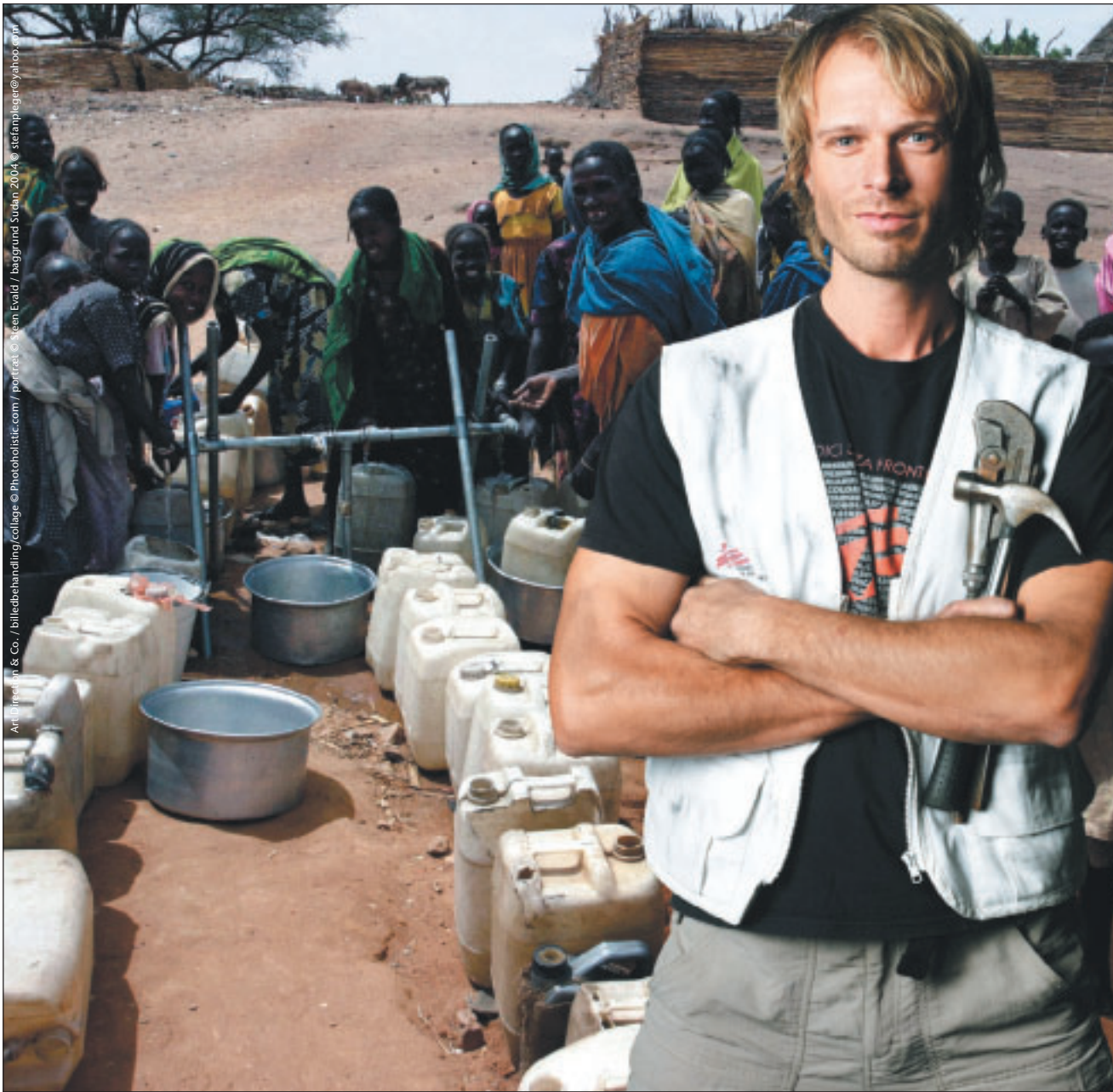
Fremtidens bank kræver kompetente medarbejdere!

Kompetente medarbejdere er ikke blot et spørgsmål om erfaring. Livslang uddannelse er med til at udfordre og udvikle medarbejderne, så de kan leve op til de krav, der stilles til fremtidens investeringsrådgivning. HD 2. dels studiet **HD Finansiell Rådgivning** er specifikt målrettet den finansielle sektors uddannelsesbehov, og udbydes af en række uddannelsesinstitutioner i Danmark.

Undervisningen er praksisorienteret. Vi tager udgangspunkt i den komplekse verden, du kender fra dit job, og kobler teorier sammen med hverdagens problemstillinger. Det gør studiet direkte brugbart i den virkelighed, du agerer i til daglig.

HD Finansiell Rådgivning - til de medarbejdere, der yder investeringsrådgivning til virksomhedens kunder eller til potentielle ledere og projektledere inden for branchen. **Læs mere på www.hd-fr.cbs.dk**





Art & Design & Co. / billedbehandling/collage © Photohoistic.com / portrait © Steen Ewald / baggrund Sudan 2004 © stelanplige@yahoo.com

BRIAN TJENER PENGE PÅ KATASTROFER. DET KAN DU OGSÅ!

STARTLØN: 6.500 KR./MD.

Læger og medicin alene kan ikke klare en humanitær katastrofe. Der er også brug for håndværkere. Brænder du for at rejse ud og hjælpe, så kan vi tilbyde et udfordrende job og en startløn på 6.500 kr. om måneden. Men håndværkere er ikke de eneste, der er brug for. Vi mangler sygeplejersker, jordemødre, bioanalytikere, læger, ingeniører m.m. til andre nødhjælpsopgaver i mere end 70 lande.

Du har minimum 2 års praktisk arbejds erfaring efter endt studie. For læger, sygeplejersker og jordemødre kræves kursus i tropemedicin/international sundhed. Du skal være god til at planlægge, prioritere og iværksætte; arbejde selvstændigt og samarbejde med et multikulturelt team. Det kræver at du er fleksibel, kreativ og kan arbejde under til tider stort pres.

Kontakt Hanne Klink Epstein (hk@msf.dk) eller Jesper Jørgensen (jj@msf.dk) på telefon 39 77 56 00 eller e-mail. Eller læs mere på www.msf.dk, hvor du også kan støtte vores arbejde.



Kristianiagade 8 · 2100 København Ø · 39 77 56 00

ANNONCEN ER VENLIGST SPONSERET AF 

Vil du være med til at udvikle et kreativt avis-koncept?

NextMedia ekspanderer i Skandinavien og søger derfor flere ambitiøse mediesælgere med den rette ånd og drive

Vi søger en person med en veldokumenteret erfaring indenfor salg og gerne inden for media. Det er en afgørende faktor for din ansættelse at du er i stand til at bygge personlige relationer. Du skal være selvkørende og kunne lide at arbejde selvstændigt med eget budgetansvar. Det er et krav at du har gode kundskaber indenfor engelsk og behersker minimum ét skandinavisk sprog.

Vi tilbyder gode indtjeningsmuligheder med en løn bestående af en fast månedsløn samt en provisjonsløn.

NextMedia er et specialavisforlag i Skandinavien. Produktion af eksterne

kunde- og specialaviser er baseret på en kundeportefølje bestående af myndigheder, organisationer og virksomheder. Virksomheden samarbejder med de ledende aviser i Danmark, Norge og Sverige. NextMedia udgiver herudover en uafhængig produktion indenfor aktuelle områder.

Vi ser frem til at modtage din ansøgning pr. e-mail snarest muligt, dog senest den 28. februar.

alexander.hornickel@nextmedia.se

 **nextmedia**

NextMedia, Bredgade 6
DK-1260, København K



En it-innovativ sektor

Bank- og finanssektoren udvikler hele tiden nye produkter, som skal gøre det lettere og mere overskueligt at være bankkunde. I det kommende år bliver it-rygraden til flere spændende nye produkter udviklet, og sideløbende kæmper Finansrådet for, at danske banker opnår en fair konkurrencestilling på det europæiske marked.

●●● Den danske bank- og finanssektor er langt fremme på feltet, når det gælder brugen af it-teknologi til innovation og produktudvikling. Fx er netbank og betalingservice nogle af de oplagte eksempler på it-baserede produkter, der gør danskerne bankforretninger lettere at overskue – og samtidig skaber uafhængighed af åbningstider, nummersystemer og lange køer.

Men også i de kommende år står bank- og finanssektoren over for store it-udfordringer. En af de mere markante er udvikling af hele it-systemet bag det papirløse huskøb, som gerne skulle være en realitet fra april næste år. For Finansrådets direktør Jørgen Horwitz er det et bud på den måske aller mest spændende it-udfordring i 2007.

”Det er helt unikt, at det offentlige er i fuld gang med at forberede et system til elektronisk tinglysning. Danmark er det første sted i verden, der har givet sig i kast med det. Sideløbende er den finansielle sektor gået i gang med et lige så stort projekt, som skal kunne understøtte de processer, der ligger før, under og efter selve tinglysningen,” siger han.

Visionen er, at systemet udover at omfatte banker, sparekasser og realkreditinstitutter også skal byde ejendomsmæglere, advokater og forsikringselskaber indenfor.

”For kunderne vil det betyde en langt hurtigere og mere smidig sagsbehandling, når de køber bolig eller lægger lån om. I den optimale verden vil de nærmest kunne stå ude på ejendommen og handle med et par klik på computeren. Elektronisk tinglysning vil få fantastisk betydning, og det vil være et rigtig godt skridt i retning af en stigende digitalisering af vores samfund.”

Ambitiøse på it-området

Ifølge Jørgen Horwitz er en af finanssektorens styrker, at den ikke stiller sig tilfreds med for eksempel blot at kunne kommunikere elektronisk mellem flere institutioner. I stedet er der konstant opmærksomhed på, hvordan it kan bruges til at optimere procesforløb fra start til slut. Som eksempel nævner han Finansrådets reaktion for nylig på et lovforslag om at bruge SKATs tast-selv-service i forbindelse med den elektroniske tinglysning.

”Vi har gjort opmærksom på, at vi mener, tingene skal bygges sammen, så man ikke først skal gennem én proces med e-tinglysning og derefter et andet sted hen og taste, når man skal betale selve tinglysningsafgiften. Bankens boligmedarbejder skal kunne lave det hele i én proces, og derefter skal alt flyde automatisk – med-

delelse til SKAT, betaling af afgifter og så videre. Det hele skal køre uberørt af menneskehænder.”

Et andet it-tungt projekt, der banker på i 2007, er SEPA, en forkortelse for Single Euro Payment Area, som skal gøre EU til ét betalingsområde. I praksis vil det betyde, at det fra januar 2008 bliver lige så nemt og billigt for almindelige mennesker at overføre penge mellem Liseleje og London, som det i dag er mellem Humlebæk og Hjørring.

”Der er både et politisk ønske og pres for at få en smidig betaling over landegrænser. En af udfordringerne for vores sektor er, at det koster enorme ressourcer at opbygge en fælles europæisk infrastruktur på bankområdet. Og bortset fra de store erhvervsbetalinger er der faktisk ikke så mange euro-betalinger over EU's grænser i dag. Man kan selvfølgelig diskutere, om det er hønen eller ægget, og det er nok sådan, at når vi først har etableret motorvejen, vil flere også benytte sig af den. Det kommer også til at betyde øget konkurrence mellem de europæiske banker, hvilket vi er store tilhængere af.”

Ens konkurrencevilkår i EU

Jørgen Horwitz slår i samme åndedrag fast, at han ønsker harmonisering af de europæiske landes regler og procedurer på

det finansielle område for at sikre en sund og fair konkurrence. Det er en mærkesag for Finansrådet.

”Et af problemerne er, at hvis man kan producere finansielle produkter bedre og billigere i udlandet og sælge dem ind i Danmark bagefter, så kan de danske virksomheder kun overleve, hvis de selv rykker produktionen til udlandet. Det er

ikke anderledes, end vi har set det i tekstilbranchen. I dag har 300 udenlandske banker allerede licens til at operere i Danmark, og danske banker er også for alvor begyndt at bevæge sig ud på eksportmarkederne. Så hvis vi i Danmark vil være blandt de bedste i verden, er det fuldstændig afgørende, at vi har ens konkurrencevilkår.”

Jørgen Horwitz mener også, der bør være ens regler på forbrugersiden, så bankerne for eksempel rådgiver og informerer ensartet i alle lande i Europa. Ellers er det umuligt for forbrugerne at gennemskue vilkårene for de forskellige bankers produkter, og dermed kan det føles utrygt for en dansker at købe et produkt i en græsk bank - og omvendt. Det vil så igen være med til at skævvride konkurrencen.

Fælles sammenligningsgrundlag

Et af de redskaber Finansrådet gerne så udbredt i hele EU er ”Årlig Omkostning i Procent”, som i daglig tale forkortes ÅOP.

”På det finansielle område svarer ÅOP jo til kiloprisen på pakken med oksekød eller literprisen på saftvand. Det er den oplysning, der gør forbrugeren i stand til at sammenligne prisen på to pakker kød, når de vejer noget forskelligt. Bankerne har længe brugt ÅOP til at fortælle, hvad den reelle omkostning på et lån er, når renter, gebyrer med videre er regnet med. ÅOP er simpelthen udtryk for varens reelle pris, og hvis man havde en ensartet måde at regne det ud på i hele Europa kunne man spare bankkunderne for en masse anden information,” forklarer Jørgen Horwitz.

Andre udfordrende projekter for finans-

sektoren i den kommende tid bliver at sikre, at de nye særligt dækkede obligationer (SDO'er) får en farbar vej på dansk grund. Samt at implementere efterårets nye værdipapirregler, som skal bidrage til at skabe et indre marked i EU for handel med værdipapirer.

Udvikling af så tunge it-systemer kræver også massive investeringer i efteruddannelse af medarbejderne. Nye tal fra Danmarks Statistik viser da også, at finanssektoren bruger mere end dobbelt så mange penge på efteruddannelse som den private sektor generelt.

CHRISTINE THEISEN



”Det er helt unikt, at det offentlige er i fuld gang med at forberede et system til elektronisk tinglysning,” siger Finansrådets direktør, Jørgen Horwitz

Fire bud på fremtidens bank fra fire banker

Vi har stillet fire spørgsmål om it-investeringer, sikkerhedstrusler, og betydningen for kunderne i fremtidens bank. Få de skarpe bud fra eksperterne i fire markante banker i den danske banksektor.

DANSKE BANK

Peter Schleidt, Vicedirektør

1 Een af vores vigtigste it-investeringer for Danske Bank er indgangen til Basel II og CAD 3 i 2008. Det er et nyt regelsæt, som gælder for virksomheder i den finansielle sektor og vil medføre nogle vidtgående ændringer i kravene til risikostyring. Blandt andet vil der blive stillet andre krav til kapitalbehov og sikkerhed, når der skal ydes store lån, da der fremover vil blive kigget på den reelle risiko.

Implementeringen af disse regler er en væsentlig udfordring for en lang række banker, men da vi benytter det samme kernebanksystem og it-plattform i alle de lande, hvor vi er repræsenteret, er det ikke noget problem for os.

Vi har derfor ansøgt Finanstilsynet om at blive godkendt til CAD 3 og brugt mere end en ½ milliard på denne ansøgning. Og det er helt sikkert investeringen værd. For hvis det går som analytikerne spår, vil der i alt måske kun være omkring 100 banker, der kan opfylde de nye krav.

Udover den almindelige produktudvikling kigger vi også på at tilbyde vores kunder et bredere sortiment af online-produkter. Det er et forretningsområde, vi

forventer vil få et stort løft med videreudviklingen af de digitale signaturer. Desuden arbejder vi også på at tilbyde en speciel ungdomsnetbank til det danske marked. Som efterfølgende også kan bruges i nogle af de andre lande, vi er repræsenteret i.

2 Generelt er sikkerheden jo meget stor i vores netbank, men der vil altid være en synlig trussel fra hackerne. Især fordi Danske Bank er repræsenteret i en række forskellige lande. Hvis det derfor lykkes dem at hacke vores system, kan hackerne have en forestilling om, at deres gevinst vil blive større. Men da vi altid vil kunne spore, hvor pengene havner, er deres råderum i sidste ende alligevel temmelig begrænset.

Så det er ikke systemet, der er problemet. Faktisk er den allerstørste sikkerhedstrussel det forhold, der er mellem kundernes computere og bankens system. Dét betyder, at hvis kunden har sikret sin computer mod "uindbudte" gæster med virusprogrammer og firewall, så vil hackerne have ualmindelig svært ved at få tilgang til konti og oplysninger, der ikke vedkommer dem.

Reelt set har vi måske haft lidt mere end 35 egentlige hackertilfælde, og det er endnu ikke lykkedes nogle hackere, at slippe af sted med deres forehavende og beholde pengene. Så i sidste ende kan den samlede

trussel og tab på netbanken slet ikke måle sig med dét, vi gennem mange år har oplevet på kreditkortsiden.

3 Fra d. 7. februar 2007 har vi faktisk hævet vores sikkerhed betragteligt på netbanksiden. Da har vi nemlig ændret opbygningen af de installerede certifikater på kundernes computere. Derved vil hackerne få meget svært ved at installere de såkaldte trojanske heste, der kan give uønsket adgang til følsomme oplysninger.

Med en speciel kode og et tilknyttet certifikat vil der oprettes en "bro" mellem kundens computer og bankens it-system. Og hvis certifikatet kopieres og flyttes fra computeren, vil det ikke længere fungere.

4 For vores kunder kommer brug af netbank fremover i høj grad til at handle om mobilitet. Mange kunder har nemlig et ønske om at kunne benytte netbanken på ethvert tidspunkt fra ethvert sted, og det stiller selvfølgelig store krav til de fremtidige systemer, vi udvikler.

Overordnet går vi efter en kombination med et certifikat og et OTP, hvilket er et One Time Password. Men uanset hvordan vi gør det, vil det få betydning for kunderne. Men da det er i alles interesse, at systemernes sikkerhed fungerer optimalt, plejer

det ikke at være noget problem, når kunderne skal lære et nyt system. Spørgsmålet er bare, om det vil lykkedes os at finde en brugbar sikkerhedsløsning på sektorniveau, hvilket vi stadig arbejder ihærdigt på.



NORDEA

Martin Andersen, Chef for Nordeas danske netbank

1 I forbindelse med vores it og netbank fokuserer vi primært på kunde- og bruger oplevelsen, ny teknologi i forhold til kundebetjeningen samt brug af multikanal.

