

**Kundenbindung als Treiber****Weltweit will fast jede dritte Bank in Mobile Banking investieren**

Datum: 09.05.2008
Autor(en): Christiane Pütter
URL: <http://www.cio.de/854885>

Knapp ein Drittel der großen Banken weltweit will in den nächsten zwölf bis 24 Monaten das Mobile Banking ausbauen. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie im Auftrag des Anbieters Sybase 365.

Der Kunde fordert - die Bank liefert. Kundenbindung wird als Treiber Nummer Eins genannt, wenn es um den Ausbau des Mobile Bankings geht.

Das untermauert auch eine frühere Studie der TU Hamburg-Harburg. Insbesondere für jüngere Kunden entwickeln sich mobile Dienste zum Entscheidungskriterium: Demnach ist jeder Dritte der Altersklasse 31 bis 40 Jahre bereit, die Bank zu wechseln, wenn er keine solchen Leistungen vorfindet.

Die Teilnehmer der Sybase-Umfrage wollen sich daher offenbar nicht nur darauf beschränken, Mobile Banking anzubieten. Sie legen auch Wert darauf, dass das beim Kunden ankommt: 65 Prozent der Unternehmen erhöhen den Marketing-Etat für diese Dienste.

Ein Blick auf die Services, die den Verbrauchern derzeit angeboten werden, zeigt Kontostandsabfragen mit 87 Prozent der Nennungen vorn. Es folgen SMS-Benachrichtigungen über Transaktionen (77 Prozent), Überweisungen (74 Prozent) und sonstige Kontostandshinweise (71 Prozent).

Als Motive für das Anbieten dieser Dienstleistungen gelten die Steigerung der Kundenzufriedenheit (87 Prozent) und die Ergänzung des Internet-Bankings (81 Prozent). 71 Prozent der Banken versprechen sich Wettbewerbsvorteile.

Nicht zuletzt geht es aber auch darum, Kundendienstkosten zu senken (65 Prozent) oder nachzuziehen, weil die Konkurrenz vorgelegt hat (48 Prozent).

Chancen für externe Dienstleister

Ein weiteres Ergebnis der Studie: Knapp jedes zweite Unternehmen (48 Prozent) will das Bereitstellen von Mobile Banking Services aus eigener Kraft stemmen. Jedes Vierte zieht dagegen zusätzlich Support von außen hinzu. 19 Prozent lagern komplett an einen Dienstleister aus, drei Prozent an mehrere Dienstleister.

Sybase 365 hat für die "2008 Global mBanking Study" durch das Marktforschungsinstitut Loudhouse Research 32 europäische und 30 US-amerikanische Banken sowie 30 Banken aus dem asiatisch-pazifischen Raum befragen lassen.

IDG Business Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Business Media GmbH. DPA-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass in CIO unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von CIO aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Business Media GmbH keine Verantwortung.

<http://www.cio.de/financeit/analysen/854885/index.html>