



# Newsletter

No. 12  
Juli 2002

<http://www.if-news.de>

der Fachgruppe Informationssysteme in der Finanzwirtschaft  
Gesellschaft für Informatik e.V.

**Bitte beachten:**

Ab Ausgabe Nr. 13 wird der Newsletter nur noch elektronisch versandt.

Bitte teilen Sie Ihre Email Adresse bzw. Änderungswünsche der Geschäftsstelle mit:  
[gs@gi-ev.de](mailto:gs@gi-ev.de)

**Editorial**

Liebe Mitglieder und Interessierte,

herzlich Willkommen zum aktuellen Newsletter der Fachgruppe „Informationssysteme in der Finanzwirtschaft“.

Auch dieses Mal finden Sie wieder eine Zusammenstellung interessanter Beiträge unserer Mitglieder.

Höhepunkt im Jahr 2002 stellt die im September stattfindende Jahrestagung der IF- Fachgruppe dar. Sie findet in diesem Jahr im Rahmen der Verbundtagung „Bankenkongress CIBI 2002: Kostensenkung durch Wertschöpfungsnetze“ statt. Dort wird die IF unter dem Titel „Umsetzung der Wertschöpfungsnetze durch flexible Architekturen“ dem Publikum interessante Vorträge bieten können.

In der Rubrik „Aktuelles Stichwort“ haben wir diesmal ein hochbrisantes Thema ausgewählt: Basel II. Die Autoren analysieren dabei, welche Vorteile die Anwendung generischer Systeme im Gegensatz zu nicht-generischen Systemen bietet.

Im Punkt „Profile“ stellt sich das neue Kompetenzzentrum „Relationship Management Architecture“ des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen vor, das voraussichtlich im Sommer 2002 seinen Betrieb aufnehmen wird.

Bitte beachten Sie, dass der Newsletter ab der nächsten Ausgabe nur noch elektronisch versendet wird. Ihre Email Adresse bzw. Änderungswünsche teilen Sie bitte der Geschäftsstelle der GI ([gs@gi-ev.de](mailto:gs@gi-ev.de)) mit.

Ich hoffe, die präsentierten Themen stoßen auf zahlreiches Interesse und wünsche Ihnen eine spannende Lektüre.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Prof. Dr. Dieter Bartmann

**Impressum:**

<p><b>Dr. Peter Gomber</b></p> <p>Deutsche Börse AG Market Design Neue Börsenstraße 1 D-60284 Frankfurt am Main Tel.: +49 69 2101 4853 Fax.: +49 69 2101 4478</p> <p>E-Mail: peter.gomber@deutsche-boerse.com</p> <p><b>Verantwortlich für:</b> Aktuelles Stichwort</p>	<p><b>Diplom-Wirtschaftsinformatiker Thomas Klein</b></p> <p>ALLDATA SDV GmbH Systeme der Versicherungswirtschaft Redlichstr. 2 D-40239 Düsseldorf Tel.: +49 211 964-1870 Fax.: +49 211 964-1490</p> <p>E-Mail: Thomas.Klein@alldata.de</p> <p><b>Verantwortlich für:</b> Papers-Abstracts-Books</p>	<p><b>Dr. Susanne Leist</b></p> <p>Institut für Wirtschaftsinformatik Müller-Friedberg-Strasse 8 CH-9000 St. Gallen Tel.: +41 71 224 2937 Fax: +41 71 224 2936</p> <p>E-mail: Susanne.Leist@unisg.ch</p> <p><b>Verantwortlich für:</b> Profile</p>
<p><b>Prof. Dr. Dieter Bartmann (Herausgeber)</b></p> <p>Institut für Bankinformatik und Bankstrategie an der Universität Regensburg, gGmbH D-93040 Regensburg Tel.: +49 941 943-1881 Fax: +49 941 943-1871</p> <p>E-Mail: Dieter.Bartmann@wiwi.uni-regensburg.de</p> <p><b>Verantwortlich für:</b> Call for Papers – Tagungshinweise – Aus der Arbeit der Fachgruppe</p>	<p><b>Rosemarie Knipper</b></p> <p>Institut für Bankinformatik und Bankstrategie an der Universität Regensburg, gGmbH D-93040 Regensburg Tel.: +49 941 943-1881 Fax: +49 941 943-1871</p> <p>E-Mail: Rosemarie.Knipper@wiwi.uni-regensburg.de</p> <p><b>Verantwortlich für:</b> Sekretariat</p>	<p><b>Diplom-Wirtschaftsinformatiker Michael Rill</b></p> <p>Institut für Bankinformatik und Bankstrategie an der Universität Regensburg, gGmbH D-93040 Regensburg Tel.: +49 941 943-1881 Fax: +49 941 943-1871</p> <p>E-Mail: Michael.Rill@wiwi.uni-regensburg.de</p> <p><b>Verantwortlich für:</b> Redaktion</p>
<p>Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Herausgeber wieder.</p>		