At bruge multikanal vil sige, at kunden ud fra både behov og det tidspunkt, der passer bedst, i højere grad også kan vælge, om kommunikation med banken skal foregå via telefon, internettet eller med et fysisk besøg i en filial.

Her vil det kunne lade sig gøre at starte en proces ét sted - og slutte processen et andet. For eksempel kan kunden starte med at udfylde en online låneansøgning sent fredag aften. I løbet af weekenden drøftes det telefonisk med en bankrådgiver - og allerede om mandagen, kan det underskrives i banken.

Denne form for kundebetjening kan på sigt også komme til at foregå via internettet med chat eller videokonference. Hvis en kunde for eksempel skal købe hus, kan vedkommende fra sit hjem i Skanderborg holde videomøde med sin rådgiver i filialen i Odder, som igen kan trække på bankens bedste ekspertise inde for bolighandel, uanset om denne befinder sig i Aalborg, Århus eller København.

Disse internetservices vil yderligere blive tilpasset med guidede nettilbud, beregningsmodeller, onlineskemaer til udfyldning og interessefora, der er specifikt tilpasset netop dén situation, som kunden befinder sig i. Det kan for eksempel være store livsbegivenheder som huskøb, når man skal giftes, have børn, skifte job, flytte eller gå på pension.

Ved at kunden kan foretage de indledende "øvelser" på internettet, kan bankrådgiveren på forhånd få flere informationer og forberede sig bedre, så mødet kan blive endnu mere frugtbart.

2 I forbindelse med sikkerhedstruslerne fra internettet må vi nok erkende, at det meget sjældent er bankens system, der udgør den reelle trussel - men i langt højere grad kundens egen computer. De gange vi har set problemer med hackere, er det fordi, det er lykkedes at installere små programmer, så de har overtaget kontrollen over kundens computer.

Derfor er det meget vigtigt, at alle kunderne lærer at sikre deres computere med for eksempel firewalls, når de logger sig på internettet. Har de ikke det, svarer det til at lade alle døre og vinduer stå åbent i et hus - med den store forskel, at der i cyberspace er et langt større antal potentielt ubudne gæster, end der normalt er i husets nabolag. Og så har hackeren desuden væsentlig større mulighed for at liste rundt og stjæle informationer overalt i computeren uden at blive opdaget. Også selv om du er "hjem-

me".

3 Siden 2003 har Nordea blandt andet været med i kampagnen Netsikkernu.dk, hvor vi prøver at få computerbrugerne til at være mere forsigtige med den måde, hvorpå de lader følsomme oplysninger være tilgængelige overfor uønskede personer.

Men selvfølgelig kan vi ikke nøjes med at informere computerbrugerne i mere sikker internetbrug. Vi er i høj grad også nødt til løbende at forbedre sikkerheden i vores kernebanksystem og de systemer, der overvåger transaktioner.

For eksempel bruger vi intelligent overvågning til transaktioner, så vi kan opfange, hvis der foregår tydelige uregelmæssigheder. Det kan for eksempel være, hvis vi registrerer, at en "almindelig" bankkunde begynder at overføre usædvanligt store pengebeløb til en konto i et andet land. Eller bare begynder at overføre en masse små beløb inden for meget kort tid.

4 Efterhånden som kunderne stiller større krav om mobilitet i forbindelse med deres kontakt til banken, stiller det også andre krav til de services, vi tilbyder.



Vi skal derfor kunne tilbyde nogle systemer hvor mobilitet, sikkerhed og brugervenlighed kombineres, så kunderne stadig har en god oplevelse af, at det ikke er mere besværligt end nødvendigt, når de skal benytte deres netbank.

Det kan i første omgang være ved at kombinere en netkode med en elektronisk éngangskode, man får fra en lille gadget, da det altid vil være mest sikkert med to koder. Næste skridt kunne blive at benytte chipkort eller fingeraftryksscanner netbankadgang.

Men én ting er helt sikkert. Uanset hvilken betydning de fremtidige sikkerhedsforanstaltninger vil få for kunderne, vil vi altid holde et vågent øje med, hvad der sker med deres penge. I de meget få tilfælde det er sket utilsigtet, er tabet selvfølgelig blevet erstattet af banken, når det er blevet politianmeldt.

1 Hvilke it-investeringer prioriteres i nærmeste fremtid?

3 Hvordan tackles det?

2 Hvilke it-sikkerhedstrusler anses for at være de største?

4 Bliver det mere besværligt at være netbankkunde?

AF JONAS VESTFALEN

NYKREDIT BANK

Lars Mathiesen, direktør for
Koncernudvikling og IT

1 Når vi taler om fremtidige it-investeringer, kan vi ikke komme uden om vores internet- og videobaserede kunderådgivning, WebDesk, vi lancerede i slutningen af januar.

For første gang nogensinde har kunderne fået mulighed for både at se og tale med en finansiel rådgiver direkte over internettet. En løsning hvor der også kan udveksles dokumenter og deles skærbillede – uden at gå på kompromis med sikkerheden.



Med netmødet WebDesk er der tale om en nyskabelse, vi kalder ”tredje generations banking”, hvor den fysiske filial og internetbanken er de to første generationer.

Stort set alle kunder kan benytte WebDesk, da det ikke stiller mange krav til kundens computer og øvrige udstyr. Men det kræver dog en ADSL-opkobling, et headset og eventuelt et webkamera for at få fuldt udbytte af mulighederne i WebDesk.

Inden mødet startes downloades et lille program, der sikrer, at mødet er krypteret og dermed ikke kan aflyttes. Samtidig kan programmet også give mulighed for, at Nykredits rådgiver kan se med på kundens skærm - vel at mærke kun, hvis kunden giver tilladelse dertil.

Netmødet kræver altid forhåndsaccept fra kunden, hvor der også kan gives tilladelse til, at rådgiveren må se og eventuelt redigere i dokumenter på kundens skærm.

Der er ingen tvivl om, at vi kommer til at investere yderligere i WebDesk-konceptet fremover, fordi teknologien kan medvir-

ke til at bringe os i tættere kontakt med vores kunder.

2 Selvom der for tiden tales utroligt meget om sikkerhedstrusler mod netbankerne, anser vi det på ingen måde for at være et uovervindeligt problem.

Ikke forstået sådan, at det ikke kan blive et større problem. Men hvis kunderne sørger for, at deres computere altid er beskyttet af firewalls og virusprogrammer, vil rigtig mange problemer være løst på forhånd. Som udgangspunkt er det sjældent bankernes sikkerhedssystemer, der er det svageste led.

3 Vi er meget opmærksomme på de forskellige sikkerhedstrusler, der optræder i forbindelse med den øgede brug af internettet. Og hvis vi bliver opmærksomme på en reel sikkerhedstrusel, agerer vi altid øjeblikkeligt, så truslen så vidt muligt kan elimineres med det samme.

I kapløbet med hackerne gælder det altid om at komme først, og derfor er det også meget vigtigt, at vi øjeblikkeligt gør kunderne opmærksomme på problemet, så de også kan tage de nødvendige forholdsregler.

Som regel er hackerangreb rettet enten mod kunden, eller det system de bruger - og faktisk meget sjældent direkte mod ban-

ken. For eksempel har der de sidste par år været talt meget om phishing, og derfor er det da også positivt, at Microsoft i forbindelse med lanceringen af den nye browser, Internet Explorer 7 også prøver at tage hånd om problemet, ved at indbygge et phishingfilter i browseren.

4 Når vi ser objektivt på sikkerhedsproblematikken, kan det ikke afvises, at det løbende får betydning for kunderne, efterhånden som vi udvikler øget sikkerhed.

Kunderne efterspørger i højere grad mobilitet i forbindelse med netbanking, og derfor skal vi også fortsætte udviklingen af sikre og stabile mobile løsninger, så dette behov kan efterkommes.

Det kan være en tidsbegrænset mobilkode fra en ”token ring”, der for eksempel skal kombineres sammen med et password eller en anden form for digital underskriftskode.

Det kan heller ikke udelukkes, at fremtiden vil byde på en eller anden form for chipbaseret kort, der både kan indeholde en masse oplysninger og øge sikkerheden. Men de små besværligheder, som øget sikkerhed kan medføre, vil altid være at foretrække - frem for den risiko, man ellers løber, hvis ikke de potentielle sikkerhedstrusler tages alvorligt.



SYDBANK

Niels Møllegaard, Direktør
for Personale og IT

1 Vores it-investeringer vil primært være på softwaresiden, da hele hardwarestrukturer stort set er på plads. Hardwarestrukturen er opbygget over et velfungerende basissystem, der løbende er blevet udviklet gennem tredive år.

Udover at udvikle software og selvbetjeningsiden fokuserer vi på muligheden for e-tinglysning, overgang til BIS (bank of international settlement) samt SEPA, der især får betydning for erhvervs kunderne.

SEPA er et fælles europæisk system, der indføres 1. januar 2008 og skal gøre det lettere for udveksling af økonomiske transaktioner på tværs af landene. Derfor arbej-

der vi på muligheden for at inkorporere SEPA hos både virksomheden og i bankens it-systemer. Det kan heller ikke udelukkes, at de europæiske banker kan finde en fælles leverandør, som kan levere ét system. Men det er ikke lykkedes endnu.

Vi fokuserer også på den kommende e-tinglysning, der træder i kraft fra påsken 2008. For at få maksimal glæde af mulighederne er vi i gang med at udvikle en række workflows, således at selve e-tinglysningen kommer til at være en helt naturlig del i de enkelte arbejdsprocesser. Det vil blandt andet betyde, at langt flere lånesager kan udføres i én arbejdsgang - til gavn for såvel kunder som bank.

Et tredje område er de nye BIS-regler (bank of international settlement) ved solvensopgørelser, som alle banker er overgået til at anvende.

Sydbank har ansøgt Finanstilsynet om at blive godkendt til at blive ”advanced”, hvilket blandt andet kræver, at vi har udviklet et modelapparat, der kan synliggøre risikoen forbundet med kreditgivning til de enkelte kunder. Desuden afgøres det også ud fra nogle retningslinier om klare og forståelige regler og procedurer, ledelse, effektivitet samt procedurer for risikostyring fordelt på risici for afvikling af handler, afviklingsrisici, operationelle risici og opbevaringsrisici.

2 It-sikkerhed er jo på ingen måde en ny disciplin for os, da vi i mange år har gjort brug af komplicerede it-systemer. Dét som har betydet en

mærkbar forskel på håndtering af it-sikkerheden de sidste 10 år er bare, at bankerne er gået fra udelukkende at have interne og meget lukkede strukturer til en struktur med en meget åben brugerflade, hvor kunderne har adgang på alle tider af døgnet. Uanset hvor de befinder sig.

Denne åbenhed har selvfølgelig været en udfordring, da det giver de kriminelle hackere større muligheder for at udøve deres forehavende, hvilket selvfølgelig kommer til at stille helt andre krav til kundernes identifikation, når de skal logge sig på. Denne udvikling betyder, at vi derfor skal udvikle sikkerheden på adgangssiden til netbanken løbende.

3 I hele sektoren forsøger vi selvfølgelig at komme problemet med hackerne til livs ved altid at være et skridt foran i udviklingen af sikkerhedssystemerne. Det vil selvfølgelig være et evigt kapløb med tiden, men som udgangspunkt sidder vi altid med de bedste kort på hånden, da vi meget hurtigt har mulighed for at opdage uregelmæssigheder i it-systemerne.

Faktisk har vi i Danmark nogle rigtig gode standarder, og er generelt også gode til at arbejde med sikkerhed. At vi samtidig – set fra hackerens synspunkt - er et lille land med få indbyggere og derfor ikke nær så interessant at bruge kriminelle ressourcer på, betyder måske også, at vi løbende vil være et skridt foran. Bare vi er opmærksomme på, at sikkerhedsniveauet ikke baseres på dette faktum.

4 Det er vores opgave at tilbyde kunderne nogle løsninger, der altid fungerer optimalt. Men det sætter samtidig nogle enkelte krav til kunderne om at agere bare en lille smule fornuftigt, men i realiteten ikke mere end måden, hvorpå de i mange år har været vant til at bruge Dankort.

Den nuværende løsning er en kombination af høj sikkerhed og brugervenlighed, så kunderne ikke føler, det er problematisk at bruge. Vi tilbyder for eksempel vores gamle kunder to forskellige løsninger. Én med certifikat og én med et fysisk nøglekort, der hele tiden giver en ny kode. Nye kunder får dog kun tilbudt løsningen med nøglekortet. Det er nemlig langt den mest sikre løsning.

På sektorplan arbejder vi på at finde en fælles løsning, da det er vores opgave at få kombineret høj sikkerhed sammen med optimal brugervenlighed. Kunderne skal opfatte systemet som let og enkelt at bruge - og det må ikke komme til at gå, som det seneste eksempel vi oplevede i lufthavnene, da de strammede sikkerhedsniveauet.

Det vil nok altid være et evigt kapløb mod hackerne og dén form for kriminalitet, de udøver. Men vi har altid været vant til at løse problemerne med disse udfordringer i hele sektoren. Både når det har drejet sig om møntfalsknere, tryk af penge-sedler eller kopiering af kreditkort og PIN-koder. Og det samme vil vi gøre, når det drejer sig om it-kriminalitet.

Hallo dér...

...Nikolaj Hendriksen, partner i Mybanker.dk



Fremtidsforskning er en vanskelig disciplin – også indenfor den finansielle sektor – hvilket især økonomer ofte har måttet sande, når de har forsøgt at kigge i krystalkuglen. "Ulven kommer" er

der ofte blevet råbt om dette og hint – og tit ganske uden den spæde effekt er indtruffet.

Informationssøgning via internettet har de seneste år vendt op og ned på mange ting, og én ting synes dog fremtidssikkert. Nemlig at internettet i de kommende år er en konstant kilde til øget fokus på priserne i den finansielle sektor.

På sigt betyder det, at prisen for alvor vil blive den afgørende faktor i valg af bank. Men det betyder også en yderligere skærpende af konkurrencen mellem bankerne imellem. En konkurrence der vil føre til sammenlægninger og opkøb på et hidtil uset niveau.

I kraft med at prisen kommer til at spille en mere væsentlig rolle i danskernes valg af bank, vil forbrugernes troloshed overfor deres bank også vokse. De færreste bankkunder har i dag jævnligt deres gang i en bankfilial, og derfor bliver tilhørsforholdet til den enkelte bank også gradvist udvandet.

De fleste forbrugere klarer i dag ikke kun deres daglige bankforretninger via internetbanker – men også flere ikke dagligt forekommende handlinger såsom låneansøgninger og handel med værdipapirer klarer ofte via internettet.

Om det er den ene eller den anden webbank, forbrugeren manøvrerer rundt i, vil være underordnet i forhold til den pris, som skal betales for at benytte den ene bank kontra de øvrige.

Specielt vil de små og mellemstore banker gå en vanskelig tid i møde i forsøget på at hægte sig på konkurrencen om at få fat i de stadig mere prisbevidste forbrugere. Og de vil samtidig opleve en stigende kannibaleffekt i forhold til deres eksisterende kundemasse – og mange af dem vil ikke have den fornødne styrke til at stå imod.

Overlevelsen for disse banker ligger i at kaste sig over at dyrke det unikke og opgive tanken om at agere som mainstream banker, der er medium god til det hele.

De allermindste banker vil formentlig kunne overleve på nærhed og tilstedeværelse i lokalområdet i kombination med deres mere indgående kendskab til lokalbefolkningen. I stedet må de lidt større banker med flere filialer ty til andre midler, såsom at specialisere sig indenfor en bestemt produktkategori.

Er en bank for eksempel dygtig til at finansiere køb af andelsboliger skal den dyrke og specialisere dette produkt, så det bliver unikt og kan sælges også udenfor lokalområdet. Sådanne tendenser findes allerede. Merkur Bank har valgt at markedsføre sig som en bank, der fremmer en bæredygtig samfundsudvikling. J.A.K. andelskasserne arbejder derimod for at indføre et rentefrit samfund.

De øvrige banker behøver nu ikke at gå helt så drastisk til værks, men hvis ikke de små og mellemstore banker sadler om mens tid er og satser på ganske specifikke tiltag, vil ulven komme. De vil blive ædt med hud og hår.

Søndag er blevet hverdag i netbanken

••• For de danske bankkunder er det de senere år blevet meget naturligt at gå i banken om søndagen. I hverttilfælde når det gælder et besøg i netbanken, hvor kunderne hverken skal tage hensyn til bankrådgiveres arbejdstid, bankens åbningstid eller andre former for gammeldags lukkelove.

Ved at kigge på tallene fra kundernes aktivitet på Nordeas netbank over en syv dages uge tegner der sig et tydeligt billede af danskernes familiemønstre, som blandt andet indikerer, at søndag efterhånden er ved at blive en hverdag i netbanken. Derimod gider vi ikke bruge nær så megen tid på kedelige bankforretninger og kassekreditter henover weekenden, som er henlagt til familiehvygge og andre fritidssysler.

Fra mandag til torsdag begynder kunderne allerede at strømme ind i netbanken i en lind strøm fra klokken seks om morgenen. Ved ti tiden om formiddagen toppes antallet af besøg, hvorefter det falder stille og roligt – med en mindre stigning omkring frokosttid, fyraften og en ordentlig slutspurt, når de små er lagt i seng, og roen har sænket sig over familien.

Fredag morgen starter næsten som alle de andre hverdagsmorgener med en pæn tilstrømning af kunder fra den tidlige mor-

genstund. Men allerede fra klokken seks er antallet af besøgende mere end en fjerdedel højere end de andre hverdage, hvilket fortsætter til langt ud på eftermiddagen.

