

Inhaltsverzeichnis

Zum Geleit

Vorwort

1.	Neue Bankgeschäfte mit Electronic Banking	1
1.1	Einführung	1
1.2	Wettbewerbskräfte	2
1.3	Eine Dienstleistungsindustrie	7
1.4	Deregulierung – ja oder nein?	9
1.5	Der Wettbewerb um neue Serviceleistungen	12
1.6	Killer-Technologien	14
1.7	Hochtechnologie als Zukunftssicherung	17
2.	Die Bankindustrie und ihre menschlichen Ressourcen	21
2.1	Einführung	21
2.2	Wettbewerb unter Geldinstituten	22
2.3	Das Humankapitel	26
2.4	Lebenslanges lernen	30
2.5	Ein erster Blick auf die strategische Planung	33
2.6	Management-Controlling	36
3.	Grundlegende Veränderungen in der Bankindustrie – die neue Geschäftsstelle	41
3.1	Einführung	41
3.2	Ein Geschäftsstellen-Verbundsystem	42
3.3	Bedingungen für die neue Geschäftsstelle	45
3.4	Das Selbstbedienungskonzept	50
3.5	Der zweckmäßige Einsatz von EZV	54
3.6	Szenarien für EZV/POS	58
3.7	Der dänische EZV/POS-Versuch	61
4.	Ein neues Image der Bankdienstleistungen	65
4.1	Einführung	65
4.2	Die Debitkarte	66
4.3	Sicherheitsvorkehrungen	67
4.4	Die Transaktionsabwicklung	71
4.5	Lehren aus der Anwendung	74
4.6	Die wertschöpfende Differenzierung	76
4.7	Das Marketing von Bankleistungen	79
4.8	Das Aufpolieren alter Images	81

VII

5.	Überdenken des Banksystems	87
5.1	Einführung	87
5.2	Organisation und Vorbereitung auf Geschäftsstellenniveau	89
5.3	Durch Elektronik von Arbeitsstunden zu -sekunden	92
5.4	Drei Generationen von Online-Systemen	96
5.5	Kunden- und managementorientierte Ansätze	100
5.6	Werkzeuge zu unserer Verfügung	104
5.7	Eine Entscheidung steht bevor – Problembewußtsein des Management ist nötig	108
6.	Bank-Engineering	111
6.1	Einführung	111
6.2	Wozu Bank-Engineering?	112
6.3	Informationssysteme im Bankgeschäft	116
6.4	Organisation und Kontrolle	121
6.5	Ein Finanzplanungssystem	125
6.6	Zielorientierte Unternehmensführung	128
7.	Bankstrategie	135
7.1	Einführung	135
7.2	Ein wirklichkeitsnaher strategischer Plan	136
7.3	Kundenloyalität	139
7.4	Die Auswirkungen strategischer Entscheidungen	143
7.5	Management des Wandels	145
7.6	Übergangspläne	150
7.7	Zeiten der Unruhe	154
7.8	Planung für eine anspruchsvolle Kundschaft	156
8.	Die Bank als Profit-Center	161
8.1	Einführung	161
8.2	Die Bedeutung von Gewinnen	162
8.3	Auswirkungen der Inflation	166
8.4	Die Eindämmung der Personalkosten in der Bankindustrie	169
8.5	Neue Finanzierungsregeln	174
8.6	Ein Planungsbeispiel aus dem Darlehensgeschäft	179
9.	Entscheidungshilfen für das Management – ihre Infrastruktur	183
9.1	Einführung	183
9.2	Das Entscheidungsumfeld	184
9.3	Online zu den Computer-Ressourcen	187
9.4	Die Entscheidung für eine Systemlösung	193

9.5	Praktische Anwendungsbeispiele	196
9.6	Das Management-Information-Center	199
9.7	Im Brennpunkt: Sicherheitsaspekt	203
10.	Expertensysteme	207
10.1	Einleitung	207
10.2	Arbeitsvorbereitung mit entscheidungsunterstützenden Systemen	208
10.3	Warum Expertensysteme mehr bieten als Entscheidungsunterstützung	212
10.4	Expertensysteme im Bankgeschäft	216
10.5	Der praktische Nutzen von Expertensystemen	219
10.6	Anwendungsmöglichkeiten bei der Anlageberatung	222
10.7	Das breiter werdende Spektrum anspruchsvoller Systeme	224
11.	Eine Strategie für Informationssysteme	229
11.1	Einführung	229
11.2	Wie man technologische Entwicklungen zu seinem Vorteil nutzt	231
11.3	Computer sind nicht zum Programmieren da	235
11.4	Informationssysteme sind für den Endnutzer da	238
11.5	Elektronische Nachrichtendienste	241
11.6	Planungsprämissen	245
11.7	Organisieren für ein System-Management	248
12.	Planung des Informationssystems für die Zukunft	253
12.1	Einführung	253
12.2	Wie man den Anforderungen eines interaktiven Systems gerecht wird	254
12.3	Planung und Implementierung	258
12.4	Das Sichern größerer Funktionalität	262
12.5	Interaktive Programme in einer Bankumgebung	266
12.6	Fallbeispiel: eine kleine Sparkasse	270
12.7	Routinevorgänge und der „money desk“	273
13.	Der Fünf-Jahres-Plan	281
13.1	Einführung	281
13.2	Ein erfolgreicher Planungsansatz	283
13.3	Das Setzen der richtigen Prioritäten	287
13.4	Eine in geordneten Bahnen verlaufende Implementierung	297
13.5	Die Organisation der Informationssysteme	300
14.	Computer, Kommunikation, kreatives Denken und die Bankindustrie	305
14.1	Einführung	305
14.2	Was ist kreatives Denken?	306

14.3 Die Experten-Hilfen	308
14.4 Wie man sich seinen Lebensunterhalt mit und durch Informationen verdient	311
14.5 Sicherung der Service-Qualität und der Kontinuität	315
14.6 Positionierung unserer Bank auf dem Geldmarkt	319
Stichwortregister	323