**Tagungsankündigungen - Call for Papers - Tagungsrückblicke****IF-Tagung 2002**

im Rahmen der Verbundtagung

**Bankenkongress CIBI 2002**

17. – 19. September 2002 in München

**Kostensenkung durch Wertschöpfungsnetze**

Veranstalter: Universität Regensburg und Institut für Bankinformatik

**1. Tag: Wertschöpfungsnetze und Unternehmensstrukturen**Allfinanz – Bankfabrik – Vertriebsbank – Produktbank – Affiliates – Outsourcing -  
verwirklicht durch Wertschöpfungsnetze.

Dazu nehmen Spitzenvertreter der deutschen Finanzwirtschaft Stellung

- Dr. Sigurd Bunte, Geschäftsführender Direktor von Sal. Oppenheim jr. & Cie
- Hermann-Josef Lamberti, Vorstandsmitglied der Deutschen Bank
- Dr. Siegfried Naser, Präsident des Sparkassenverbandes Bayern
- Dr. Hans-Gert Penzel, Bereichsvorstand der HypoVereinsbank

Mit-Veranstalter: Fachgruppe IF

**2. Tag: Umsetzung der Wertschöpfungsnetze durch flexible Architekturen**Gesamtarchitektur – Produkt-Prozess-Architektur – Architektur der Geschäftsplattformen – Archi-  
tektur der IT-Infrastruktur

Es referieren Bankführungskräfte und Mitglieder der Fachgruppe 5.4 Informationssysteme-

me in der Finanzwirtschaft (IF) der Gesellschaft für Informatik.

Gastredner aus den USA:

- Ulrich Homann, Solutions Architect, Microsoft Corp., Redmond
- Greg Worch, Chief Marketing Officer, Identrus, New York

Mit-Veranstalter: BMBF

### **3. Tag: Wertschöpfung im Retail Banking**

Strategien im Retail Banking – Multikanalvertrieb – Filialvertrieb

Diskussions-Forum der BMBF-Initiative „Innovative Finanzdienstleistung“. Ihre Ergebnisse zur Diskussion stellen die beteiligten Forschungsinstitute

- Institut für Bankinformatik und Bankstrategie, Regensburg
- Fraunhofer Institut Arbeitswirtschaft und Organisation, Stuttgart
- Institut für Finanzdienstleistungen, Hamburg

Näheres unter [www.cibi2002.de](http://www.cibi2002.de).

Andrea Rosenlehner, Institut für Bankinformatik und Bankstrategie [andrea.rosenlehner@wiwi.uni-regensburg.de].

## **'The Financial Industry in the Digital Economy' MiniTrack**

**at the 36th Annually**

**HAWAI'I INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES**

**January 6-9, 2003**

Additional details you'll find on the web site:

[http://www.businessmedia.org/businessmedia/businessmedia.nsf/pages/cfp\\_hicss2003.html](http://www.businessmedia.org/businessmedia/businessmedia.nsf/pages/cfp_hicss2003.html)

This mini track serves as a forum for the presentation and discussion of challenges, threats, and opportunities of the financial industry in the Digital Economy. It addresses state-of-the-art analysis as well as the discussion and development of new concepts and models in order to prepare the industry for the Digital Economy in an international context covering all sectors of the industry like retail-, investment-, private-banking, brokerage, and insurance services.