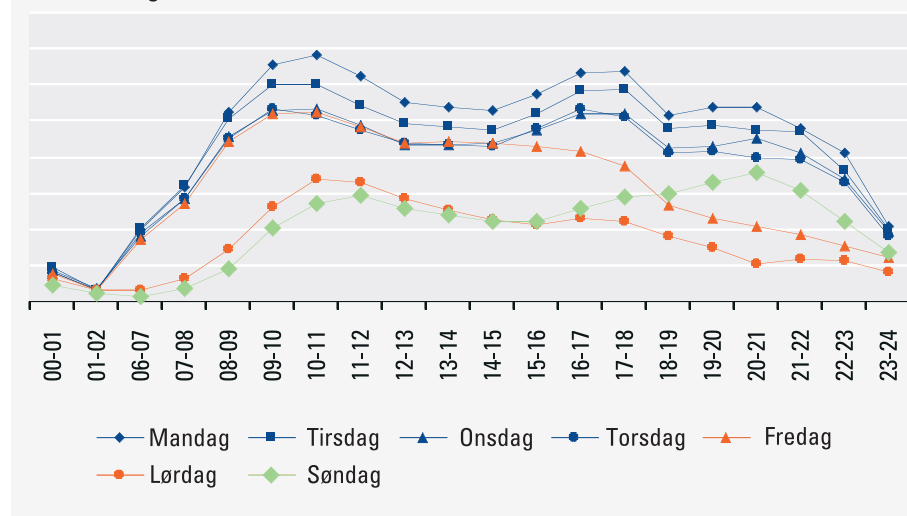
Selv om besøgstallet i alle fredagens dagtimer er en fjerdedel højere, falder besøgskurven støt fra midt på formiddagen. Samtidig udebliver de velkendte frokost- og fyraftensstigninger, da kunderne allerede har påbegyndt forberedelserne til at gå på weekend. Inden spisetid er besøgstallet derfor pludselig faldet til mere end en fjerdedel end de andre hverdage – dog stadig med en lille stigning efter børnenes sengetid.

Lørdag har weekendroen sænket sig helt over familien, og det samlede besøgstal er ugens laveste med udsving i tidspunkterne, der minder meget om fredagens.

Søndag formiddag er besøgstallet helt i bund, men hen på eftermiddagen begynder vi så småt at blive aktive ved tastaturet igen. Ugens første hverdag skal forberedes, og da ungerne er lagt i seng, strømmer kunderne i netbanken i et antal, der er helt på højde med de næste kommende fire dage – frem til torsdag.

Søndagen er dermed efterhånden blevet en almindelig hverdag for de danske kunder i netbanken.

Hvornår bruger kunderne Netbank?



Danske Bank og BG Bank bliver til én bank

••• Fra den 10. april 2007 lægges BG Bank og Danske Bank sammen til én bank under det velkendte navn, Danske Bank. Direktør Henrik Normann kommer til at stå i spidsen med vicedirektør Rina Asmusen som stedfortræder.

Siden fusionen mellem BG Bank og Danske Bank i 2001, er de kommet til at ligne hinanden så meget, at både priser og produkter næsten er blevet identiske. Samtidig er it-systemerne de samme, hvilket betyder, at BG Banks kunder ikke kommer til at opleve den store forskel.

I de tilfælde hvor filialer ligger meget tæt på hinanden, vil der ske fysiske sammenlægninger, hvis det ikke kommer til at gå ud over tilgængelighed for kunderne. For nogle af BG Banks kunder kan det derfor fremover komme til at betyde, at de fremover måske skal møde de velkendte bankmedarbejdere i anden nærliggende filial under navnet Danske Bank.

I løbet af 2007 vil Danske Bank desuden åbne en række nye filialer i byer eller bydele, hvor banken mener, det vil være fordelagtigt at være.

Den fysiske sammenlægning sker i påsken, hvor alle BG Bank filialer vil få midlertidige facadeskilte, så de kan åbne som Danske Bank filialer d. 10. april.



Svindler med usynlige websider

••• Sikkerhedsekspertter advarer mod en ny og avanceret form for phishing, hvor personlige oplysninger aflures gennem usynlige svindlersider på nettet.

EMCs sikkerhedsdivision, RSA, advarer nu mod en ny og udspekuleret metode til phishing, der gør online-svindel lettere at udføre og sværere at opdage, skriver den danske it-avis ComOn.

Svindelnummeret starter med, at offeret modtager en phishing e-mail med et link. Klikkes der på linket, dirigeres man direkte til en falsk, usynlig webside. Men det luske opstår, da computerejeren kommer til at kommunikere med den legitime websides ægte indhold – men via den falske side. Der ved får bedrageren øjeblikkeligt og helt ubemærket adgang til alle offerets personlige informationer.

Der er allerede sat en færdig værktøjskasse, Universal Man-in-the-middle, til salg på nettet, der kan bruges til at udføre denne form for angreb. Programmet tilbydes desuden som gratis testversion i et af de netsvindler-fora, som RSA Security, UK, overvåger.

I modsætning til de mere velkendte phishing metoder, der indsamler specifikke logindata og lignende oplysninger, opsnapper Universal Man-in-the-middle Phishing Kit simpelthen alle de oplysninger, som offeret kommunikerer med den legitime webside.

Mange betragter Universal Man-in-the-middle som næste generation phishing, og Andrew Moloney, Director, RSA Security UK, forventer, at metoden allerede bliver udbredt i løbet af 2007 og 2008.

Til at afværge de nye angreb har RSA Security udviklet et program, der kan håndtere Universal Man-in-the-middle phishing ved at blokere og lukke de falske og usynlige websider.

Ny bank vil give danskerne 10 mia. kr.

••• Den britiske bank, Northern Rock lokker med store kontante fordele med 4,25 pct. i indkøbsrente og nul gebyrer til de danske kunder, der vælger at spare op hos dem. På den måde vil den britiske storbank få de danske bankkunder til at flytte deres opsparing til Northern Rock – og hvis alle danske bankkunder vælger at gøre det, vil de tilsammen tjene 10 milliarder ekstra i renter i år forudsiger banken.

Northern Rocks direktør for forretningsudvikling, Andy Kuipers siger, at danskerne generelt ikke får ordentlige tilbud i deres banker, hvilket giver et stort potentiale i det danske marked. Derfor bejler banken nu alvorligt til de danske kunder med gebyrfrie forretninger og 4,25 procent i rente på en internetbaseret opsparingskonto.





High Performance Business

High Performance Business er et begreb, der bruges om virksomheder, som over en årrække er i stand til at udnytte konkurrenceevne og forretningspotentiale optimalt. I den internationale finanssektor er Danske Bank blandt de tolv High Performance banker i verden, der giver investorerne det bedste afkast, og en analyse viser, hvilke tre egenskaber der skaber den overskudsgivende forretningsmodel.

●●● Med udgangspunkt i en omfattende og verdensomspændende analyse af store og mellemstore virksomheders evne til at skabe shareholder value, har den internationale rådgivningsvirksomhed, Accenture, gennem de seneste år investeret betydelige ressourcer på at identificere, analysere og kalkulere nye teknologi- og forretnings-trends.

Inden for en række forskellige brancher identificeres de 10-12 bedste virksomheder, der formår at udnytte sit forretningspotentiale sikkert og konsekvent og gennem en syv års periode præsterer det højeste afkast til aktionærerne - sammenlignet med de øvrige konkurrenter i samme branche. Derefter påbegynder man arbejdet med at finde de egenskaber, som karakteriserer forretningsmodellerne bag disse High Performers.

”Vi tilbyder derved virksomhederne at få endnu større indsigt til at videreudvikle og gøre deres forretningsmodeller endnu mere rentable inden for både industri, service og teknologi,” fortæller partner i Accenture, Bent Dalager.

Som den eneste bank i Skandinavien – og blandt kun et lille dusin på verdensplan – indtrådte Danske Bank i 2005 i det fornemme selskab af ”High Performance Banks” ved at have skabt en overskudsgivende forretningsmodel, der på flere områder er væsentlig bedre end konkurrenternes.

Men ifølge vicedirektør i Danske Bank, Peter Schleidt, har ”udnævnelsen” ikke nogen direkte betydning for bankens måde at drive forretning på.



Bent Dalager, Accenture.

Gør ingen forskel

”Jeg vil dog ikke lægge skjul på et meget positivt aspekt i at vores forretningsmodel og platform – også ud fra Accentures givne parametre – er med til at konsolidere vores position i den internationale finansverden. Men at være udnævnt til High Performance Bank gør reelt set ingen forskel i forhold til den måde, hvorpå vi driver vores bankforretning i Danske Bank,” fortæller vicedirektør i Danske Bank, Peter Schleidt.



Peter Schleidt, Danske Bank.

Han er samtidig dog ikke i tvivl om, at High Performance-titlen kan være med til at inspirere banken i fremtidige udviklingsstadier, hvor målet fortsat vil være at generere større omsætning – og ikke mindst overskud – i forhold til konkurrenterne.

”Og netop dét at have skabt en finansiel forretningsmodel, hvor der kommer flest mulige penge tilbage til investorerne er én af grundstenene for Accentures High Performance begreb og kalkulationsmodel,” forklarer partner Bent Dalager fra Accenture om begrebet, der benyttes til virksomheder

inden for telekom, forsikring, produktion, energi og finanssektoren.

Tre egenskaber

”Når vi vurderer om en virksomhed er High Performance, benytter vi en helt rå og objektiv kalkulation, hvor der regnes bagud over en periode på syv år ud fra Total Shareholder Return. Det vil sige, at det kun er de 12 virksomheder på verdensplan, der har været i stand til at give investorerne det højeste afkast og været i stand til ”performe” gennem syv år, der er High Performance. Derefter laver vi en analyse og kigger på tre givne egenskaber, der er med til at give det høje afkast,” fortsætter Bent Dalager.

Den første egenskab er differentiering på ydersiden. Det vil sige at tilbyde en mærkbar forskel på dén platform, hvor kunderne bevæger sig, når de er i kontakt med virksomheden.

Det andet parameter er en simplificering på indersiden, så det for eksempel er den samme platform, der arbejdes på uanset, hvor det er henne i verden. Inden for industrien har VW for eksempel formået at tage udgangspunkt i den samme under-vogn, der både kan bruges til vw, Skoda, Seat og Audi.

Og netop ved at have skabt og implementeret et One Bank – One System der

kan bruges på tværs af koncernen i de repræsenterede lande, har Danske Bank været mere dygtige end størstedelen af konkurrenterne.

Det sidste parameter og karakteristika for High Performance Business er evnen til at gennemføre ændringer, når de først er besluttet. Og det er netop også en egenskab, der har været med til at gøre Danske Banks forretningsmodel til High Performance Bank.

”For langt de fleste virksomheder kan det være nok at performe på ét eller to parametre, når der er et sundt forretningsgrundlag som grobund”

”Det kan være nok at performe på ét eller to parametre, når der er et sundt forretningsgrundlag som grobund”

kes, at der også er High Performance potentiale i et par andre banker repræsenteret i Danmark.

”Men udover at lade sig inspirere af modellerne og opnå de nødvendige forretningsmæssige resultater, kan en virksomhed ikke gøre noget specielt for at blive High Performance. Og om der mere potentiale i den danske banksektor, vil vores næste analyse vise, der kommer i løbet af 2007,” slutter Bent Dalager, partner i Accenture.

JONAS VESTFALEN

Net-ID og den Digitale Signatur nærmer sig hinanden

Der står måske en dør på klem for et bredere samarbejde mellem det offentliges Digitale Signatur og bankernes Net ID.

••• I 2008 får borgerne mulighed for at betjene sig selv på nettet i forhold til elektronisk tinglysning. Og bankerne vil også gerne kunne tilbyde deres kunder at benytte det nye digitale tinglysningssystem direkte via netbankerne. Men det kræver brug af det offentliges certifikater til elektroniske services - også kaldt OCES.

”Det er naturligt, at bankkunderne kan skrive under på deres tinglysning i banken. Derfor bestræber vi os på, at kunderne også kan få en OCES i deres bank”, siger underdirektør i Finansrådet Tina Füssel.

Digital signatur i nyt udbud

I IT- og Telestyrelsen glæder Finansrådets udmelding chefkonsulent Palle H. Sørensen.

”Man kunne godt forestille sig, at der kommer til at ske et samarbejde mellem bankerne og den offentlige digitale signatur. Vi er netop på vej ud i en ny udbudsrunde, og her håber vi, at bankerne er med,” siger han.

Regeringens fireårige kontrakt med TDC om at etablere, vedligeholde og drive infrastrukturen til digital signatur udløber i 2008, men sendes i udbud allerede i løbet af 2007. Spørgsmålet er, om bankerne også er indstil-

let på at sidde med ved bordet til den tid.

”Vi vil ikke afvise at deltage i udbudsrunder. Men nu skal vi lige se udbudsmaterialet først”, siger Tina Füssel og understreger,

”Man kunne godt forestille sig, at der kommer til at ske et samarbejde mellem bankerne og den offentlige digitale signatur”

at man er indstillet på at se fremad i forhold til den digitale signatur.

Det var oprindeligt ønsket, at en OCES-digital signatur skulle give adgang til ydelser og services i stat, amt og kommune, og at det private erhvervsliv skulle kunne drage nytte af den IT-sikkerhedsinfrastruktur, der blev etableret. Det har den også i høj grad gjort –

bare ikke i særlig vid udstrækning på bankområdet. Banker og sparekasser havde allerede etableret en sikkerhedsinfrastruktur i forhold til netbankerne, som i 2004 blev markedsført til andre tjenesteudbydere under navnet Net-ID.

Signaturen skal hvidvaskes

Finanstilsynet har for nyligt været ude med kritik af sikkerheden omkring bankernes eventuelle brug af den digitale signatur. Tilsynet har udtalt, at den digitale signatur fungerer fint, hvis man vil ændre sine skatteoplysninger, læse post fra det offentlige eller få adgang til personlige oplysninger om sig selv på forskellige hjemmesider.

Men signaturen opfylder ikke kravene i den nye lov om hvidvask, som stiller skærpede krav til legitimation i forbindelse med pengeoverførsler.

Loven trådte i kraft den 1. marts 2006 og implementerer EU's tredje hvidvask direktiv fra juni 2004. Formålet er at sikre, at de myndigheder, som skal bekæmpe hvidvask og finansiering af terrorisme, kan sikre sig oplysninger om den person, der indbetaler et beløb. Men den digitale signatur lever måske ikke op til de nye krav, da den ikke er bevis nok for, at det er den rette person, der faktisk sidder bag skærmen. Loven stiller særlige krav til legitimation bl.a. fremvisning af pas, kørekort mv. Men en udstedelse af en digital signatur foregår ved, at man verificerer sin folkeregisteradresse i cpr-registeret, hvorefter der kommer en kode frem i en lukket kuvert til den enkelte borger. IT- og Telesty-

relsen og Finanstilsynet arbejder derfor på at finde en måde at styrke den digitale signatur på med flere personoplysninger der kan opfylde de nye krav.

”Vi har været i dialog med Finanstilsynet for at få den digitale signatur til at leve op til hvidvaskloven. Vi er indtil nu kommet frem til, at vi formentlig vil kunne styrke signaturen og få den til at leve op til de krav, der stilles. Men det forudsætter, at der udvikles en ny service, så man udover sit cpr-nummer også skal oplyse sit pas- og kørekortnummer i forbindelse med ansøgningen om digital signatur. Har man ikke pas og kørekort, må man alternativt møde op på fx kommunekontoret”, forklarer Palle H. Sørensen.

Ifølge Finansrådet lever Net ID allerede op til hvidvasklovens regler i og med, at pengeinstituttet ser legitimation for kunden, når man indleder et kundeforhold.

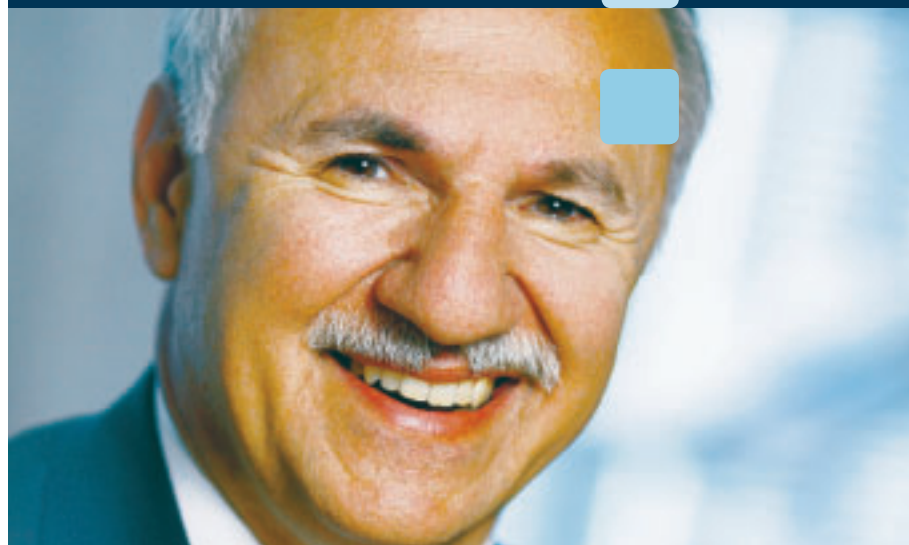
LENE ROSENMEIER

Digitale Signatur og Net ID

- Den offentlige digitale signatur har ca. 820.000 tilmeldte brugere. Ca. 675.000 er borgere, mens resten udgøres af medarbejder- og virksomhedssignaturer.
- Signaturen kan bruges til selvbetjening hos ca. 100 forskellige offentlige myndigheder og 25 private virksomheder på nettet. Herudover kan alle borgere gratis anvende signaturen til at sende og modtage sikker e-post.
- Net-ID er i dag forbeholdt privatpersoner. Pengeinstitutterne overvejer p.t. en løsning også til virksomheder.
- Alle offentlige og private virksomheder, som ønsker at bruge Net ID, kan dog indgå en tilslutningsaftale med PBS.
- I Finland, Sverige og Norge har man flere forskellige offentlige signaturløsninger. I alle disse lande accepterer det offentlige både løsninger som net-ID og OCES ved siden af hinanden.

Kilder: IT- og Telestyrelsen og Finansrådet

VIL DU MØDE EKSPERTEN



GARY COKINS

Hør Gary Cokins, den internationalt anerkendte ekspert og forfatter til talrige værker inden for cost management, activity-based costing og strategic performance management.

