

**Dieter Bartmann**

# **Innovationen im Retail Banking**

*Der Weg zum erfolgreichen  
Privatkundengeschäft*



WILEY-  
VCH

WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort 9

## **Teili**

### **Strategien und Strukturen für das Retail Banking von morgen**

Strategische Positionierung in einem veränderten Wettbewerb 15

*Ernst Stahl*

Vernetzte Wertschöpfungsstrukturen und deren Umsetzung in der  
Finanzwirtschaft 45

*Andreas Wimmer*

Die Wettbewerbspotenziale von Bankmergern im Retail Banking 71

*Frank Seifert*

## **Teil 2**

### **Innovative Geschäftsmodelle und Konzepte**

»Willkommen im Club« - Ertragssteigerung durch Clubmodelle im  
Privatkundengeschäft 99

*Georg Wittmann*

Geschäftsmodell-Innovationen auf Basis der Smart Card 119

*Thomas Krabichler*

Eine einfache, flexible und sichere multifunktionale Smart Card 151

*Idir Bakdi*

Innovationen für Zahlungssysteme auf Basis der Smart Card 171

*Markus Breitschaft*

Basis- und Zusatzleistungen von Trustcentern 199

*Philip Tauschek*

5

*Innovationen im Retail Banking*, Dieter Bartmann

Copyright © 2005 WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA, Weinheim

ISBN: 3-527-50136-3

Inhaltsverzeichnis

### **Teil 3**

#### **Innovationen an der Kundenschnittstelle**

Handlungsfelder zur erfolgreichen Positionierung als filialzentrierte Multikanalbank 227

*Marco Nirschl, Oliver Wild, Andreas Wimmer*

Kundenmanagement im Multikanalvertrieb von Banken 261

*Georg Walter*

Umsetzung einer ereignisorientierten Kundenansprache mit Hilfe von Push-Konzepten 295

*Markus Schimmer*

Organisatorische Integration und Steuerung des Multikanalvertriebs 315

*Oliver Wild*

Konzepte zur flexiblen Konfiguration von Finanzdienstleistungen 345

*Alexander Felfernig, Jens Ingo Mehlau, Andreas Wimmer*

Regelbasierte Beratung im Web 363

*Dieter Bartmann, Vanessa Niemeyer*

### **Teil 4**

#### **Innovationen in der IT-Bank**

Erfolgsfaktoren zur Einführung serviceorientierter Architekturen bei Banken 383

*Martin Koch, Michael Rill*

Modelle zur Messung der Zukunftsfähigkeit von IT-Architekturen 407

*Josef Lankes, Caroline Tabbert*

Integrationsplattformen für das Multichannel-Banking 435

*Benjamin Gebauer, Daniel Jobst, Markus Schimmer, Rainer von Ammon*

Single-Sign-on-Sicherheitskonzept für ein Finanzportal auf Basis von Sicherheitsmustern 453

*Jens Ingo Mehlau*

Integrative Managementkonzepte für operationelle Risiken:

Integration von operationellem Risikomanagement und

IV-Sicherheitsmanagement 477

*Christian Locher*

Benutzerauthentisierung mit dem biometrischen Merkmal  
Tippverhalten 499  
*Dieter Bartmann, Martin Koch, Idir Bakdi*

Abkürzungsverzeichnis 519

Literaturverzeichnis 521

Autoren 541

Register 545