Possible topics may include (but are not limited to):

- New business models for the financial industry
- Online vs. brick-&-mortar banking
- Changing industry structures in the financial services sector, e.g.: 'Value Webs' vs. high integrated financial service provider, Traditional and new competitors in the financial industry
- Changing inter-organizational business processes in financial service companies
- New products and services in the financial service industry and their challenges for future business models
- Financial services as generic market services in Electronic Markets
- Mobile Banking: Challenges, threats, and opportunities
- Intelligent agents in Banking
- Ambient Computing & Financial Services: Challenges, threats, and opportunities
- The role of customer focus and customer relationships in the financial industry

### **IMPORTANT DEADLINES:**

August 31, 2002: Notice of accepted papers sent to Authors.

October 1, 2002: Accepted manuscripts sent electronically to the Conference.

**Aus der Arbeit der Fachgruppe:**

Das Leitungsgremium arbeitete in den letzten Sitzungen intensiv an einer neuen Struktur, um die aktive Mitarbeit aller interessierten Mitglieder in Themenschwerpunkten zu beleben. Dazu wird demnächst ein Mission Paper erstellt. Vorweg einige Informationen:

Die einzelnen Schwerpunkte (in Klammern die Verantwortlichen) sind

- Flexible Architekturen (Prof. Dr. Dieter Bartmann)
- Sicherheit (Prof. Dr. Erhard Petzel)
- CRM und Vertrieb (Prof. Dr. Hans-Ulrich Buhl)
- Payment (Dr. Hans-Gert Penzel)
- Ertrags- und Risikomanagement (Prof. Dr. Meyer zu Selhausen).

Die an den Schwerpunkten Interessierten organisieren sich in Arbeitskreisen. Gestartet wird mit dem Arbeitskreis Flexible Architekturen. Er thematisiert und organisiert die diesjährige IF-Tagung (siehe Rubrik Tagungsankündigungen). Die IF-Tagung im nächsten Jahr (auf der WI-Tagung 2003) wird unter dem Motto Sicherheit stehen.

Die einschlägigen Aktivitäten in den Schwerpunkten werden von den Leads angestoßen.

Um der zunehmenden Bedeutung der IT in der Versicherungswirtschaft auch in der Fachgruppe Rechnung zu tragen, hat sich das Leitungsgremium um ein neues Mitglied verstärkt. Es handelt sich um Herrn Mihael Foit, Mitglied der Geschäftsführung der DREGIS Dresdner Global IT-Services GmbH. Wir heißen ihn herzlich willkommen.

Dieter Bartmann

**Papers-Abstracts-Books:**

**Asset Allocation für die Alterssicherung  
Performance-Steigerung durch die Nutzung von Zeithorizonteffekten**

Reinhard Lahusen, Deutscher Universitäts-Verlag, Wiesbaden 2002, ISBN 3-8244-7619-3

**Abstract:**

Das System der Alterssicherung in Deutschland wird sich in der Bedeutung und Ausgestaltung der drei "Säulen" gesetzliche, betriebliche und private Alterssicherung in den kommenden Jahren gravierend ändern: Die erste Säule wird in Ihrer Bedeutung zurückgehen zugunsten der betrieblichen und privaten Alterssicherung. Da die zweite und dritte Säule auf dem Kapitaldeckungsprinzip beruhen, ergibt sich das im Rahmen des Buches zu lösende Problem, wie für das Ruhestandsalter in effizienter Weise finanziell vorgesorgt werden kann. Von besonderem Interesse ist dabei, wie ein Vorsorgeportfolio – bestehend aus den Assetklassen Aktien und risikolose Wertpapiere – strukturiert werden soll (Asset Allocation).

Der lange Zeithorizont ist das wesentliche Merkmal der Asset Allocation für die Alterssicherung. Daher wird ausführlich auf theoretischer und empirischer Basis untersucht, ob sich die Rendite-Risiko-Charakteristika der Assetklasse der Aktien mit variierendem Zeithorizont verändern. Das Ergebnis der detaillierten Untersuchungen besteht in der Erkenntnis, dass sich das Aktienrisiko mit zunehmendem Zeithorizont relativ zur Rendite vermindert. Dieser positive Zeithorizonteffekt wird in unterschiedlicher Weise für drei neue Asset Allocation-Modelle genutzt, die über die Zeithorizontabhängigkeit hinaus auch andere Aspekte berücksichtigen wie die individuelle Risikoeinstellung, den Schutz gegen die finanziellen Wirkungen der Inflation oder die notwendige nominelle Kapitalerhaltung als Voraussetzung zur Förderung gemäß der "Riester-Rente". Auf diese Weise werden Modelle vorgestellt, die wissenschaftlich korrekt fundiert sind, die in die Praxis umgesetzt werden können und die sich in vielerlei Hinsicht als vorteilhaft erweisen. Die Modelle sind anwendbar insbesondere in der privaten Alterssicherung und auch bei der betrieblichen Alterssicherung z. B. im Rahmen des Durchführungsweges der Pensionsfonds.