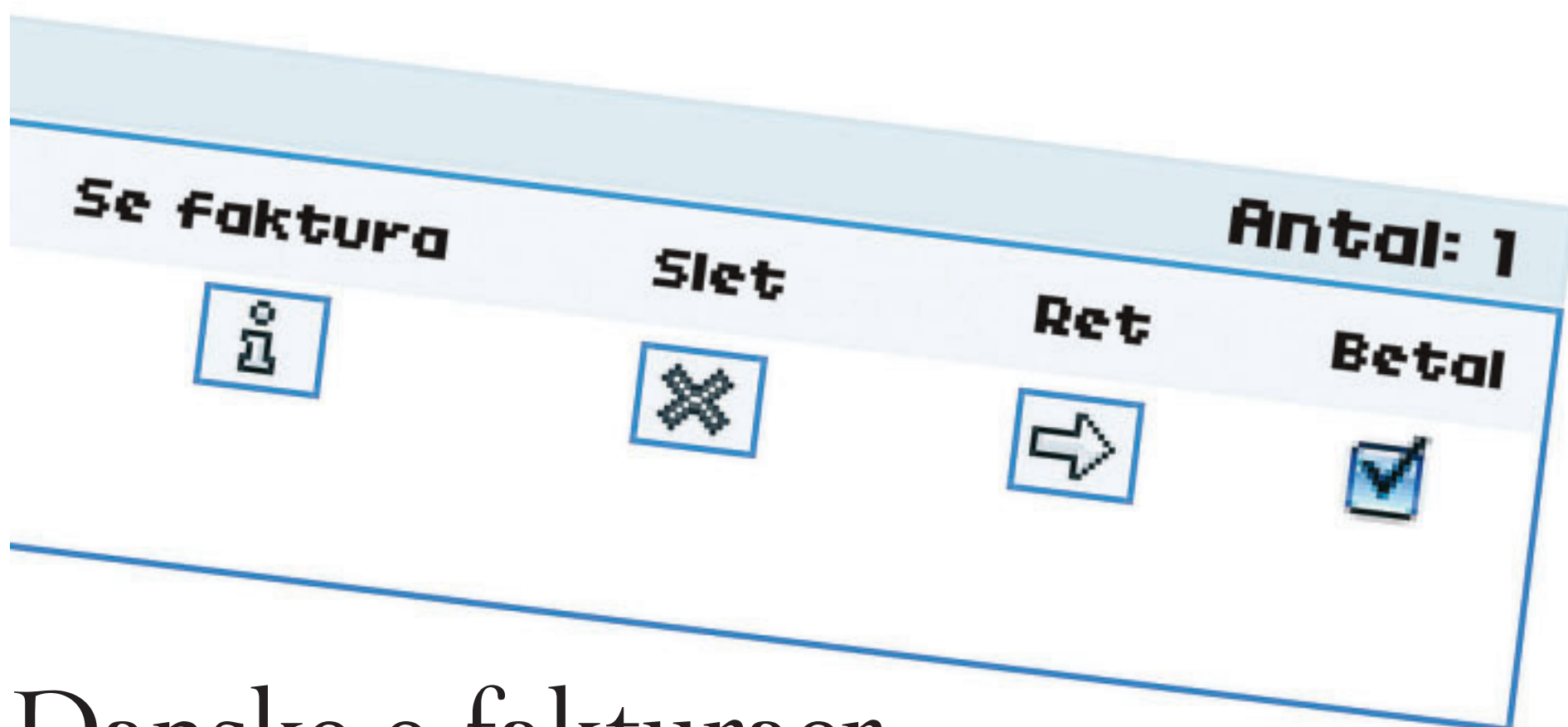
INVITATION TIL SEMINAR OM KUNDEVÆRDI I DEN FINANSIELLE SEKTOR

Den **28. februar** har du mulighed for at høre den internationale lønsomhedseksperter Gary Cokins tale om kundeværdi i den finansielle sektor.

Gary Cokins har mere end 30 års erfaring inden for økonomistyring, marketing management, ledelse og rådgivning fra virksomheder som Deloitte, KPMG, EDS og ABC Technologies.

Læs mere og tilmeld dig på www.sas.com/dk/kundevaerdi





Danske e-fakturaer danner model i udlandet

Danmark er i front med e-fakturering, og danske erfaringer kan meget vel gå hen at blive en del af grundlaget for internationale standarder for faktureringer og e-handel generelt.

••• Når en virksomhed skal fakturere en dansk, offentlig myndighed, skal det foregå med en elektronisk faktura. Men det betyder ikke, at leverandører til det offentlige skal ændre deres arbejdsgang her og nu. En række såkaldte "læs-ind bureauer" tager sig af digitaliseringen af fakturaer, så ingen oplever at blive koblet af udviklingen og miste offentlige kunder. Overgangen til elektronisk fakturering betyder enklere behandling af fakturaer samt massive besparelser for alle parter.

Markedsdrevet system

Det var Økonomistyrelsen, som havde det overordnede ansvar for implementeringen af e-faktura i det offentlige Danmark i 2005, mens IT-styrelsen stod med de tekniske standarder. Vicedirektør i Økonomistyrelsen, Henrik Pinholt, siger om projektet:

"Der var fra starten en stor vilje til at gennemføre e-faktura, som bygger på en

politisk beslutning - men det var ikke uden problemer. Formaterne skulle være korrekte, og der skulle tages hensyn til mange situationer, eksempelvis hvis en faktura ikke kom frem, og det skulle sikres, at alle fik tildelt et EAN-nummer."

Efter begyndervanskelighederne er løsningen nu stort set selvkørende. Der har været lidt justeringer i forbindelse med kommunesammenlægningerne, men i det store og hele er e-faktura i den offentlige sektor uden et centralt driftsansvar. - Og det er ifølge vicedirektør Henrik Pinholt særligt ved modellen, at den er 100 procent markedsdrevet.

En model for udlandet

E-fakturering er så unik, at Økonomistyrelsen i 2005 modtog den europæiske digitaliseringspris, eEurope Award, og det har åbnet udlandets øjne for den danske model.

"I en række andre lande benytter de nu

løsninger tilsvarende den danske, og det lover godt for mulighederne for at implementere en ny, fælles standard, som en overbygning på den nuværende," siger Henrik Pinholt, der peger på, at lande som Sverige er ved at implementere løsninger, der meget ligner den danske model.

- Og netop en international standard er på vej. Den danske IT- og Telestyrelse er initiativtager til samarbejdet på vegne af både offentlige myndigheder og private virksomheder i flere lande.

Samarbejdet er døbt NES (Northern European Subset of UBL).

IT- og Telestyrelsen står på Danmarks vegne for den internationale koordinering af den nye fakturerings- og e-handelsstandard. Standarden tager afsæt i det nuværende efaktura-setup, men har en række yderligere funktioner. De nye funktioner handler primært om at inkludere elementer som katalogvisning og ordregivning og -bekræftelse samt andre dokumenter, der udgør det samlede faktureringsgrundlag. Standarden vil således komme til at omfatte digitalisering af hele indkøbsprocessen fra katalog til faktura.

Fælles EU-regler for e-handel

Specialkonsulent i IT- og Telestyrelsen, Helle Schade-Sørensen, siger:

"Danske virksomheder og myndigheder har bedt os om at gå videre og skabe en standard, som ikke blot er mere omfattende, men også er international. Vi arbejder netop nu på at skabe en implementeringsvejledning for England og de nordiske lande, som vil automatisere hele indkøbsprocessen. Samarbejdet mellem landene kører godt, og det er helt oplagt at gå videre med resultaterne til andre instanser, som udvikler løsninger til efakturering."

I arbejdet mellem de nordiske lande og England lægger man vægt på, at den nordiske standard, som har fået navnet UBL 2.0-standard, skal kunne fungere inden for rammerne af standardiseringsprojekter, der er undervejs fra både EU og FN. De projekter er ikke så langt fremme, som det IT- og Telestyrelsen arbejder på, og derfor er der alle muligheder for at påvirke dem med de specifikationer og løsninger, der udvikles i Norden.

Andre lande i EU inviteres nu til at deltage i det fremtidige samarbejde med henblik på at nå frem til en længe efterspurgt fælles EU-standard på e-handelsområdet. Helle Schade-Sørensen forventer, at den nye standard for fakturering og e-handel generelt vil være implementeret i 2010.

HANS HENRIK LICHTENBERG



"Samarbejdet mellem landene kører godt, og det er helt oplagt at gå videre med resultaterne til andre instanser"

Helle Schade-Sørensen

Info

UBL

Universal Business Language UBL-initiativet er et internationalt organ, som arbejder på at definere de tekniske standarder for forretningsdokumenter, såsom ordrer og fakturaer.

NES

Står for Northern European Subset of UBL. Det er de seks nordeuropæiske lande, som har taget skridtet videre end UBL og nu i praksis vil implementere de avancerede fælles standarder for onlinehandel mellem virksomheder og offentlige myndigheder.

UN/CEFACT

Er FN's center for koordinering af det internationale samarbejde ved nethandel. UN/CEFACTs opgave er at bane vejen for friere handel på nettet globalt.



Det er svært at se, det er en bank, hvis man ikke lige ved det. Men her i Næstved Storcenter kan bankkunderne gå i Max Bank og både få en kop kaffe, et stykke kage og et lån i pausen fra den øvrige shopping.

Foto: Max Bank

Snup en kaffe og et lån

Nye cafébank-koncepter skyder op over hele landet. It, kaffebar, bibliotek og bankforretninger smelter sammen. Trenden er nærvær, siger forsker, men bankerne skal passe på ikke at sige ét – og gøre noget andet.

●●● Få en god oplevelse i dag. Smut ind til din nærmeste bank og få en kop kaffe, læs et godt blad og få så en snak med en hyggelig bankrådgiver. Lyder det sandsynligt?

Det er sandt for flere og flere kunder, efter banker som Jyske Bank og Max Bank har bygget om. Nu skal kunden tættere på banken, og det skal kaffe, storskærme og biblioteksområder sørge for.

Havkat og livsstilsblade

Jyske Bank lancerede sidste efterår en kampagne til 400 millioner kroner, hvor de byggede deres 119 afdelinger om. De nye banker indeholder havkatte, der fortæller bankens historie, et caféområde, hvor kunderne selv kan trække en cappuccino og en oase, hvor man kan læse i livsstilsblade.

Ordførende direktør i Jyske Bank Anders Dam glæder sig over, at banken har haft flere nye kunder end nogensinde før, siden de lancerede café-bankerne.

”Der er 150 banker i Danmark, som ligner hinanden. En af måderne at klare sig på er ved at differentiere sig. Lige fra du ser vores håndtag, har du indtryk af, at de fysiske rammer er anderledes. Ved at gøre det så kunderne bliver i godt humør, tror vi, er med til at skabe en tættere kontakt,” siger han.



Trendforsker Mads Aurelius Søborg.

It teknologien har været en stor del af Jyske Banks satsning. Kunderne kan selv scanne deres produkter ind, de kan følge nyheder på storskærme rundt omkring i banken, og i mødelokalerne er der kommet

storskærme, som med tiden skal bruges til at holde videokonferencer.

”Vi håber, at vi kan trække eksperter ind på storskærmen. Teknologien skal også være med til at give kunderne en anderledes oplevelse,” siger Anders Dam.

Medarbejderne har fået deres egen TV kanal, der sender en gang om ugen, og som med tiden vil blive en integreret del af bankens hjemmeside. De har også fået kurser i de nye produkter, den nye teknologi og ikke mindst den nye rolle som café-bank-vært.

Bank-tendere i Max Bank

Bank-tendere og croissanter er hvad oplevelsen byder på i Max Banks ni filialer på Sydsjælland. Her har de seneste seks års omlægning til et decideret cafékoncept i bankerne betydet, at der har været fokus på medarbejderne. De har været i praktik på en lokal café og får udbetalt bonus i forhold til kundetilfredshed og ikke salg. Nærvær og opmærksomhed er de grundlæggende værdier,

og banken ønsker at opbygge et økonomisk venskab med sine kunder. De teknologiske nyvindinger som storskærme og flere muligheder for at ordne sine bankforretninger online har fulgt med i konceptet, men ikke styret det, siger bankens direktør Allan Weirup.

”Vi var igennem næsten 200 forskellige processer for at understøtte vores værdigrundlag lige fra, hvordan vi går klædt, skriver breve til kunderne til hvordan vi giver medarbejderne bonus. På et tidspunkt kom vi til indretningen af banken,” siger han.

Valget faldt på cafékonceptet, for der mener Allan Weirup, at man finder en afslappet atmosfære, hvor kunder og medarbejdere kan være sig selv.

”Alle sanseindtrykkene signalerer afslappethed. Duften af nybagt brød og nybrygget kaffe og snakken ved cafébordene er med til at underbygge dette,” siger han.

Omlægningen af banken skete på grund af konkurrencen på bankmarkedet.

”Vi startede med at definere, hvilken oplevelse vi gerne vil give kunderne. Deraf er resten kommet efterhånden,” siger han.

Opgør med anonyme banker

Trendforsker Mads Aurelius Søborg fra

Pejgruppen ser en klar sammenhæng mellem bankernes cafékoncepter og et generelt behov i samfundet for mere nærvær.

”De nye cafébanker er en reaktion på, at vi i mange år har haft fokus på individet,

og samværet er ikke blevet dyrket. Tidligere havde bankerne ret anonyme forhold til kunderne, og caféen er bare en måde at gøre op med det forhold på,” siger han.

Han mener, at bankerne skal passe på med ikke blot at skifte stil uden at skifte holdninger, for så snyder de faktisk kunderne.

”Skal bankerne leve op til konceptet, må de også skifte holdningen til menneskerne – både medarbejderne og kunderne. Hvis de skal appellere til de nye forbrugere, skal de gøre op med bankrådgiver og kundeforhold,” siger han.

Han tror mere på modellen med, at kunderne kan ordne flere ydelser og services online, selvom det i sig selv er en modsætning til trenden med cafébanker.

”Vi vil hellere bruge tiden på at være sammen med familien. Dét er nemlig nærvær,” fastslår trendforsker Mads Aurelius Søborg.

”Skal bankerne leve op til konceptet, må de også skifte holdningen til menneskerne”

SEPA – EU-markedet for betalingskort åbnes

De nationale markeder for kortbetaling er snart fortid. Omfattende ændringer i de europæiske betalingssystemer vil i løbet af de kommende år gøre det muligt at benytte betalingskort på tværs af eurolandene. Danmark står uden for samarbejdet, men med en eurokonto i en dansk bank kan alle være med alligevel.

●●● Indførelsen af euro som fælles valuta i euroområdet er først afsluttet, når SEPA (Single euro payments area) bliver indført i medlemslandene. SEPA er ét enkelt sæt af betalingsinstrumenter, som forbrugere, virksomheder og offentlige myndigheder

kan benytte til at foretage kontantløse betalinger i hele euroområdet fra én enkelt konto, uanset hvor den befinder sig i euro-området. –Vel at mærke lige så let, effektivt og sikkert, som man i dag kan foretage indenlandske betalinger.

Et af de mest synlige tegn for forbrugerne vil være, at SEPA åbner for, at de nationale kreditkort kan blive grænseoverskridende. Således kan franskmændenes ”Dankort” blive markedsført i Tyskland, og der kan opstå nye kort, som bliver markedsført i hele EU. Det er helt op til markedet at udnytte de nye muligheder, lyder det fra Den Europæiske Centralbank, ECB.

Ét system åbent for alle

Niels Büneemann, der er talsmand for ECB, siger:

”SEPAen ensarter markedet, så der kun er ét betalingssystem, der er åbent for alle aktører”

”SEPA fuldfører integrationen af euroen i medlemslandene. De fysiske mønter og sedler har været på gaden længe, men SEPA gør, at der ikke skelnes mellem grænseoverskridende og nationale elektroniske betalinger.”

Det kommer forbrugere til gode i form af et frit marked for betalingskort, fordi ingen kort fremover vil kunne gemme sig bag nationale teknologibarrierer.

”Problemet har netop været mange forskellige tekniske løsninger, men SEPAen ensarter markedet, så der kun er ét betalingssystem, der er åbent for alle aktører,” siger Niels Büneemann. Han forventer, at SEPA-en kan realiseres inden udgangen af 2010.

SEPA giver bedre konkurrenceevne

Ved at skabe åbne og fælles standarder som fjerner tekniske og handelsmæssige hindringer, og ved at fremme effektiv konkurrence opnås et forbedret serviceniveau, som slutbrugerne af betalingskortløsninger - det vil sige forbrugerne, erhvervslivet og

myndighederne - vil drage fordel af i form af gennem-sigtige priser og omkostningseffektive tjenester.

SEPA gør betalingssektoren mere effektiv, hvorved der opnås betydelige besparelser og fordele for den europæiske økonomi i bredere forstand. Dette forventes at give en stor effektiviseringsgevinst og en bedre konkurrence-mæssig situation.

SEPA-processen forudsætter, at der sker en løbende forbedring af betalingstjenesterne, ved at den finansielle sektor tilbyder paneuropæiske produkter, som er lige så enkle, effektive og sikre, som nationale produkter er det i dag. En stor del af SEPAs succes afhænger således af, om virksomheder, det offentlige og ikke mindst banker tager de nye rammer til sig og fremmer udviklingen af de tekniske løsninger.

Danmark er med i udviklingen af SEPA, men inden for betalingskortdelen vil det kun være euro-konti, som er med i systemet, oplyser Danmarks Nationalbank.

HANS HENRIK LICHTENBERG



Eurotower, Den Europæiske Centralbank i Frankfurt.

conscius

“If everything seems under control,
you’re just not going fast enough”

Mario Andretti

Nye EU-regler for finansielle virksomheder

En omfattende lovpakke, der skal regulere finansielle virksomheder, er på vej. Bag navnet MiFID-direktivet gemmer der sig en række nye krav til det europæiske værdipapirmarked, som skal beskytte investorer samt liberalisere og samordne branchernes praksis i hele EU.

●●● Investeringsmarkedet bliver nu både mere gennemsigtigt og liberaliseret i kraft af MiFID, den såkaldte "mini børsreform", som skaber nye regler for værdipapirhandel i hele EU. Alle udbydere af værdipapirhandel vil fra november 2007 blive underlagt en række krav til åbenhed om priser og afregning, nye investorbekyttelsesregler - herunder ændrede regler for investeringsrådgivning, samt ændrede regler om handelsinformation. Dertil kommer nye, detaljerede krav til værdipapirhand-

leres organisation for at undgå de interessekonflikter, som formidlere og købere af aktier kan have.

Bryder børsers monopoler

Underdirektør i Finansrådet, Søren Gade, siger:

"Det indre marked for handel med værdipapirer bliver styrket med MiFID, i kraft af at der nu kommer ens regler for alle EU-landene, som samtidig giver en bedre forbrugerbeskyttelse. Hidtil har der været

meget forskellige regler for værdipapirhandel, og markedsoplysninger har i høj grad været monopoliseret af børsene. Det bliver der lavet om på, så der kan opstå såkaldte multilaterale handelspladser - handelspladser uden for børsene."

De multilaterale handelspladser skal leve op til en række krav, som sikrer en fair konkurrence mellem dem. Det sker blandt andet ved krav om, at de oplyste kurser også skal indeholde kurtager og gebyrer. På den måde kan investorerne nemmere danne sig et reelt indtryk af prisforskelle på tværs af mange forskellige udbydere. Det bidrager til en øget konkurrence internt mellem pengeinstitutternes tilbud om strakshandel samt øget konkurrence mellem eksempelvis banker og børsene.

