

Bankbook – Sicherung der Privatheit in einer experimentellen Bankfiliale bei Facebook

Prof. Dr. Gottfried Vossen

Institut für Wirtschaftsinformatik
Westfälische Wilhelms-Universität Münster
Leonardo-Campus 3
48149 Münster
vossen@helios.uni-muenster.de

Abstract: Das Projekt BankBook basiert auf der Idee der Etablierung einer virtuellen Bankfiliale bei Facebook. Bisher sind viele Banken auf Facebook nicht als App, sondern lediglich mit einer Facebook-Seite vertreten, sofern sie überhaupt eine Facebook-Präsenz haben. Häufig wird diese Seite dann genutzt, um mit Kunden zu kommunizieren oder um PR-Aktionen durchzuführen oder bekannt zu machen. Das bedeutet, dass sich die Kommunikation meist an alle Kunden richtet, die angegeben haben, dass ihnen die Seite der Bank gefällt; es wird nicht individuell auf Kunden eingegangen. Dabei könnten Banken (und Kunden) Facebook besser nutzen, um die Kommunikation mit den Kunden zu unterstützen. Die BankBook-App bietet dazu neue Funktionen, die dabei helfen, einen vertrauensvollen und persönlichen Kontakt zwischen Beratern und Kunden aufzubauen, der die langfristige Verbindung zwischen beiden stärkt. Allerdings unterscheidet sich eine solche Geschäftsbeziehung deutlich von einer typischen Facebook-Freundschaft. Aus diesem und anderen Gründen setzt BankBook neuartige Konzepte um (wie z.B. ein von Facebook gelöstes Beziehungsmanagement und eine separate Datenhaltung), die im Rahmen eines Feldtests erprobt wurden und die derzeit in einer Zweitaufgabe des Projekts weiterentwickelt werden.