

INHALTSVERZEICHNIS

Problemstellung	1
1. Abschnitt: Begriffliche Grundlegung	4
A. Wesen des Telefonbanking	4
I. Begriff des Telefonbanking	4
a) Telefonbanking im weiteren Sinn	4
b) Telefonbanking im engeren Sinn	5
c) Abgrenzung zu anderen Begriffen	7
1. Abgrenzung zum Direktmarketing	7
2. Abgrenzung zur Direktbank	8
II. Funktionsweise des Telefonbanking	8
a) Technische Abwicklung	9
1. Menschliche Bedienungsform	9
2. Computerisierte Bedienungsform	9
i. Speech Recognition-Verfahren	10
ii. Voice Response/Touchtone-Verfahren	10
iii. Voice Response/Tongebler-Verfahren	11
iv. Kombination von Speech Recognition- und Voice Response-Verfahren	12
3. Kombination von computerisierter und menschlicher Bedienungsform	12
i. Wechselmöglichkeit zwischen den Systemen	12
ii. Unterstützung der menschlichen Bedienungsform durch einen Sprachcomputer	13
b) Autorisierungsverfahren	13

III. Umfang des Leistungsangebotes	14
a) Basisangebot	14
1. Allgemeine Informationsabfrage	15
2. Personenbezogene Information	15
3. Personenbezogene Aktivität	15
b) Zusatzangebot	15
B. Anbieter und Nachfrager des Telefonbanking	16
I. Anbieter in Deutschland	16
a) Spezialbanken	16
b) Universalbanken	17
II. Nachfrager	17
C. Historische Entwicklung	18
2. Abschnitt: Beurteilung der notwendigen Rahmenbedingungen des Telefonbanking	20
A. Bankexterne Voraussetzungen	20
I. Marktkomponente	20
a) Wettbewerbsdruck im Banksektor	20
b) Kundenpotential	21
II. Normative Rahmenbedingungen	23
a) Öffentliches Bankrecht	23
b) Privates Bankrecht	23
c) Arbeitsrecht	25
B. Bankinterne Voraussetzungen	26
I. Betriebsgröße	26
II. Räumliche Voraussetzungen	27

2. Software	41
3. Werbungskosten	42
b) Laufende Kosten	42
1. Personelle Kosten	42
2. Sachliche Kosten	43
i. Wartungs- und Pflegekosten	43
ii. Telefonkosten	43
II. Kostensenkungspotentiale	44
a) Direkte Kostensenkungspotentiale	44
1. Senkung der Personalkosten	44
2. Senkung der organisatorischen Kosten	45
3. Kostensenkung durch Kooperation	45
b) Indirekte Kostensenkungspotentiale	46
1. Substitution von Geschäftsstellen durch Telefonbanking	46
2. Substitution von Mitarbeitern durch Telefonbanking	47
III. Kostenüberwälzung	48
B. Erlösgesichtspunkte für die Bank	49
I. Monetäre Erlöse	50
II. Nichtmonetäre Erlöse	51
a) Steigerung des Marktanteils	51
1. Gewinnung von Neukunden	51
2. Festigung bestehender Kundenbeziehungen	52
b) Imagewirkung für die anbietende Bank	53
C. Kriterien der Investitionsentscheidung	54

4. Abschnitt: Beurteilung der Sicherheit des Telefonbanking	56
A. Interne Risikofaktoren	56
I. Geschäftspolitische Entscheidung	57
II. Mitarbeiterbedingtes Verhalten	57
a) Kriminelle Handlungen	58
b) Fehlleistungen	58
1. Übertragungsfehler	58
2. Fehlverhalten	59
III. Systembedingte Fehler	61
a) Eingeschränkte Funktionstätigkeit	61
b) Komplizierte Bedienungsführung	62
c) Betriebssystemausfälle	63
B. Externe Risikofaktoren	64
I. Kundenbedingtes Verhalten	64
II. Abhörbare Telefonleitungen	66
5. Abschnitt: Beurteilung der Unabhängigkeit des Telefonbanking	68
A. Personal als Abhängigkeitsfaktor	68
I. Direktes Abhängigkeitsverhältnis	69
a) Abhängigkeit vom Personal bei der computerisierten Bedienungsform	69
b) Abhängigkeit vom Personal bei der menschlichen Bedienungsform	69
II. Indirekte abhängigkeitsreduzierende Wirkungen in anderen Bankbereichen	70
B. Technik als Abhängigkeitsfaktor	70
I. Abhängigkeit von der Technik bei der computerisierten Bedienungsform	71
II. Abhängigkeit von der Technik bei der menschlichen Bedienungsform	71

C. Dienstleistung fremder Unternehmungen als Abhängigkeitsfaktor: Deutsche Bundespost Telekom	72
6. Abschnitt: Zusammenfassende Würdigung	74
Anhang	79
Abkürzungsverzeichnis	VIII
Literaturverzeichnis	XI

III. Personelle Voraussetzungen	28
a) Quantitativer Personalbedarf	28
b) Qualitativer Personalbedarf	28
1. Fachliche Anforderungen	28
2. Personenbezogene Anforderungen	29
IV. Sachliche Voraussetzungen	30
a) Hardware	30
b) Software	31
V. Organisatorische Einbindung	32
a) Zentrales oder dezentrales Angebot	32
1. Zentrales Angebot	32
2. Dezentrales Angebot	33
b) Interne Integration oder Gründung einer Tochtergesellschaft	34
1. Interne Integration	34
2. Gründung einer Tochtergesellschaft	35
3. Kooperation	36
VI. Managementvoraussetzungen	36
3. Abschnitt: Beurteilung der Rentabilität des Telefonbanking	38
A. Kostengesichtspunkte für die Bank	38
I. Kosten	39
a) Einmalige Kosten	39
1. Hardware	39
i. Telefonanlage	40
ii. Computerisierte Bedienungsform	40
iii. Menschliche Bedienungsform	41