"Det indre marked for handel med værdipapirer bliver styrket med MiFID, i kraft af at der nu kommer ens regler for alle EU-landene"

vælge at anvende reglerne for andre værdipapirer. Ved vurderingen af, om der er behov for anvendelse af de nye regler for før- og efterhandelsinformation for andre værdipapirer, er det relevant at se på, om markedet selv kan skabe en tilfredsstillende gennemsigtighed. EU-Kommissionen skal derfor evaluere og senest to år efter direktivets ikrafttræden udarbejde en rapport om behovet for regler om før- og efterhandelsinformation for andre værdipapirer end aktier.

Søren Gades vurdering er, at de danske, finansielle virksomheder generelt set er parate til MiFID, når loven træder i kraft til november. Ikke helt så godt står det til i andre EU-lande, hvor implementeringen af de nye regler kan komme til at blive forsinket i adskillige måneder.

HANS-HENRIK LICHTENBERG



Det indre marked for handel med værdipapirer bliver styrket med MiFID.

Kun regler for aktiehandel

Noget af det vigtigste ved prisdannelse og effektivitet ved handel med værdipapirer er netop spørgsmålet om markedsgennemsigtighed. Forskellige typer af værdipapirer kræver forskellige typer af markedsindretning, herunder forskellige former for markedsgennemsigtighed, for at kunne handles effektivt. I første omgang er det hensigten med MiFID-direktivet, at de nye gennemsigtighedsregler alene skal anvendes på handel med aktier. EU-medlemslandene kan dog

Om MiFID

- Nye krav til forebyggelse og håndtering af interessekonflikter
- Nye investorbekyttelsesregler
- Krav til kategorisering af kunder i henholdsvis private, professionelle og godkendte modparter
- Regler om tvungen offentliggørelse af visse værdipapirhandlers priser

Pengeautomaten får nyt liv

Pengeautomaten har hidtil levet et stille liv og koncentreret sig udelukkende om udbetalinger af kontanter. Men nu får den helt nye funktioner og muligheder - måske også nogle der slet ikke har noget med bank at gøre.

●●● Efter 20 år på det danske marked står næste generation af pengeautomater på spring til at betjene landets bankkunder. Flere banker har allerede implementeret den nye Windowsplatform, som gør det muligt at lægge helt nye selvbetjeningsløsninger ind i automaterne. En af dem er Max Bank, som regner med at lægge 99 procent af deres rutineopgaver over i pengeautomaterne og efter en indkøringsperiode helt afskaffe deres kassefunktioner.

"Vi sætter grænserne for, hvor meget man kan hæve om dagen op fra 3000 til 20.000 kr. indenfor bankens åbningstid. Samtidig vil kunderne kunne hæve penge og foretage indbetalinger på alle deres konti ved hjælp af bare ét eneste kort," forklarer filialdirektør Birger Andersen.

De nye funktioner i Max Banks pengeautomater skal give bankkunderne større fleksibilitet til at gøre deres bankforretninger. Samtidig får bankmedarbejderne stør-

re sikkerhed mod røverier, i og med at de ikke længere har adgang til pengene.

Koncertbilletter og charterrejser

Men det behøver ikke nødvendigvis bare handle om kolde kontante fremover. Kun fantasien sætter grænserne for, hvad banker i princippet kan tilbyde af services i deres pengeautomater. Ifølge Dorthe Haugaard, der er direktør i firmaet EDT, som leverer selvbetjeningsløsninger til pengeautomater, ses der allerede salg af koncert- og fodboldbilletter samt taletid til mobiltelefoner i udlandet.

"Kun fantasien sætter grænserne for, hvad banker i princippet kan tilbyde af services i deres pengeautomater"

"Bankerne håber på den måde at trække nye kunder til - og desuden modtager de betaling for at lægge infrastruktur til salget. Men det er alt sammen op til bankernes holdning, hvad de vil lægge ind af funktioner," forklarer hun.

Birger Andersen kan godt forestille sig, at Max Banks pengeautomater på sigt får helt andre funktioner, end dem der i dag ligger inde for normal bankforretning - også gerne billetsalg.



Efter 20 år på det danske marked står næste generation af pengeautomater på spring til at betjene landets bankkunder.

"Det kunne fx være oplagt at sælge billetter til vores egne arrangementer i banken eller til lokale begivenheder. Men hvem siger, at vi ikke også skal sælge charterrejser," spørger han.

Birger Andersen ser samtidig automaterne som et oplagt sted at komme af med budskaber til kunderne, mens de alligevel står og kigger på skærmen.

"Det kunne være en måde at nå kunderne bedre på, men reklamer fra eksterne interessenter kunne absolut også være en mulighed. For eksempel den ejendoms-

mæglerkæde vi samarbejder med," siger han.

Max Bank regner med, at alle deres automater er oppe og køre med de nye funktioner inden sommer. I det første halve til hele år vil automaterne dog være bemandede, så kunder der ikke er vant til at bruge kort, kan lære automaterne godt at kende. Derefter er det planen, at alle filialer bliver kasseløse. Det forventes, at størstedelen af landets banker vil implementere den nye Windowsplatform til deres pengeautomater i løbet af 2007. LENE ROSENMEIER

Kampen om it-medarbejderne

Finanssektoren er en af landets største og mest innovative it-arbejdspladser. Alligevel er manglen på it-medarbejdere højere indenfor bank og finans, end i andre brancher. De it-studerende har ikke øje for karrieremulighederne i sektoren.

●●● Danmarks placering som en af verdens førende it-nationer er truet af en voksende mangel på it-kompetencer. Og især de store finansvirksomheder har ifølge Danmarks Statistik vanskeligheder med at rekruttere de nødvendige mængder af it-folk. Det er først og fremmest manglen på it-specialister, der er udbredt her. Også hos Jyske Bank er der stor efterspørgsel på dygtige it-folk, især dataloger og datamatikere. Som årsag til, at manglen er størst i finanssektoren, peger afdelingsdirektør i Jyske Bank Karsten Seeberg på en udbredt uvidenhed hos de unge om de karrieremuligheder, som de finansielle virksomheder rummer på it-området.

”Mange af de studerende har den opfattelse, at de skal ind i it-branchen for at finde spændende opgaver. Men i banksektoren har vi faktisk hele paletten lige fra almindelig softwareudvikling til mere hard core systemprogrammering. Og det kommer ofte bag på it-folk, som tror, at vi outsour-

cer alle vores it-funktioner”, forklarer han.

Og omfanget af finanssektorens outsourcete it-opgaver er generelt en udbredt misforståelse, hvis man spørger Karsten Seeberg. Ifølge ham ligger de fleste it-opgaver stadig indenfor finansvirksomhedernes egne rammer. Den typiske konstruktion er, at bankerne indgår it-driftsfællesskaber

”Mange af de studerende har den opfattelse, at de skal ind i it-branchen for at finde spændende opgaver.”

sammen med andre finansvirksomheder. Jyske Bank har fx it-driftsfællesskabet JN Data sammen med Nykredit. Selskabet har i dag omkring 200 medarbejdere, som betjener 180 afdelingskontorer samt en række kunder, partnere og koncernselskaber med i alt omkring 10.000 arbejdspladser. Selve it-udviklingen varetager man til gengæld i

høj grad in house i banken.

Det kræver foderarbejde

Jyske Bank har tradition for at rekruttere unge nyuddannede it-folk for selv at lære dem op. De ser det som en god platform til at få nogle gode medarbejdere, som pas-

ser netop til bankens behov. Men Karsten Seeberg oplever generelt, at de helt nyuddannede får arbejde, nærmest før de har lukket døren til uddannelsesinstitutionen bag sig for sidste gang. Derfor sørger Jyske Bank for at være helt fremme i feltet, når kampen om de unges gunst skal kæmpes. De opsøger fx selv de studerende på uddannelsesinstitutionerne, på messer osv. for at fortælle dem om karrieremulighederne.

”Det kræver et hårdt stykke arbejde fra bankens side, men det betyder til gengæld, at vi i store træk får de medarbejdere, vi skal bruge”, forklarer Karsten Seeberg.

Ad hoc medarbejdere

Ifølge direktør i en af landets største IT-arbejdsgiverorganisationer, Finanssektorens Arbejdsgiverforening, Steen A. Rasmussen køber især de store finansvirksomheder i dag ofte bistand til forandringer på it-området. Bankerne nedsætter selvstændige projektgrupper bestående af et mix af egne medarbejdere, der kender virksomhedens specifikke behov indgående - og så eksterne konsulenter, såkaldte independent contractors, der har netop de specialkompetencer, der er behov for til den konkrete opgave.

Når virksomheden hyrer eksternt bistand spiller de interne it-medarbejdere en vigtig rolle som tolke mellem virksomhedens egne medarbejdere og de eksterne specialister.

”De interne it-folks evne til at oversætte virksomhedens behov i forhold til den eksterne bistand er afgørende for, at samarbejdet kan bære frugt. Og det stiller helt andre krav til it-medarbejderne end tidligere. I dag bruger it-ansatte i finansvirksomheder i virkeligheden meget lidt tid på at programmere”, siger Steen A. Rasmussen.

Jobbet som it-medarbejder kræver, ifølge Karsten Seeberg, at man er fortrolig med forretningslogik set over en bred kam.

”I dag går det meste tid med at analysere, designe og finde løsningsmodeller. Man skal ikke kunne det hele, men dem, der bliver rigtig gode, er dem, der også evner det”, siger han.

Højt lønniveau

Lønnen på IT-området er generelt højt i forhold til andre typer af jobs på arbejdsmarkedet. Men i finanssektoren er denne tendens endnu mere udpræget. Tal fra Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA) viser et næsten entydigt højere lønniveau blandt it-ansatte i den finansielle sektor, end der findes på det øvrige private arbejdsmarked.

Også i Jyske Bank forsøger de at imødekomme manglen på it-medarbejdere bl.a. med løfter om gode lønninger.

I FA er direktør Steen A. Rasmussen imidlertid bekymret for denne udvikling. Han frygter, at danske it-folk risikerer at lønne sig ud af finanssektoren, fordi omkostningsniveauet på den måde bliver for højt for arbejdsgiverne.

”Næsteften penge er it-ydelser det, der lettest kan føres over grænser. Man kan sagtens servicere finanssektoren fra andre lande,” forklarer han.

Sidste år fik manglen på arbejdskraft og de høje lønninger Danske Bank til at oprette et it-center i Asien.

LENE ROSENMEIER



Fakta

I international sammenligning uddanner Danmark relativt få med en universitetsuddannelse inden for IT.

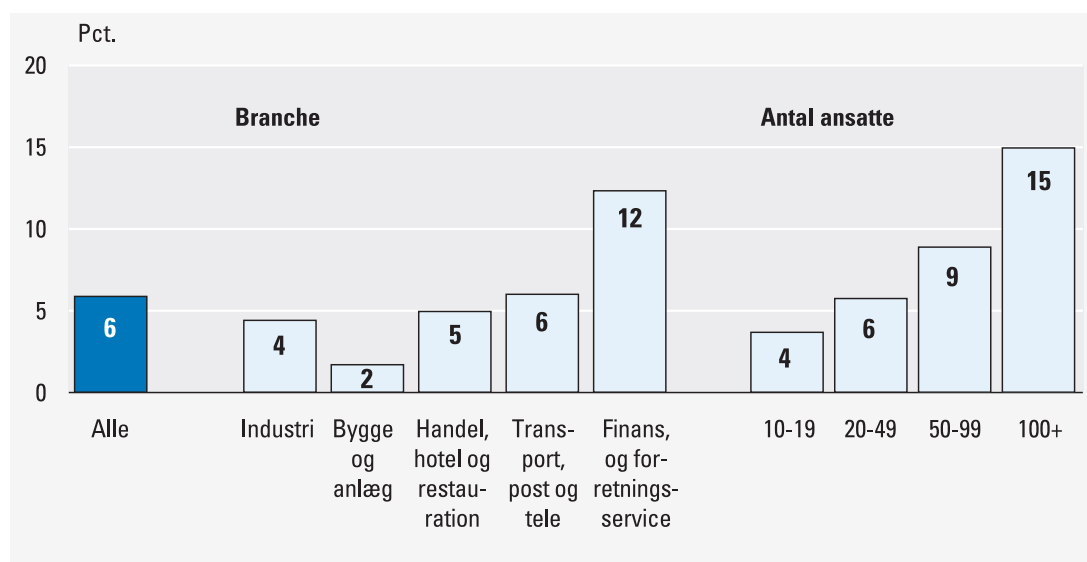
Til gengæld uddanner Danmark relativt mange med en kort videregående IT-uddannelse

Der vil fortsat være stor efterspørgsel efter kandidater med kompetencer inden for IT-kerneområderne fremover.

Men den stigende efterspørgsel på IT i bl.a. finanssektoren gør det nødvendigt at kombinere IT-uddannelser med andre fagområder.

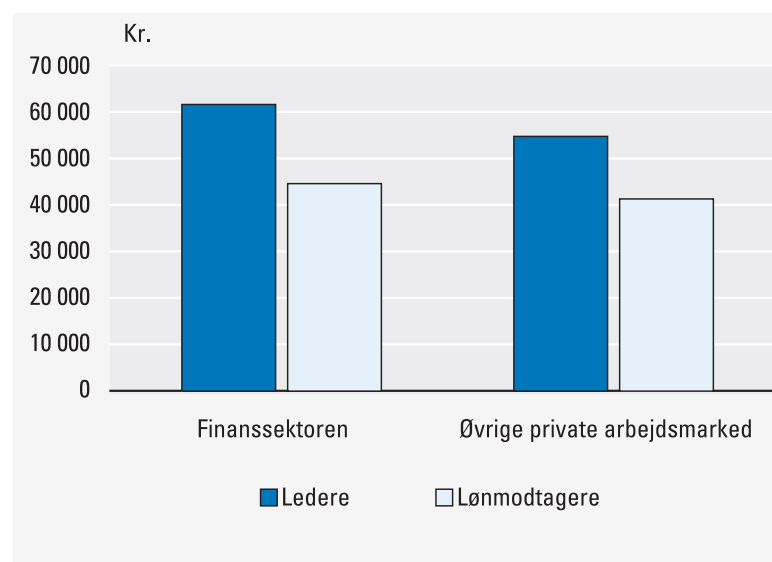
Kilde: Videnskabsministeriet

Vanskeligt at rekruttere ansatte med it-kompetencer i 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Virksomheders brug af IT, 2006.

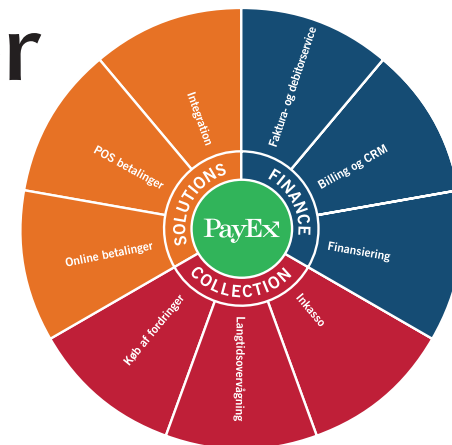
Gennemsnitlige månedsløn for fastlønnede



Kilde: Finanssektorens Arbejdsgiverforening.

PayEx – Nordisk mester i betalingsløsninger

Markedet i dag kræver fleksible og effektive betalingsløsninger. Virksomhederne har derfor et stadigt større behov for at kunne håndtere alle dele af betalingsprocessen på en omkostningseffektiv måde. PayEx har et unikt udbud af services kombineret med specialkompetence indenfor betalinger, som gør, at vores kunder altid kan tilbyde de betalingsløsninger, som markedet i dag og i fremtiden vil forvente.



PayEx

Siden 1972 har PayEx sørget for, at nordiske virksomheder har kunnet fokusere på deres kernevirkomhed ved at tilbyde outsourcing af betalingsprocesser. Med 700 ansatte har virksomheden kapacitet til at håndtere store og komplekse kunder. PayEx er inddelt i tre virksomhedsområder:

PayEx Solutions - Fokus på online betalinger og serviceudvikling

PayEx Finance - Fokus på finansielle og administrative services

PayEx Collection - Fokus på inkasso og køb af porteføljer

PayEx Danmark
Lyngbyvej 28, 1.
DK-2100 København Ø
Tlf: 33 12 10 30
www.payex.dk

I højt tempo og i hård konkurrence lanceres nye betalingsmuligheder for både virksomheder og privatpersoner. Men slutkundernes krav til service og fleksible betalingsløsninger har på kort tid skabt store udfordringer for virksomhederne, da de ofte har svært ved at følge med udviklingen og styre alle systemer og processer internt.

”Vi ser tydeligt, at kompleksiteten på markedet i dag har skabt et stort behov for at kunne outsource alt, hvad der har med betalingsprocesserne at gøre, både for store og små virksomheder,” fortæller Krister Fingal, koncerndirektør i PayEx.

Vores business, core business

Der er mange faktorer, som spiller ind i vore dages betalingsløsninger. Virksomhederne skal have kompetence indenfor selve betalingsmetoderne, som kan være alt fra kort-, over faktura- til mobilbetaling. Samtidigt kræver det stor teknologisk kundskab at kunne håndtere systemerne, ligesom det er nødvendigt at have juridisk kompetence mm. Det er nærmest umuligt

for de små og mellemstore virksomheder, og stadig svært for de store virksomheder, at mestre alt i denne forbindelse. Med PayEx's 35 år lange erfaring har vi opbygget en fuldt dækkende kompetence indenfor alle kendte betalingsløsninger, og vi kan aflaste de fleste virksomheder med alt det arbejde, som har med betalinger at gøre.

”Vi ser det som vores kernevirkomhed at lade kunderne fokusere på deres kernevirkomhed, fuldstændig underordnet om de sælger varer for 50 øre eller 50.000 kroner,” fortæller Fingal videre.

Fleksibel finansiering

Markedet for køb på afbetaling er vokset kraftigt, men har hidtil været afhængigt af, at sælger og køber fysisk underskriver en kontrakt i butikken. I kraft af den store vækst i e-handel er der også opstået stor efterspørgsel på online-afbetalingsløsninger. PayEx har derfor udviklet en meget fleksibel finansieringsløsning, som kan bruges både online og i butikker. Dette udvider

indtjeningsmulighederne for vores kunder. Systemet vil blive lanceret i løbet af sommeren 2007.