### Optimierungsverfahren zur Risk-/Return-Steuerung der Gesamtbank

Ursula Theiler, Deutscher Universitäts-Verlag GmbH, Wiesbaden, 2002, ISBN 3-8244-7503-0

#### Abstract:

Angesichts steigender Risiken und gleichzeitig sinkender Ertragsmargen sind die Banken gefordert, innovative Verfahren der Gesamtbanksteuerung einzuführen, um das bankweite Risiko- und Rentabilitätsmanagement enger miteinander zu verzahnen und die Risiko-/Ertragsstrukturen auf allen Ebenen des Gesamtbankportfolios zu optimieren. Die Umsetzung einer integrierten, Risk-/Return-orientierten Steuerung des Gesamtbankportfolios wird zum ausschlaggebenden Wettbewerbsfaktor.

Die Verfasserin erarbeitet das Grundmodell eines Risk-/Return-orientierten Steuerungsverfahrens, (RRS-Verfahren), das als Planungsinstrument einer integrierten Gesamtbank-Steuerung eingesetzt werden kann. Aus den Rahmendaten der Bankplanung berechnet das RRS-Verfahren in einem ersten Schritt ein Risk-/Return-optimales Gesamtbank-Planportfolio und erfüllt dabei grundlegende Unternehmensziele des Risiko- und Rentabilitäts-Managements bestmöglich. In einem zweiten Schritt werden aus dem optimalen Gesamtbank-Planportfolio konsistente Risk-/Return-Kennzahlen als Planungsvorgaben für die Profit Center ermittelt, die eine effiziente Allokation der Kapitalressourcen im Unternehmen und eine bankweit optimale Risk-/Return-Struktur erzeugen.

Das RRS-Verfahren wird in mehreren Schritten entwickelt. Zunächst werden die finanzmathematischen Zusammenhänge anhand eines Wertpapier-Portfolios mit beliebiger Wertverteilung erarbeitet und anschließend auf das Gesamtbank-Portfolio übertragen. Es werden allgemeine Anwendungsmöglichkeiten in der Bankplanung und die Wirkungsweisen der Risk-/Return-Optimierung anhand eines Anwendungsbeispiels verdeutlicht. Dabei stellt das RRS-Verfahren das Grundmodell eines Risk-/Return-Steuerungsinstruments dar, das als Basis für die Entwicklung eines in der Praxis einsatzfähigen Systems dienen kann.

### Dying out or dying hard? Disposition investors in stock markets

Andreas Oehler\*, Klaus Heilmann, Volker Läger, Michael Oberländer, Überarbeitete Version, Februar 2002

#### Abstract:

Prior research documents that many investors disproportionately hold on losing stocks while selling stocks which have gained value. This systematic behavior is labeled the "disposition effect". The phenomenon can be explained by prospect theory's idea that subjects value gains and losses relative to a reference point like the purchase price, and that they are risk-seeking in the domain of possible losses and risk-averse when a certain gain is obtainable. Our experiments were designed to test whether individual-level disposition effects attenuate or survive in a dynamic market setting. We analyze a series of 36 stock markets with 490 subjects. The majority of our investors demonstrate a strong preference for realizing winners (paper gains) rather than losers (paper losses). We adopt different reference points and compare the behavioral patterns across three main trading mechanisms, i.e. rules of price formation. The disposition effect is greatly reduced only within high pressure mechanisms like a dealer market when the last price is assumed as a reference point which is a more market driven (external) benchmark. If disposition investors use the purchase price as a reference point which is a more mental-accounting driven (internal) benchmark they are dying hard in all market settings.

JEL Classification: D44, G12, G14

Key Words: Behavioral Finance, Disposition Effect, Prospect Theory, Experimental Asset Markets, Call Markets, Continuous Trading, Dealer Markets

\*) Corresponding author. Requests should be sent to: Andreas Oehler, Bamberg University, Department of Finance, Kirschaeckerstr. 39, D-96045 Bamberg, phone: (+49) 951-863-2536, fax: (+49) 951-863-2538, e-mail: finanz@sowi.uni-bamberg.de, internet: <http://www.uni-bamberg.de/sowi/finanz>. The authors are grateful to Dirk Dreyer and Frank Spellmann for technical support. The paper benefited from discussions with Stefan Arneth, Jan Krahenen, and Martin Weber. We particularly thank Günther Franke and Hartmut Schmidt for valuable comments to a former version. We received also helpful comments from participants at the 10<sup>th</sup> Colloquium on Empirical Capital Market Research of the German Science Foundation, the Symposium on OR 2000 of the GOR (Dresden, Germany) and the EEA Congress 2000 (Bolzano, Italy). Financial support from German Science Foundation (grant OE 214/1-2) is gratefully acknowledged.

**Balanced Scorecard für Corporate Venture Capital –****Eine Performance-Diagnose aus vier Management-Perspektiven**

Ulrich Faisst, Universität Augsburg, Ekkehard Franzke, Bain & Company, München, Moritz Hagenmüller, Bain & Company, München, erschienen in: Finanz Betrieb, April 2002.

**Abstract:**

Unternehmen, die Corporate Venture Capital nachhaltig und als integralen Bestandteil ihres Innovationsmanagements betreiben, können ihre Innovationskraft steigern und die Auslastung ihrer strategischen Assets langfristig sichern. Solche strategischen Erfolge lassen sich im Gegensatz zur Rendite des investierten Kapitals nur indirekt messen. Unter Einbindung führender Corporate Venture Capital-Investoren haben die Autoren eine Balanced Scorecard zur ganzheitlichen Performance Messung entwickelt. Aufbauend auf den Dimensionen des vorgestellten Diagnoseinstruments werden erste Ansätze für Optimierungsmaßnahmen aufgezeigt.

**Ein Beitrag zur Vorteilhaftigkeit von Online-Immobilienfinanzierungen mit KfW-Darlehen**

Dennis Kundisch, Universität Augsburg, Diskussionspapier WI-101, Universität Augsburg, November 2001

**Abstract:**

Getrieben durch die Entwicklungen im IT-Bereich – inklusive E-Commerce – auf der einen Seite und fortschreitender Deregulierung beziehungsweise einheitlicherer Regulierung auf der anderen Seite befindet sich der Markt für Finanzdienstleistungen in einer tiefgreifenden Umbruchphase. Gleichzeitig hat sich der Finanzdienstleistungsmarkt in den letzten Jahren als einer der wichtigsten Endkundenmärkte im E-Commerce etabliert. Insbesondere konnte sich der Markt für Online-Immobilienfinanzierungen unter starken Preiswettbewerb mit hochstandardisierten Produkten zu einem wichtigen Teilmarkt entwickeln. Vermehrt wird im Rahmen dieser Standardangebote auch die Möglichkeit offeriert, eine Immobilienfinanzierung zum Teil über die Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) im Rahmen des sogenannten Wohneigentumsprogramms abzuwickeln. Eine finanzwirtschaftliche Vorteilhaftigkeitsprüfung eines solchen Vorgehens findet in der Regel nicht statt. Daher wird im vorliegenden Beitrag untersucht, inwieweit und unter welchen Voraussetzungen diese Kombination aus einem Bank-Darlehen und einem KfW-Darlehen aus finanzwirtschaftlicher Sicht für den Endkunden vorteilhaft ist und inwieweit sich der Vertrieb von KfW-Darlehen grundsätzlich für den Vertrieb über offene Netzmärkte eignet. Darüber hinaus werden einige allgemeine Aspekte der Vorteilhaftigkeitsentscheidung für solche Standard-Finanzierungsprodukte diskutiert.

**Building Trust - The Most Important CRM Strategy?**

Dennis Kundisch, Universität Augsburg, Präsentiert auf dem 3rd World Congress on the Management of Electronic Commerce, Hamilton, Ontario, Canada, 2002.