”Med dette system vil vores kunder kunne tilbyde slutkunderne fleksible afbetalingsløsninger, henstand i betalinger samt kontokredit,” fortæller Krister Fingal. Løsningen har vakt så stor interesse, at PayEx allerede i dag har indgået samarbejdsaftaler om finansiering med flere af de førende nordiske aktører.

PayEx investerer hele tiden resurser på at udvikle nye og effektive betalingsløsninger, der kan imødekomme markedets nuværende og fremtidige krav. Vi tilbyder både standardløsninger og fuldstændigt skræddersyede løsninger, som udarbejdes sammen med kunden. Et eksempel på det sidstnævnte er PayEx avancerede betalingsløsning til vejafgiften i Stockholm, som kan betales gennem Pressbyrå og 7-Eleven.

”Ingen kan tilbyde vores bredde af betalingsløsninger via alle de kanaler, som vi kan,” siger Krister Fingal afslutningsvis.



Elektroniske Distribusjons Tjenester – EDT A/S er et aktieselskab, som blev etableret i 1996 med adresse i Oslo, Norge. Det danske hovedkontor blev etableret 1. april 2002. EDT er nu den førende leverandør af selvbetjeningsløsninger til det danske marked. EDT Danmark er eneste forhandler af NCR selvbetjeningsprodukter på det danske marked. Som distributør for NCR, har EDT rig mulighed for at tilbyde individuelt tilpassede løsninger, der lever op til nutidens standarder hvad angår både sikkerhed og funktionalitet. NCR er med ca. 40% markedsandel den største producent af selvbetjeningsløsninger på verdensmarkedet.

EDT leverer primært løsninger til det skandinaviske marked, men i takt med internationaliseringen af markedet følger EDT med i udviklingen. EDT skal bla. i forbindelse med Danske Banks overtagelse af to irske banker levere softwareplatformen til de pengeautomater, som understøtter de irske bankers nye design og forretningsstruktur.

EDT Danmark A/S
Datavej 26
3460 Birkerød
Tlf: +45 70 23 91 11
Fax: +45 70 23 91 42
www.edt.dk

Stort indtjeningspotentiale i pengeinstitutternes pengeautomater

I løbet af 2007 får 2.500 af Danmarks omkring 3.000 pengeautomater udskiftet deres gamle OS/2-styresystem med en moderne Windows-platform leveret af EDT Danmark. Det indebærer helt nye muligheder for bankerne for både at tilbyde kunderne en bedre service og samtidig reducere omkostningerne. Dette kan ske gennem markedsføring eller direkte salg af såvel eksisterende som nye produkter og ydelser via pengeautomaterne samt udbredelsen af kasseløse filialer.

Morgendagens bankkunder vil i øget omfang kunne betjene sig selv via bankernes pengeautomater. Fx understøtter den nye Windows-platform indsætning af kontanter i en ny generation af pengeautomater, som adskillige banker allerede har valgt at investere i. Det åbner helt nye perspektiver for at automatisere kontantbehandlingen, som er en væsentlig omkostningsfaktor i pengeinstitutterne. Flere rutiner, som indtil nu har krævet bemandede skranke, kan således overtages af pengeautomater. Det kan frigøre personaleresourcer, som der er stor knaphed på i sektoren. Ressourcer, som i stedet kan sættes ind på opgaver, hvor værdioplevelsen for kunderne og indtjeningen for banken er større, fx personlig service og rådgivning af profitable kundesegmenter.

I fremtiden vil bankerne også kunne tilbyde nye produkter og serviceydelser via deres pengeautomater. Allerede i dag er eksempelvis opladning af mobiltelefonkort muligt på tre ud af fem automater rundt omkring i Europa. EDT Danmark forventer, at faciliteter som denne eller salg af andre ydelser som lottokuponer eller forskellige former for billetter til fodboldkampe, kulturbegivenheder

mv. også vil blive efterspurgt i Danmark indenfor den nærmeste fremtid. Man kunne i princippet også hæve lottogevinster via automaterne, der med den nye Windows-platform principielt understøtter alle former for salg af billetter, det er et spørgsmål om at give kunderne det, de efterspørger, når behovet er der.

Herudover viser udenlandske erfaringer, at pengeautomater som markedsføringskanal er tre gange så kosteffektiv som traditionel Direct Marketing. Derfor kan transaktionstiden i forbindelse med hævning eller indsætning af kontanter eller andre transaktionsformer med fordel udnyttes til at markedsføre bankernes produkter og/eller vedligeholde deres brand i kundernes bevidsthed. I den forbindelse tilbyder EDT Danmark i øvrigt flere værktøjer, som gør det muligt at inddrage pengeautomaterne i bankernes marketingmix.

Tilbud til pengeinstitutter

I det hele taget har EDT Danmark mange tilbud til optimering af filialerne – ikke mindst til dem der har en aktiv strategi om at anvende de muligheder selvbetjeningskanalen tilbyder.

EDT er det eneste danske kompetencecenter inden for softwareudvikling til pengeautomater. Dette betyder, at EDT altid er på forkant med udviklingen indenfor sektoren samt de nyeste krav og denne viden er meget essentiel for os at bringe videre til vores kunder.

EDT har, som distributør af NCR-pengeautomater i Danmark, en markedsandel på 86,5 % ifølge den seneste RBR analyse (August 2006). Fordelen ved at købe NCR pengeautomater er, at kunderne får en garanti for, at produkterne har en lang levetid samtidig med, at de er fremtidssikrede med mulighed for udvidelser i takt med at behovet opstår, eksempelvis opgradering af en eksisterende ATM til at kunne håndtere kontant deponering.

Sidst, men ikke mindst, kan EDT Danmark glæde sig over, at mange banker ivrigt trækker på virksomhedens rådgivning – herunder også omkring anvendelse af selvbetjeningskoncepter, hvor EDT i samarbejde med NCR's Design Center tilbyder at hjælpe med udvikling og implementering af fremtidsorienterede filialløsninger til danske pengeinstitutter.



En anerkendt softwareleverandør på det internationale marked

Siden midten af firserne er Systematic blevet internationalt anerkendt som pålidelig softwareleverandør, systemudvikler og integrator til både forsvaret og sundhedssektoren. Men virksomheden byder også på mange løsninger, der kan benyttes i hele den finansielle sektor.

Som den eneste danske softwareleverandør på CMMI niveau 5 – softwarebranchens internationalt anerkendte kvalitetsstempel (Capability Maturity Model Integration) – og blandt kun en lille håndfuld på europæisk plan, har Systematic siden 1985 opbygget et ry, som en kompetent og pålidelig softwareleverandør, systemudvikler og systemintegrator til det internationale marked.

Især forsvarsindustrien og sundhedssektoren har i mange år haft stor glæde af virksomhedens system- og softwareløsninger. Men også mange produktions- og servicevirksomheder – samt ikke mindst en række aktører i den finansielle sektor har efterhånden fundet ud af fordelene ved at benytte sig af Systematics mange kompetencer indenfor integration af systemer og forretningsprocesser.

”Og det vurderer vi, er én af finanssektorens største udfordringer i dag, hvor applikationsintegration er et væsentligt fokusområde til opbygning af mere fleksible og brugervenlige systemløsninger,” fortæller Business Unit Director i Systematic, Stig Korgaard.

Ved at kombinere de mange års erfaringer med forretningskritisk it og leverancesikkerhed som leverandør til forsvarsområdet, kan Systematic bidrage med særlige kompetencer, der er meget interessante for den finansielle sektor, hvor man også har stor fokus på sikkerhed.

Derfor har Systematic i et nært samarbejde med Realkreditnettet A/S bidraget til udviklingen af Realkreditnettet, RKN - det største EDI netværk i Danmark.

Integrerbare it-løsninger

”Ved udvikling af RKN blev det på sikker vis muligt for realkreditinstitutter, ejendomsmæglere, pengeinstitutter, boligadvokater og revisorer at udveksle en stor mængde data med hinanden,” fortæller Stig Korgaard.

RKN kan benyttes af alle interessenter inden for finansiering af fast ejendom og anvendes til kommunikation mellem ejendomsmæglere, boligadvokater og banker på den ene side – og realkreditinstitutter samt andre serviceudbydere på den anden.

Sikkerheden opnås med kryptering og digital signatur, og via en integreret elektronisk sikkerhedsinfrastruktur er der mulighed for at underskrive og kryptere meddelelser, der sendes via RKN. Der er også mulighed for præcis konfiguration af hvem, der kan kommunikere med hvem og om hvad.

Desuden kan alle forespørgsler, der foretages i systemet registreres – en avanceret registrering af forbrug, som danner grundlag for fakturering til kunderne.

RKN er baseret på internetteknologi, der er integrerbar med ejendomsmæglerens brancheløsning, og kan blandt andet benyttes til at hente oplysninger om kurser og priser på obligationspapirer, ejendoms- og BBR-oplysninger på ejendomme eller restgældsoplysninger.

Fleksibel infrastruktur

”Det system vi har benyttet til RKN er meget fleksibelt og kan benyttes til en lang række formater. Det kan for eksempel også udvides med nye typer data og dataleverandører, og infrastrukturen kan desuden udvides til at indbefatte kommunikation med nye og fremtidige systemer,” fortæller Stig Korgaard.

Systematic har også udviklet et modul til en XML-baseret indberetningsplatform for Danmarks Nationalbank. Modulet fungerer som en generator, der kan generere regneark i Excel- og Lotusformater og anvendes af finansielle organisationer, der indberetter statistikker til Danmarks Nationalbank.

Som teknologileverandør og systemintegrator har Systematic derfor oparbejdet en meget bred og dokumenteret erfaring i at kombinere teknologier, og udvikle nye produkter til det internationale marked.

”Og vi er meget interesserede i dialog og sparring med aktørerne i den finansielle sektor, så vi både kan bidrage med vores kompetencer, erfaring og ny viden, samt udvikle og videreudvikle endnu mere sikre og fleksible system- og softwareløsninger i fremtiden,” slutter Stig Korgaard.



Stig Korgaard, Business Unit Director i Systematic.



SYSTEMATIC
software engineering

Systematic, Danmarks største privatejede softwarehus blev stiftet i 1985 og har i dag stadig hovedaktionærerne i den daglige ledelse.

Hovedsædet er i Århus med en afdeling i København samt kontorer i England og USA, og den samlede medarbejderstab er pr. september 2006 cirka 400 - heraf 50 i England og USA.

De primære forretningsområder er it-systemer til forsvaret og sundhedssektoren, og Systematics medarbejdere besidder stor ekspertise inden for kommando- og kontrolsystemer til forsvaret samt elektroniske patientjournaler til sygehuse.

Desuden leveres der internationalt anerkendte løsninger inden for militær "messaging", interoperabilitet med egenudviklet produktsuite, Systematic IRIS. Der ydes også professionel kompetence til komplekse projektopgaver for en række kunder samt udføres Professional Services for store offentlige og private virksomheder.

Systematic er en innovativ virksomhed, der indgår i et tæt samarbejde med forskningsmiljøer og investerede sidste år omtrent 26 millioner kroner i produktudvikling og procesforbedring.

Softwarevirksomheden hører blandt de højest certificerede i verden inden for procesmodenhed: SEI – CMMI niveau 5-certificeret.

Systematic Software Engineering A/S
Søren Frichs Vej 39
DK-8000 Aarhus C
Tlf: +45 8943 2000
Fax: +45 8943 2020
www.systematic.dk

Nye udfordringer for fremtidens banker

I fremtidens banker vil kunderne komme til at sætte præg på de ydelser, som bankerne tilbyder. De vil nemlig stille endnu større krav til individuel behandling og specifikt tilpassede produkter. Derfor kan bankerne med fordel udvikle endnu bedre forretningsmodeller ved at fokusere på differentiering i forhold til konkurrenterne, lyder rådet fra IBM.

Efterhånden har den generelle samfundsudvikling bevæget sig fra at være baseret på serviceydelser til at være mere oplevelsesorienteret. Det har samtidig betydet, at en støt voksende kundegruppe i højere grad stiller krav til mere individuelt tilpassede ydelser og produkter fra den finansielle sektor.

For at bankerne kan bevare deres førende position i den internationale finansverden, vil udvikling også betyde nye udfordringer for de danske banker, der i forvejen er blandt verdens bedste.

"Hos IBM forudser vi, at man i tiden fremover vil se tre toneangivende tendenser hos bankerne," fortæller Henrik Frøkjær-Jensen, salgsdirektør i IBM og chef for IBM's Financial Services Sektor i Danmark. En afdeling der har ansvaret for IBM's aktiviteter på det finansielle marked i Danmark.

Den første tendens er en yderligere optimering og automatisering af administrative processer, samt udnyttelse af en global leverage model.

Den anden er den fortsatte udnyttelse af de nuværende og kommende teknologiske muligheder til at skabe produkter, der kan tilfredsstille en mere "behovs drevet" verden. Og den sidste tendens er en differentiering der mødekammer kundernes krav om mere oplevelsesorienterede produkter og individualiseret betjening.

Følger udviklingen

"Ved yderligere optimering og automatisering af bankernes administrative processer vil der i fremtiden frigives tid og ressour-

cer. Derved kan fokus øges på mere kundeorienterede oplevelser, som vi forudser bankkunderne vil stille," siger Henrik Frøkjær-Jensen.

"Den senere tid har vi derfor også set flere eksempler på danske banker, der flytter fokus fra traditionelle transaktioner og administration til mere kundeorienterede salgs- og servicebutikker, der giver kunden en større oplevelse af at være i centrum. Og det er et godt eksempel på, at sektoren er opmærksom på videreudvikling af forretningsmodeller, der matcher kundernes mere oplevelsesorienterede ønsker," fortsætter han.

For at blive bedre til at rådgive sine kunder i markedet foretager IBM jævnligt omfattende undersøgelser blandt internationale topchefer. De giver svar på, hvad der er mest karakteristisk for fremtidens markeder.

Disse svar har været med til at danne grundstene i IBMs køreplan "The Paradox of Banking 2015" som er et forslag til, hvordan bankerne kan udvikle sig til at imødekomme fremtidens krav ud fra nogle globale tendenser.

Ny teknologi

"Meget tyder på, at fremtidens banksektor fortsat vil udnytte teknologi til nye og spændende produkter. Kunderne bliver mere behovsdrevet. Det vil sige, de forventer at blive serviceret, når behovet opstår, og dér hvor det opstår. Det betyder blandt andet, at bankerne med fordel vil kunne videreudvikle services baseret på de teknologiske muligheder," fortsætter Henrik Frøkjær-Jensen.

Det kan være interaktiv rådgivning via internet og videotelefoner, hvor der kan konsulteres med ekspertviden på tværs af geografi og filialer. Kontokort med små fleksible skærme, hvor ejeren kan modtage forskellige informationer og oplysninger eller automatisk betaling via RFID.

"Den største udfordring med disse interaktive services vil dog være sikkerhed og identifikation af den enkelte person. Vi vil derfor i fremtiden se en større udnyttelse af biometriske teknologier som fingeraftryk-læser samt tale- og iris genkendelse," fortæller Henrik Frøkjær-Jensen og tilføjer, at dette er områder, hvor IBM's laboratorier er langt fremme i udviklingen.

Nye banktyper

I køreplanen "The Paradox of Banking 2015", vurderer IBM også en fremtid med to meget dominerende – men også meget forskellige banktyper. Nemlig de finansielle supermarkeder, der tilbyder mainstreamydelser til en meget stor kunde-gruppe. Og så de ultra nichefokuserede banker, der vil tilbyde deres kunder nogle lidt dyrere – men også unikke og nøje tilpassede produkter.

"Banker, der ikke formår at differentiere sig i forhold til konkurrenterne, risikerer derfor at blive presset ud af markedet, fordi forholdet mellem pris og ydelse ikke er tidssvarende," slutter Henrik Frøkjær-Jensen og henviser interesserede til at læse mere i de frit tilgængelige rapporter, der ligger på IBMs hjemmeside under Institute for Business Value.



Med over 329.000 medarbejdere i 160 lande er IBM den niende største virksomhed i verden og verdens største IT-virksomhed. Hovedparten af IBM's aktiviteter er inden for IT-services – dertil kommer salg af software og hardware.

IBM blev grundlagt som Computing Tabulating Recording Company i 1911 og skiftede i 1924 navn til International Business Machines Corporation.

I 1950 blev IBM Danmark A/S grundlagt, og få år senere leverer IBM de første mainframe-computere til store virksomheder.

I 1990'erne introducerer IBM begrebet e-business for at beskrive, hvordan netværk kan forandre virksomhedernes kernevirk-somhed og forretningstransaktioner – begrebet er i dag videreudviklet og kaldes nu On Demand Business.

IBM har ca. 7.350 medarbejdere i Danmark.

IBM Danmark A/S
Nymøllevej 91
2800 Kgs. Lyngby
Tlf: +45 45 23 30 00
Fax: +45 45 93 24 20

www.ibm.dk

E-mail: ibminfo@dk.ibm.com



"Vi er selvfølgelig altid parate til at dele vores syn om de fremtidige globale perspektiver," siger Henrik Frøkjær-Jensen, chef for IBM's Financial Services Sektor i Danmark.

Mellemstore og mindre pengeinstitutter skal tænke globalt

Konkurrencen mellem pengeinstitutterne betyder, at de mellemstore og mindre pengeinstitutter må følge med de store på IT-området. Bankbranchen er en af de mest digitaliserede; derfor er IT-systemernes funktionalitet altafgørende, og pengeinstitutterne må gå sammen om IT-udvikling også på tværs af landegrænser for at bevare deres selvstændighed og udviklingspotentiale.

SDC Udvikling A/S er ejet af en lang række pengeinstitutter, der benytter virksomheden som en outsourcet IT-udviklingsafdeling. Design og vedligeholdelse af pengeinstitutternes kernesystemer er nemlig en så omfattende opgave, at kun de største banker kan håndtere den inhouse. Samtidig betyder en stigende mængde krav og love, at pengeinstitutternes it-systemer skal udbygges løbende. Disse pligt opgaver kan løses centralt og dermed spare det enkelte pengeinstitut for mange udgifter.

Stigende konkurrence

Konkurrencen mellem pengeinstitutterne gør, at det ligefrem bliver nødvendigt at samarbejde. De store banker vokser hurtigt i disse år, og fordi de er i stand til at centralisere de omkostningstunge udviklingsprojekter, kan de sikre sig meget lave omkostninger pr. kunde. Det giver dem en konkurrencemæssig fordel, som mellemstore og mindre pengeinstitutter kun kan hamle op med i fællesskab.