**Abstract:**

Currently there is a battle for customer relationships observable in many B2C and also in B2B markets. Most customer relationship management (CRM) strategies are built on the assumption that once a customer is locked in, it will be easier to charge premium prices in the future for specially tailored solutions, i.e. individualized bundles of standardized product components, due to increasing switching costs for the customer over time. In light of the foreseeable development of appropriate applications, customers are more and more able to organize their personal data environment on their own, temporarily allowing corporations to use these data to be able to tailor solutions according to individual customers' needs. Taking into account this mega-trend, the author argues that switching costs will drop dramatically and the current business model of acquiring customers today with high investments and utilizing this relationship in the future will emerge not to be profitable. Hence, if customers can switch suppliers at virtually comparably low direct and indirect costs, trust – in all its different dimensions – will become key in order to successfully compete in the markets of the future. Special consideration is devoted to the arising opportunities in the financial services industry.

## Zahlungsverkehrsinfrastruktur –

### Innovationen und Wandel der bankbetrieblichen Zahlungsverkehrsabwicklung

Gerald R. Riedl, Physica-Verlag, Heidelberg, 2002, ISBN 3-7908-1452-0

#### **Absract:**

Im Rahmen der Globalisierung ist ein rasanter Anstieg der Markttransaktionen und damit auch der sich daraus ergebenden Zahlungsströme zu beobachten. So belaufen sich die wertmäßigen Umsatzvolumina an Großbetragszahlungen, die im Interbankzahlungsverkehr in den Ländern der G-10 bewegt werden, auf derzeit ca. 5.000 Mrd. USD pro Tag. Somit wird einerseits die Dienstleistung „Abwicklung von Großbetragszahlungen“ zu einem lukrativen Markt. Andererseits steigen mit den hohen Volumina die ökonomischen und operationellen Risiken in der bankbetrieblichen Zahlungsverkehrsabwicklung.

Diese beiden Umstände haben eine Reihe von Innovationen auf dem Gebiet der Zahlungsverkehrsinfrastrukturen ausgelöst, die neue Spielräume schaffen. Für die Banken erhält damit der Interbankzahlungsverkehr einen gesteigerten Stellenwert. Sieht man die Zahlungsverkehrsabwicklung in der Gesamtsicht als Kernelement der Leistungskette des Cash Management für die Firmenkunden, so wird ihre strategische Bedeutung offenbar. In Fachkreisen nimmt man derzeit an, dass es für dieses Geschäftsfeld in Europa zu einer Marktkonzentration von Payment Factories, kommen wird. Somit ist eine wissenschaftlich fundierte Auseinandersetzung mit diesem hochaktuellen Thema nicht nur interessant, sondern auch notwendig.

Der Autor macht deutlich, dass der bankbetriebliche Zahlungsverkehr umgestaltet werden muss. Die Liquiditäts- und Risikowirkungen in der heterogenen Zahlungsverkehrsinfrastruktur sind effizienter bzw. sorgfältiger zu beachten. Die komplexen, kapitalintensiven Technologien und die angespannte Ertragslage erfordern eine konsequente Ausnutzung der Economies of Scale. Den sich verändernden Geschäftsmodellen im Privatkunden-, Firmenkunden- und Korrespondenzbankbereich ist Rechnung zu tragen.

## mBanking – Vom Hype zur Normalität

Marco Thymian, Institut für Bankinformatik und Bankstrategie, Regensburg

### **Der Hype und die Ernüchterung**

In den vergangenen Jahren wurden für den mobilen Markt euphorische Wachstumsprognosen abgegeben. Heute werden zahlreiche Aussagen angesichts der beobachtbaren Marktkonsolidierung korrigiert.

Dennoch ist mit der heutigen und zukünftig zu erwartenden Verbreitung internetfähiger mobiler Endgeräte die technische Basis für eine breite Nutzung von mBanking-Anwendungen gegeben. Zudem lässt die bestehende und zu erwartende mobile Internet-Nutzung auf Potenziale für mBanking schließen.

Gerade im Bezug auf mBanking ist die Euphorie jedoch der Realität gewichen: Die hohen Nutzungsprognosen haben sich nicht bewahrheitet. Die aktuelle Nutzung mobil bereitgestellter Finanzdienstleistungen zeugt von mangelnder Kundenakzeptanz. Die Ernüchterung zieht eine Stagnation der entsprechenden mBanking Projekte nach sich, welche im Zuge des Hype initiiert wurden. Es stellt sich die Frage, warum mBanking sich beim Kunden nicht durchsetzen konnte.

Die technischen Restriktionen des mobilen Endgerätes stellen nicht die Hauptursache für das zögerliche Nutzungsverhalten dar. Die nahe liegende Vermutung, vor allem mangelnde Freiheitsgrade in der Präsentationsebene würden eine hohe Nutzungsaktivität verhindern, erweisen sich bei näherer Betrachtung als wenig haltbar. Der mobile Vertriebsweg bietet nicht nur die Basis für eine Abwicklung von standardisierten Zahlungsverkehrsleistungen; er bietet darüber hinaus Potenziale für eine individualisierte Vermittlung und praktikable Präsentation eines umfassenden Angebotes an Finanzdienstleistungen und Value Added Services.

Vielmehr verfehlen die Finanzdienstleister selbst durch ein Missverständnis von mBanking den Bedarf des mobilen Kunden und tragen damit zur schlechten Akzeptanz mobiler Services bei.

Der erste Schritt in die falsche Richtung besteht darin, den mobilen Vertriebsweg als weiteren vertikalen Slot im Multi-Kanal-Mix zu verorten. Diese Sichtweise der Anbieter verhindert die Ausschöpfung der neuen Potenziale, welcher der mobile Vertriebsweg für die bedarfsorientierte Kundenansprache bietet. Für den Kunden stellt mBanking heute einen weiteren Zugangsweg zur zeit- und ortsunabhän-

gigen Nutzung standardisierter Zahlungsverkehrsleistungen und bestimmter Services dar. Gerade in seiner Mobilität weist der Kunde jedoch spezielle Bedürfnisse auf, die auf diese Weise vom Anbieter nicht abgedeckt werden.

Der mobile Vertriebsweg besitzt innovative Potenziale für die Interaktion zwischen Anbieter und Kunde. Wesentlich hierbei sind vor allem die neuen Möglichkeiten der aktiven und individuellen Kundenansprache sowie für eine Reaktion des Anbieters auf die besonderen, in der Mobilität des Kunden begründeten Bedürfnisse.

Der Kunde kann über sein mobiles Endgerät direkt adressiert und lokalisiert werden. Mit diesen technischen Möglichkeiten eröffnen sich neue Wege der aktiven Bereitstellung von individualisierten Finanzdienstleistungen und Value Added Services, welche sowohl auf die Person des Kunden als auch auf ihren situativen Aufenthaltsort zugeschnitten sind.

In der Nutzung der innovativen Potenziale der neuen Technologie liegt der Schlüssel für die Finanzdienstleister, um ihr mBanking-Angebot zu höherer Kundenakzeptanz und damit zum Erfolg zu führen.

Voraussetzung für die Generierung eines dem mobilen Kunden angepassten mBanking Angebotes ist es, den Kunden in seinen grundsätzlichen Bedürfnissen und Prozessen sowie in seinen speziellen, in der Mobilität begründeten Anforderungen zu verstehen. Dieses Verständnis bildet die Grundlage für eine dem Kunden angepasste Ausgestaltung eines mobiles Angebot hinsichtlich Struktur, Inhalt und kommunikationstechnischer Aufbereitung.

Wesentlich für den Anbieter ist es dabei, ein konzentriert aufbereitetes, nach elementaren Bedarfsebenen strukturiertes und für den Kunden adaptierbares mobiles Angebot zu schaffen, welches neben finanzfachlichen Leistungen einen Mehrwert durch individuelle und ortsbezogene Services umfasst.

mBanking erfordert ein neuartiges Vertriebskonzept, welches die Mobilität als innovativen Aspekt berücksichtigt und die hieraus resultierenden, besonderen integrativen Potenziale ausschöpft. So sollte mBanking nicht als vertikaler Slot im Multi-Kanal-Mix sondern vielmehr als horizontale, integrative Komponente im Rahmen eines aktions- und situationsspezifischen Vertriebskonzeptes betrachtet werden.