Derfor bliver størrelsen af SDC Udviklings kunde- og ejerkreds en vigtig faktor i fremtiden, siger Erik Jakobsen, der er adm. direktør i SDC Udvikling.

”Synergien bliver tydeligere og tydeligere, efterhånden som vi bliver flere, og ikke mindst i takt med at de opgaver, vi skal løse, i stigende grad bliver styret af internationale krav.”

Reduktion af omkostninger

Et eksempel er de mange systemtilpasninger, som er nødvendige, for at pengeinstitutterne kan leve op til nye lovkrav.

”Når de store banker udvikler løsninger, som er nødvendige for at leve op til SEPA, MiFID, Basel eller andre krav, der kommer udefra til sektoren i disse år, så er deres omkostninger de samme som de mellemstore og mindre pengeinstitutters. Derfor er det nødvendigt, at de mellemstore og mindre pengeinstitutter sammen kan løse disse udviklingsopgaver for at bevare konkurrenceevnen,” siger Erik Jakobsen, som nævner to helt centrale faktorer, der gør det muligt at bevare mellemstore og mindre pengeinstitutter på et marked, hvor de få store dominerer:

”Først og fremmest har vi nogle fantastiske medarbejdere, der er i stand til at løfte opgaverne. Dernæst er vores 160 pengein-

stitutter i Danmark, Norge og Sverige alle meget indstillede på at samarbejde og at udvide netværket for at maksimere udbyttet af synergien,” siger Erik Jakobsen.

Stadig plads til effektiviseringer

Erik Jakobsen mener, at der stadig er rum for store effektiviseringsgevinster for de mindre og mellemstore pengeinstitutter.

”De store udviklingsprojekter, som lovbestemt er fælles for alle europæiske pengeinstitutter, bliver eksempelvis foretaget samtidig og på samme måde fem forskellige steder i Danmark. Tager vi udlandet med er det enorme ressourcer, som bliver brugt på at udvikle de samme løsninger.”



SDC Udvikling A/S er et system-udviklingshus, der leverer IT-ydelser til danske, norske og svenske pengeinstitutter.



Erik Jakobsen, adm. direktør i SDC Udvikling.



SDC Udvikling A/S er et system-udviklingshus, der leverer IT-ydelser til 160 danske, norske og svenske pengeinstitutter. SDC udvikler og vedligeholder pengeinstitutternes systemer og sørger for drift og support. I SDC Udvikling sættes mennesket i centrum – hvilket ikke blot betyder, at man som medarbejder får rammer, hvor der er plads til udvikling, men også at der stilles krav til selvstændighed og ansvarlighed. De værdier, der er gældende i SDC Udvikling, er individualitet, fællesskab, ansvar, respekt og troværdighed. SDC Udvikling beskæftiger 300 medarbejdere og 120 konsulenter.

SDC Udvikling A/S
Borupvang 1A
2750 Ballerup
Tlf. 44 65 71 11
Fax. 44 65 13 70
www.sdc.dk
Mail: sdcsdc.dk

Hvorfor gøre it-processer komplicerede, når de kan gøres enkle?

Når en virksomhed skal differentiere sig fra konkurrenterne, er kvalitet og service to sikre parametre at fokusere på. Og ved at samle den komplekse it-struktur i én overordnet og brugervenlig applikation får medarbejderne et unikt og bedre redskab til at yde mere succesfuld kundeservice.

Lang behandlingstid og dårlig tilgængelighed er for mange kunder helt ensbetydende med dårlig service. Dét går ud over virksomhedens image og kan i værste fald give negativ omsætning, da virksomheden i sidste ende mister kunder.

I langt de fleste tilfælde skyldes kundernes oplevelse af dårlige kundeservice ikke, at medarbejderne mangler kompetencer og ikke er interesseret i at yde en ordentlig kundeservice.

Det skyldes i højere grad, at de grundlæggende it-systemer ikke er fuldt integreret i de applikationer, som medarbejderne skal benytte. Derved spildes masser af tid og mange penge på processer med kunde-kontakt og kundeservice, som i sidste ende ikke giver det ønskede udbytte.

”I MATERNA tør vi godt kalde os eksperter i at simplificere komplicerede problemstillinger og løfte sådanne opgaver, hvor der skal udarbejdes nye løsninger til eksisterende strukturer. Og sådan en løsning har vi været med til at implementere hos SKAT i forbindelse med udlægningen til de nye regioner,” fortæller salgsdirektør i den danske afdeling af MATERNA, Jesper Johansen.

Optimerer processerne

”For mange virksomheder og organisationer er der gode grunde til at integrere dyre og isolerede it-processer i én fælles applikation, så der derved kan ydes en høj service-

kvalitet til kunderne,” fortsætter Jesper Johansen.

Han påpeger samtidig, at en organisation risikerer at låse sig fast i ineffektive processer, hvis de ikke er visionære og fokuserer mere på en optimeret funktionalitet.

”Det er simpelthen et spørgsmål om at skabe en optimal kombination mellem teknologi, processer og de medarbejdere, som er dybt afhængige af velfungerende og brugervenlige it-applikationer i deres daglige arbejde,” fortsætter Jesper Johansen. Samtidig fastslår han, at det er en meget vigtig indledende proces, at MATERNA får afdækket kundernes fulde behov, inden en eventuelt optimeringsproces påbegyndes.

Det har også betydet, at MATERNA har fået ry for at give et fuldstændigt overblik, hvor kunderne allerede på forhånd kender både pris og tidspunkt for levering.

”Vores kunder er derfor altid på forhånd sikre på, hvad de får. MATERNAs løsninger bygger på best practice og har således en meget høj succesrate, da kunderne opnår deres ønskede forretningsmål ved at optimere deres it-processer. Der er jo ingen grund til, at medarbejderne arbejder i mere komplicerede applikationer end højst nødvendigt, når det kan simplificeres og gøres mere brugervenligt. Derved skaber virksomheden eller organisationen også langt større værdi i kontakten til kunderne,” slutter Jesper Johansen.



MATERNA er Danmarks førende leverandør af Service Management-løsninger og Europas største Remedy-partner. Remedy er verdens mest udbredte platform til Service Management-løsninger og er en del af BMC familien. Service Management benyttes til Helpdesk og kundeservicefunktioner.

MATERNA har desuden også kompetencer inden for mobilapplikationer og e-business-værktøjer – blandt andet SAP Portal og Core-Media.

Virksomheden blev stiftet i 1980, har hovedkvarter i Dortmund og cirka 1200 medarbejdere fordelt på 15 lande. MATERNA har knap 45 danske kunder – og knap 400 på europæisk plan.

MATERNA Information & Communications A/S
Universitetsvej 2
4000 Roskilde
Tlf: +45 70 25 55 65
Fax: +45 70 25 55 64
www.materna.dk
Mail: info@materna.dk

Kombinerer teknik med erfaring og indgående branchekendskab

– Vores styrke er, at vi kombinerer tekniske færdigheder, branchekendskab og erfaring i hver eneste løsning. På den måde hjælper vi banker, forsikringselskaber og kapitalforvaltere med at være konkurrencedygtige, nu og i fremtiden, siger Ulla Lilja Berg, Senior Vice President hos TietoEnator Banking & Insurance.

TietoEnator Banking & Insurance er en førende leverandør af it-tjenester til bank-, finans- og forsikringsmarkedet.

”Vi tilbyder tjenester, som er baseret på strategisk partnerskab med vores kunder. Ud fra dette partnerskab har vi udviklet globale løsninger med den nyeste teknologi,” siger Ulla Lilja Berg.

De seneste år synes hun at have bemærket en tydelig forskydning i bankernes interesse. Tidligere var den største drivkraft for nye it-løsninger omkostningseffektivitet. Nu er fokus på kunderne blevet en langt vigtigere del.

”Det hænger sammen med, at konkurrencen er blevet meget større. Samtidig er bankernes kunder, som ellers har været meget loyale, begyndt at udvise en anden adfærd, end bankerne er vant til. Fonde og boliglån er områder, hvor vi kunder begynder at være mere og mere utro. Det er nok blot begyndelsen, og bankerne ruster sig til det. Desuden ser kundemødet jo helt anderledes ud i dag. I det mindste i Norden møder bankerne i stor udstrækning deres kunder på internettet. Derfor tvinges bankerne for alvor til at tænke over, hvordan de kan blive konkurrencedygtige og sælge nye tjenester på nettet.”

Indgående branchekendskab

TietoEnator tæller stort set samtlige store banker og en hel del nichebanker i Norden blandt sine kunder. Dertil kommer en række internationale prestigeopgaver. Hemmeligheden bag fremgangen er ifølge Ulla Lilja Berg virksomhedens stærke fokus og et indgående branchekendskab.

”Vi kan tale bank med bankerne. Vo-

res færdigheder og erfaring er udkrystalliseret i vores løsninger. Men selv hvis man havde adgang til alverdens teknologi, ville det ikke være til nogen nytte, hvis ikke den blev forvandlet til innovative tjenester.”

Hun bakkes op af Ilkka Korhikoski, Vice President, Strategic Offering.

”TietoEnator kan tilbyde et antal færdige, meget innovative løsninger til alle, som vil være med i front. Teknik alene er ikke løsningen. Den er let at kopiere og kan derfor ikke give en virksomhed konkurrencemæssige fordele på længere sigt. Erfaring kan ikke kopieres, men kan derimod føres videre. Vores tilbud er essensen af den erfaring, vi har samlet fra forskellige forretningsområder i kombination med tjenester og teknisk formåen. Ud over verdensførende teknik tilbyder vi også erfaring med forbrugeradfærd og optimerer disse faktorer i hver enkelt løsning.”

Nordiske rødder

Ilkka Korhikoski mener, at TietoEnator kan takke de nordiske rødder for sine førsteklases tilbud. I årenes løb har en række nordiske pionervirksomheder inden for brancher som bank og telekommunikation udformet løsninger og tjenester, som har skabt en efterspørgsel på markedet efter nye tjenester.

”Forbrugerne har lært at stole på den digitale kanal, hvilket gør det let at udvikle nye tjenester.”

Og hvis nogen burde vide det, så er det netop Ilkka Korhikoski. Før han begyndte hos TietoEnator for snart et år siden, arbejdede han i fem år som chef for udviklingen af netbanktjenester i den finske

bankkoncern OP Group.

”Min erfaring fra banken er til stor nytte i vores arbejde med at udnytte it til at styrke konkurrenceevnen, forbedre processerne, formindske omkostningerne og overføre dette til kunderne. Især inden for en sektor med så stærk konkurrence som bank og finans,” siger Ilkka Korhikoski.

Et stort antal nordiske banker har haft en 50 procent stigning i antallet af transaktioner og et lige så stort fald i personaleantallet i løbet af de seneste 15 år.

”Det har været til nytte for både banker og kunderne. De transaktioner, som kunderne har udført med selvbetjening, svarer til det arbejde, som ville have krævet tusindvis af bankansatte, men kunderne er mere tilfredse, og de sætter større pris på kvaliteten af banktjenesterne. Antallet af tilgængelige tjenester og efterspørgslen på dem er også øget.”

Spørgsmålet er nu, hvad der skal ske inden for de næste fem år. Ilkka Korhikoski mener, at udviklingen i stadig højere grad styres af forbrugerne.

”Om fem år vil de digitale forbrugere have stor indflydelse på bankernes kernestrategier. Når en enkelt digital tjeneste kan ændre magtstrukturen på markedet, vil evnen til at håndtere forandringer blive en vigtig fremgangsfaktor. For at skabe tilvækst kræves udvikling af tjenester. Samtidig forsvinder en stor del af færdigheder, når medarbejdere går på pension. Det er den situation, mange banker i den vestlige verden står over for. Som supplement til dine egne eksperter får du brug for en langsigtet, pålidelig og erfaren partner som TietoEnator Banking & Insurance.”

TietoEnator ^{TE}

TietoEnator er Europas største virksomhed inden for it-tjenester med over 16.000 ansatte. Vores væsentligste kompetence er at udvikle innovative it-løsninger, som virkeliggør og digitaliserer vores kunders visioner.

Vi har valgt at fokusere på områder, hvor vi har den mest omfattende branchekompetence. Kerneområderne er, ud over bank og forsikring, telecom og media, sundhed og sygdomspleje, den offentlige sektor samt energi og skovindustri.

Inden for disse områder har vi et nært samarbejde med mange af verdens førende virksomheder og organisationer. Vi vokser sammen med dem og har nu virksomheder i 30 lande. Inden for bankområdet kan fremhæves kunder som Barclays, Handelsbanken, Nordea og Swedbank.

TietoEnator Banking & Insurance
Vesterbrogade 149
DK 1620 København V
Tlf.: +45 72 30 60 00
Fax: +45 72 30 63 10
www.tietoenator.com
Mail: info.dk@tietoenator.com



”Vi kan tale bank med bankerne. Vores færdigheder og erfaring er udkrystalliseret i vores løsninger, siger Ulla Lilja Berg, Senior Vice President hos TietoEnator Banking & Insurance.



”TietoEnator kan tilbyde et antal færdige, meget innovative løsninger til alle, som vil være med i front, siger Ilkka Korhikoski, Vice President, Strategic Offering.

Stigende behov for håndtering af incidents og logning

Banker og finansielle institutioner er særligt udsatte for forskellige former for angreb og indtrængning i IT-systemerne, og behovet for effektive værktøjer til at rapportere om og reparere disse er hastigt voksende.

”Incident- og loghåndtering har stor betydning for hele sikkerhedsarbejdet”, siger Ken Willén, sikkerhedsarkitekt hos Symantec.

IT-systemerne i bank- og finanssektoren er særdeles forretningskritiske. Ulovlig indtrængning kan være katastrofal og virksomheder er generelt godt beskyttet gennem firewall, virusbeskyttelse, antispam og andre sikkerhedsprodukter. Men det er ikke altid, at der findes en velfungerende struktur eller et redskab, der hjælper med at håndtere de enorme mængder af datalogning, som disse produkter genererer. Disse datalogninger kan f.eks. omfatte information om, hvem som har logget på et bestemt system samt rapporter om eksterne forsøg på systemindtrængning og angreb. Mange virksomheder har i dag opbygget ”hjemmestrikkede” løsninger for, hvordan logninger skal behandles, men de har ikke altid en helhedstænkning omkring problematikken. Hos Symantec ser man derfor en voldsom vækst i efterspørgslen på struktureret log- og incidenthåndtering dels med henblik på at spore og forebygge ulovlig dataindtrængning, men også for mere effektivt at kunne håndtere og rapportere store mængder data.

”Der er flere grunde til, at behovet for or-

dentlige løsninger øges. Nogle virksomheder er kommet galt af sted med forskellige hændelser, og har derfor indset, at de behøver processer og værktøjer, der gør dem i stand til at agere hurtigt og effektivt. Ny lovgivning og nye EU-direktiver, som Basel II, stiller desuden nye krav om, hvordan virksomheder skal håndtere forskellige typer af operationelle risici. Derudover er mængden af datalogninger vokset eksplosivt, så der kan være mange millioner logninger i timen, og det siger sig selv, at det er vanskeligt at håndtere,” siger Ken Willén, sikkerhedsarkitekt hos Symantec, som arbejder med komplekse løsninger inden for incident- og loghåndtering for større virksomheder.

Arkitektur

Et vigtigt led i arbejdet omkring incident- og loghåndtering er at skabe en arkitektur og procedure for hvordan logninger skal behandles i realtid. Isoleret set virker loggen fra et specifikt system måske ikke vigtig, men hvis den kobles sammen med andre logninger fra f.eks. firewall eller indtrængningsdetekteringsystemer, kan det

skabe et helhedsbillede, der er særdeles værdifuldt.

”Det gælder om at oversætte logningerne til et fælles format og se dem i en større sammenhæng. Således får man viden om deres betydning og kan se vigtige mønstre. Derefter kan man afgøre, hvilke logninger man bør se særskilt på, og hvilke man blot behøver at gemme til eventuel senere opfølgning,” forklarer Ken Willén.

Næste opgave er at håndtere den incident som loggen rapporterer. Løsningen kan være alt fra at udnytte ekspertkompetence til at få hjælp fra helpdesk eller fra forskellige tekniske løsninger.

”I incident- og loghåndteringsens natur ligger, at det drejer sig om at håndtere den incident, som allerede er sket. Hvis man gennem de rette redskaber og arbejdsmetoder kan minimere tiden fra man får alarmerne, til man forstår, hvad det handler om og kan foretage de rette foranstaltninger, så mindsker man eksponeringsperioden og kan dermed minimere skaden,” siger han.

Lav politikker

I en fuldstændig incident- og loghåndtering er det ikke nok at have fungerende og effektive systemer til logvurdering og -behandling. Området skal også ses i et virksomhedsperspektiv. Det omfatter f.eks. risikoanalyse for at få forståelse for hvilke processer, der er vigtige samt hvordan man skal håndtere eksterne krav og forskellige lovgivninger. Ud fra det formuleres en politik for, hvad der skal prioriteres baseret på virksomhedens arbejdsgange. Hvis f.eks. to forskellige systemer angribes samtidigt, så skal der være en politik for hvilket angreb, der først skal behandles ud fra, hvad der har størst betydning for virksomheden.

”Ved at arbejde på alle disse niveauer og ved at prioritere rigtigt, skaber man en platform, der forebygger sikkerhedsproblemer. Det er et komplekst område, hvor processer, teknik og kompetencer skal gå op i en højere enhed for at opnå optimale løsninger,” siger Carl Norell, Nordisk PR-chef hos Symantec.

Ken Willén og Carl Norell fremhæver, at der er skabt en tradition i den danske bank- og finansverden for at tage sig af sikkerhedsspørgsmål internt i deres egen virksomhed. Frem til for relativt nylig, var det også tilstrækkeligt at sikre sig med gode beskyttelsesprodukter og have rutiner for at gemme og lagre logninger. Men med vor tids krav om regeloverholdelse, de enorme datamængder samt et stadig mere komplekst trusselsbillede, rækker det ikke længere.

”Flere og flere virksomheder indser, at behovet for mere komplette og skalerbare løsninger er vanskeligt at tilgodese på egen hånd. Symantec arbejder produktuafhængigt og kan tilbyde kvalificerede konsulent-ydelser og avanceret teknik, der skaber optimale helhedsløsninger inden for hele incident- og loghåndteringsområdet.”



Ken Willén, sikkerhedsarkitekt hos Symantec, arbejder med komplekse løsninger inden for incident- og loghåndtering for større virksomheder.



Symantec er verdensførende inden for informationssikkerhed og -tilgængelighed for såvel privatpersoner, erhvervslivet og myndigheder. Virksomheden tilbyder alt fra antivirusprogrammer til avanceret sikkerhedsrådgivning. Symantec er unik i forhold til at håndtere både interne trusler, som f.eks. nedbrud og tilgængelighedsproblemer, og ekstern sikkerhed som rene angreb. Symantec indsamler kontinuerligt store mængder incidents og trusler, der danner grundlag for den meget detaljerede sikkerhedsrapport til virksomheder, der udgives hvert år.

Symantec har cirka 17.500 ansatte i mere end 40 lande. Hovedkvarteret ligger i Cupertino, Californien.

Symantec
Lyngbyvej 20
DK-2100 København Ø
Tlf: 39 15 81 69
www.symantec.dk

Et unikt online analyseværktøj til aktierådgiveren

At gennemskue hvilke aktier der er gode investeringsobjekter er ikke altid let for investorer, da de ofte kan komme til at drukne i informationer. Men med thescreener.com får investeringsrådgiveren et helt unikt, og lynhurtigt onlineværktøj med objektive og præcise analyser af aktier på børsmarkeder fra hele verden.

Efterhånden som aktieinvestorerne i højere grad er begyndt at investere i aktier fra markeder i hele verden, er det næsten blevet umuligt for investeringsrådgiverne at give den bedste og mest objektive rådgivning. For ingen aktieanalytikere er nemlig i stand til at kunne overskue og analysere udviklingen på hele det internationale børsmarked.

Derfor har den schweiziske rådgivervirksomhed thescreener.com udviklet et "stock-rating" onlineværktøj, baseret på objektive computeranalyser af mere end 5000 aktier fra børsmarkeder i hele verden.

"Vores helt unikke onlineværktøj henvender sig til alle investeringsrådgivere – uanset om de tilbyder traditionelle bank-services eller internetbaseret rådgivning og handel," fortæller Andreas Lusser, direktør i theScreener Investor Services, Zürich.

Let at integrere

"Investeringsrådgiverne kan lynhurtigt finde og sammenligne aktier fra 39 forskellige lande, og værktøjet kan let integreres i enhver eksisterende it-applikation. Blandt andet har Cortal Consors integreret de uafhængige analyser og ratings, så deres rådgivere let

kan finde alternative aktier med stort potentiale," fortsætter Andreas Lusser.

Analyserne er meget omfattende og giver et usædvanligt nuanceret billede af stort set alle aktier på alverdens børsmarkeder, og kunderne kan selv bestemme, i hvilken form de uafhængige analyser skal være, hvordan de skal se ud – og hvor mange data, de skal indeholde.

Aktieanalyserne kan integreres med udførlige rapporter i de ønskede sprogversioner med grafer, grafik og udregninger. De er altid helt up to date og på alle måder

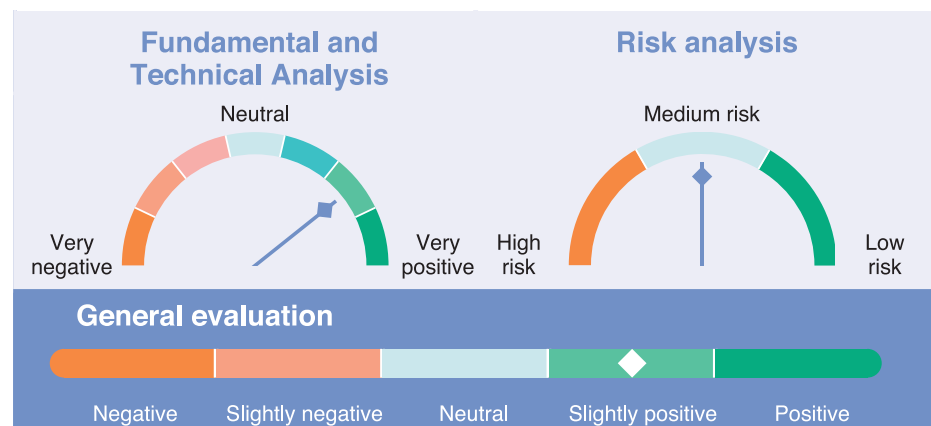
væsentlig mere nuancerede end de analyser, en aktieanalytiker kan udarbejde. Og de kan blandt andet leveres som integrerede XML dokumenter i ethvert it-system eller for eksempel hentes som fuldt formaterede pdf-dokumenter helt efter kundens behov og ønsker.

"Med thescreener.com kan alle investeringsrådgivere derfor få et meget pålideligt analyse- og ratingsystem, og der kan frigives mange ressourcer ved at benytte helt objektive og pålidelige analyser fra tredje part. Og der er ingen tvivl om, at dét som i mange år har været standard i forbindelse med handel med obligationer – med fordel også vil kunne benyttes i forbindelse med investeringsrådgivning på børsmarkedet," slutter Andreas Lusser, direktør i theScreener Investor Services, Zürich.

theScreener.com

theScreener.com analyserer og rater mere end 5000 aktier fra hele verden ud fra nogle strenge og objektive regler. Det unikke onlineværktøj bliver benyttet af en lang række investeringsrådgivere i hele finans- og investeringssektoren. thescreener.com leverer analyser og rapporter til mere end 10.000 professionelle rådgivere – samt én million onlinehandlere. Den schweizisk baserede virksomhed er førende på det europæiske marked indenfor uafhængige aktieanalyser.

theScreener Investor Services AG
Staufferstrasse 45
8026 Zürich
Switzerland
Tlf: +41 44 201 4040
www.theScreener.com
Mail: info@theScreener.com



Professionel IT-håndtering skaffer kunder i butikken

En stor del af kampen om bankkunderne udkæmpes i dag gennem IT. De banker, der har mest styr på deres IT services, er derfor morgendagens vindere. IT Governance og ITIL Best Practice kan hjælpe med at få mest kvalitet ud af IT-systemerne.

»Bankerne bliver nødt til at afspejle den samme professionalisme gennem IT-håndteringen, som de gør i filialerne. Hvis en kunde får indtryk af, at banken ikke har styr på sin IT, smitter det af på det samlede syn på banken,« mener Steen Sverker Nilsson, direktør i konsulenthuset Westergaard CSM.

Derfor gælder det om at få indført arbejdsgange i IT-afdelingen, som sikrer hurtig, ensartet og effektiv håndtering af eksempelvis et nedbrud på webbank eller bankens interne IT-systemer.

Steen Sverker Nilsson vurderer, at bankerne er nødt til at interessere sig for ITIL Best Practice – en standard, der definerer rammerne for, hvordan arbejdet i IT afdelingen kan udføres med størst mulig kvalitet og effektivitet.

ITIL sørger f.eks. for, at når en kunde ringer ind med en fejl, så ved den medarbejder, der modtager opkaldet, præcis hvordan henvendelsen skal håndteres, hvem der kan finde og rette fejlen og hvor lang tid, der må gå, før kunden er hjulpet.

»Det handler om at få størst mulig kvalitet ud af de IT-systemer og medarbejdere, som banken har investeret mange penge i,« fastslår Steen Sverker Nilsson, som forklarer,

at metoden ikke kræver indkøb af ny teknologi.

Konsulenter hjælper i stedet IT afdelingerne med at indføre processerne i det daglige arbejde.

Konstant dialog vigtig

Steen Sverker Nilsson mener, at hvor det tidligere var teknologien, der satte dagsordenen, er det i dag lige omvendt. Med ITIL bliver det arbejdsprocesserne, der styrer, mens teknologien tilpasser sig det, kunderne efterspørger. Her er det vigtigt at afstemme forventningerne mellem IT-afdelingen og bankens ledelse – og mellem IT-afdelingen og eventuelle eksterne leverandører.

»IT-afdelingen skal være i konstant dialog med ledelsen for at forstå, hvilke IT-services som efterspørges, og hvordan de skal tilbydes. Den fornemste opgave for IT-afdelingen er at tilpasse ydelserne til sin forretnings krav og ønsker. Samtidig har mange banker i dag hele eller dele af sin IT outsourcet, og da bliver det endnu vigtigere at have et fælles sprog, klart definerede roller, processer og ansvarsområder. Tydelige serviceaftaler sikrer, at intet falder på gulvet. Det er både i bankens og den eksterne leverandørs interesse,« mener Steen Sverker Nilsson.



Steen Sverker Nilsson, direktør i konsulenthuset Westergaard CSM.

Customer Service Management
Westergaard
CSM

Westergaard CSM er en konsulent- og uddannelsesvirksomhed, stiftet i 1998.

Virksomhedens varemærke er kompetence og erfaring, og Westergaard CSM har en række af landets bedste ITIL konsulenter - alle med stor ledelsesmæssig og praktisk erfaring inden for IT-branchen.

Westergaard CSM er eksperter inden for IT Governance, ITIL Best Practice, PRINCE2, CobiT og MOF.

Både offentlige og private virksomheder i alle størrelser er kunder hos Westergaard CSM.

Westergaard CSM
Finsensvej 80B, 2.
2000 Frederiksberg
Tlf: 45 88 44 23
Mail: info@w-csm.com
www.w-csm.com

Grænseløs integrationsløsning sænker omkostninger og risiko

Den store kompleksitet i bankernes systemmiljø fører til høj risiko, sikkerhedsproblemer og stigende omkostninger. En standardiseret og robust B2B-gateway giver banken en mulighed for Straight-Through-Processing med overskuelighed, kontrol og fleksibilitet.

Banker udveksler i dag betalingstransaktioner og information over mange forskellige netværk med et stort antal virksomhedskunder, som anvender forskellige interne systemer.

”Bankerne vil blive mere markedstilpassede, men i mange tilfælde er deres systemer opbygget i en gammel arkitektur. Kommunikationen består ofte af en række punkt-til-punkt-tilslutninger, som ikke kan kontrolleres og administreres samlet, fordi de er afhængige af forskellige netværksbærere, forskellige formater og standarder, forskellige hardwareplatforme osv. Dette skaber en ineffektiv kompleksitet, samtidig med at risikoen og omkostningerne stiger kraftigt, omvendt proportionelt til den kommercielle værdi af tjenesterne,” forklarer Gustaf Tottie, Nordic Sales Manager hos Sterling Commerce.

Overordnet kontrol

”Store kommercielle organisationer anvender i dag mange banktjenester i mange valutaer i mange lande med forskellige aktører. Bankerne behøver derfor en kommunikationsløsning, som kan klare alle de forskellige kommunikationsformer. Sterling Multi-Enterprise Finance Gateway håndterer dette ved at samle det hele vha. applikationer, som man allerede har på plads,” forklarer Gustaf Tottie videre.

Gennem konvertering af data fra alle forskellige formater og standarder fjernes den operationelle kompleksitet. Samtidig får brugeren fuld kontrol og synlighed over hele sin B2B-kommunikation.

”Vores integrationsløsning åbner for de protokoller, der findes på markedet, EDI, Web Services, http, ftp, SWIFT, SEPA m.fl., hvilket muliggør både lavere omkostninger og en stærk konkurrencekraft for brugeren,” fremhæver Gustaf Tottie.

Automatisk konvertering

Sterling Commerces integrationssoftware løser kommunikationsbehovet dels mellem banker og kommercielle kunder, dels mellem banker og banker, clearinghuse, forsikringselskaber, børsrådgivere osv. Automatisk konvertering af indkomende data giver Straight-Through-Processing i bankens interne system. På samme måde konverteres udgående data automatisk til det format, som anvendes af kundemodtagerens system. Banken behøver derfor ikke at påføre kunden ekstra omkostninger til konverteringsteknologi.

Omkostningsbesparelser

Sterling Commerces løsning, Multi-Enterprise Finance Gateway, giver også flere muligheder for omkostningsbesparelser, bl.a. ved at samle data i separate filover-



”Vores nye integrationsløsning eliminerer systemkompleksiteten og giver overskuelighed, kontrol og lavere omkostninger,” siger Gustaf Tottie hos Sterling Commerce.

førsler eller færre overførsler, og ved automatisk at routeføre specifikke kategorier af data via et billigere bærer-netværk. Sam-

tidig mindskes de operative omkostninger og risikoerne, ved at al kommunikation kan overvåges fra et enkelt kontrolpunkt.

BBS strømliner arbejdsgangen for fremtidens forretninger

Lavere omkostninger, mindre risiko og nye indtægtsmuligheder afgjorde det norske clearinghus BBS' beslutning om at konsolidere sine betalings- og dataoverførsler via Sterling Commerces integrationsløsning.

BBS er et automatiseret clearinghus og fungerer som databehandlingscentral for elektroniske betalingstransaktioner mellem banker og virksomheder i Norge. Samtidig med at transaktionsmængden er blevet større, er indkomstmarginalerne på transaktionerne formindsket. BBS efterlyste derfor en løsning, som kraftigt reducerer omkostningerne for hver transaktion, så virksomheden kan udnytte de muligheder for tilvækst, som voksende transaktionsmængder giver.

Dækker alle betalingsformater

Tidligere er betalingskanalerne for kort- og indenrigsbetalinger blevet behandlet af flere overlappende hardware- og softwareløsninger hos BBS. Sterling Multi-Enterprise Finance Gateway erstatter disse indbyrdes uforenelige betalingskanaler. I stedet administreres alle forekommende betalingsformater og kommunikationsprotokoller,

f.eks. EDIFACT og SWIFT, via Sterling Commerces integrationssoftware.

Øget synlighed og skalerbarhed

Gennem konsolidering af de forskellige betalingsstrømme i en enkelt proces og migrering til et nyt UNIX-miljø opnår BBS en øget synlighed og skalerbarhed. Den nye løsning giver samtidig BBS den nødvendige fleksibilitet til at kunne tilbyde nye tjenester til bank- og betalingsindustrien.

”Sterling Multi-Enterprise Finance Gateway betyder, at BBS kan anvende en enkelt kanal til al betalingsbehandling og derved kan mindske omkostningerne og øge indtægterne. Dette sætter BBS i en god position til at kunne bygge videre på sin eksisterende styrke og samtidig udvide servicetilbuddene i Norge og, via SWIFT, til det øvrige Europa,” siger Knut Bjerke, vicedirektør for BBS, i en pressemeddelelse om sagen.

Hvis du vil læse mere om Sterling Multi-Enterprise Finance Gateway, kan du gå til www.sterlingcommerce.se/mefg

**sterling
commerce**
An AT&T Company

Sterling Commerce er en verdensførende virksomhed inden for integrationssoftware til B2B-kommunikation. Firmaet blev grundlagt i 1976 og har siden 2000 været en del af AT&T Inc (NYSE:T).

Sterling Commerce er størst i verden inden for administreret filoverførsel på bankmarkedet. Praktisk taget alle pengetransaktioner mellem banker og forretningspartnere i USA og Europa sker ved hjælp af en softwareløsning fra Sterling Commerce.

Firmaet har i dag 2.400 ansatte i Europa og 30.000 kunder over hele verden. I Norden er Sterling Commerce etableret med kontor i Stockholm, Oslo og København.

Sterling Commerce
Årstaängsvägen 9
SE-117 43 Stockholm
Tlf: +46 8 622 41 00
Fax: +46 8 622 41 10

www.sterlingcommerce.se

Wake-up call.

Get a new challenge.

Go on. Be a Tiger.



Tid til karriereskift? Konsulenter søges til Bank, Forsikring og Liv&Pension

Kun få jobs giver dig så gode muligheder for at udvikle din karriere som i Accenture Financial Services. Som en del af Accenture, arbejder vi i Financial Services tæt sammen med de største danske og nordiske finansielle virksomheder inden for bank, forsikring og pension. Vi lægger vægt på at arbejde i fælles team med kundens medarbejdere for at sikre et maksimalt udbytte af såvel vores som kundens kompetencer samt for at sikre vidensoverførsel og forankring af projektresultaterne. Vi søger netop nu efter medarbejdere, som ønsker udfordring. Med vores globale erfaring inden for konsulenttydelser, teknologi og outsourcing udvikler vi strategiske initiativer på forretnings- og IT-området, som bringer vores kunder nærmere deres forretningsmæssige vision. I Accenture Financial Services vil du opleve et tæt samarbejde med kolleger og kunder, en begivenhedsrig hverdag, og stor efterspørgsel på de unikke kompetencer, der går på tværs af vores team.

Erfarne forretningskonsulenter

Du arbejder med at analysere forretningskritiske behov, og med at designe og implementere forretningsprocesser og it-løsninger med vores kunder. Afhængigt af erfaringsniveau arbejder du med team- og projektledelse – eller som funktionel arkitekt. Du har erfaring med at præsentere dine resultater for din ledelse/dine kunder.

Erfarne teknologi-konsulenter

Du bruger dine spidskompetencer indenfor kompleks it-arkitektur, som fx SOA, Websphere, BEA, .net, EAI, sikkerhed eller performance-optimering, og med vores kunder udvikler du innovative arkitekturer og tekniske løsninger, der udgør den bærende del af større it-transaktionsprojekter.

Erfaren Human Performance konsulent

Du leder organisationsudviklingsprojekter, eller andre større forandringsprojekter, hvor it ofte spiller en væsentlig rolle. Fælles er, at du i tæt samarbejde med ledelse og medarbejdere formår at realisere projektets forretningsmæssige gevinster.

Fælles for stillingerne

I Financial Services indgår du i en hastigt voksende gruppe af stærke konsulenter, som er en del af Accenture Danmark med i alt 550 ansatte. Du vil blive knyttet til vores internationale netværk på tværs af Accenture og få de bedste muligheder for at udvikle din karriere gennem samarbejde med de dygtigste folk i branchen.

Du har selv 2-9 års erfaring, gerne fra et ledende konsulent/IT-hus eller fra en finansiell virksomhed. Du interesserer dig for it og forretning, og du har gennemført en uddannelse som eksempelvis civilingeniør, cand. merc, cand.oecon, cand. scient, eller cand. scient. pol med flot resultat.

Læs mere om de enkelte jobs og vores øvrige ledige stillinger på www.accenturejob.dk, hvorfra du bedes sende din ansøgning. Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte rekrutteringsafdelingen på 7228 8188 eller kontakte Partner Morten Steiner på 7228 8216 eller Partner Bent Dalager på 7228 8291.

Visit www.accenturejob.dk

• Consulting • Technology • Outsourcing


High performance. Delivered.