Auf diese Weise verstanden eröffnet mBanking den um Differenzierung und Kundenbindung im elektronischen Finanzdienstleistungsmarkt bemühten Anbietern eine weitere innovative Perspektive: so kann mBanking in idealer Weise instrumentalisiert werden, um eine bedarfsgerechte Ansprache und eine umfassenden Begleitung des mobilen Kunden im Sinne eines geschlossenen Betreuungskreislaufes zu realisieren. Über den mobilen Vertriebsweg kann der Kunde in jenen Phasen seines Prozesses begleitet werden, welche durch bestehende Vertriebswege auf Grund von zeitpunkt- und ortsbezogenen Restriktionen ungedeckt bleiben. Der Anbieter, der den mobilen Vertriebsweg zur bedarfsorientierten Begleitung des Kundenprozesses nutzt, erschließt sich neue und wirkungsvolle Wege, um den Kunden nicht nur zu gewinnen, sondern auch nachhaltig zu binden.

Die neue ibi-Studie *mBanking – Vom Hype zur Normalität* beschreibt das Missverständnis, welches ursächlich zum Scheitern bisheriger mBanking-Bemühungen geführt hat. Aufbauend auf einer detaillierten Untersuchung der Bedürfnisse des mobilen Kunden werden Gestaltungsrichtlinien erarbeitet, welche den Finanzdienstleistern einen Leitfaden bieten, um ihr mBanking-Angebot zur Kundenakzeptanz und damit zum Erfolg zu führen.

### **Kreditrisikomanagement -**

#### **Portfoliomodelle, Derivate, Backtesting und Aufsicht**

Oehler, Andreas (Hrsg.), erscheint im Schäffer-Poeschel-Verlag im Juli 2002.

#### **Abstract:**

Im Risikomanagement von Kreditinstituten und zunehmend auch von anderen Wirtschaftsunternehmen im Zeitalter nach KontrTraG spielt die Messung, Bewertung und Steuerung von Bonitäts- und Bonitätsänderungsrisiken unter dem Schlagwort „Kreditrisikomanagement“ eine entscheidende Rolle.

Die mit der Nutzung derivater Produkte spätestens mit Beginn der 90er Jahre forcierte Beschäftigung mit Kreditrisiken hat sich inzwischen auch in Deutschland zu einem eigenständigen Forschungsgebiet innerhalb der Finanzwirtschaft entwickelt. Der Erkenntnisprozess der

letzten Jahre ist dabei besonders durch eine enge, fast nahtlose Verzahnung von Anwendern und Wissenschaftlern geprägt. Die Diffusionsintensität und -geschwindigkeit theoretischer Messungs-, Bewertungs- und Steuerungsmodelle - auch in Richtung aktueller staatlicher Regulierung - ist im Vergleich zu anderen Disziplinen erstaunlich hoch. Dies lässt sich auch an den Beiträgen dieses Bandes ablesen, die zu einem wesentlichen Teil aus den Bamberger Workshops zum Kreditrisikomanagement hervorgehen. Die Autoren dieses Buches geben einen Einblick in aktuelle Kernbereiche des Kreditrisikomanagements. Messungs- und Bewertungsansätze sowie Steuerungsmodelle werden sowohl aus theoretischer als auch aus praxisorientierter Sicht kritisch reflektiert.

Die aktuelle bankaufsichtliche Behandlung (Basel II) wird sowohl aus wissenschaftlicher Sicht als auch aus der Perspektive der Bankenaufsicht ausführlich einbezogen. Aus theoretischer, praktischer und besonders aus aufsichtlicher Perspektive bildet dabei die Problematik des Backtesting einen wichtigen Schwerpunkt. Die Forschungsarbeiten sind themenbezogen quantitativ ausgelegt. Sie stellen eine verlässliche Grundlage für die wissenschaftliche und für die praxisorientierte Arbeit zur Verfügung. Zielsetzung ist es, den State of the Art der Wissenschaft und den Anwendungsstand der Praxis aufzuzeigen sowie Perspektiven einer Weiterentwicklung in den nächsten Jahren zu geben.

## **Aktuelles Stichwort:**

### **Basel II – Status, Systemanforderungen und Perspektiven**

#### **Abstract:**

Im Rahmen von Basel II werden die Mindestanforderungen an die Eigenkapitalunterlegung, die Richtlinien zur Bankenaufsicht sowie die Publizitätspflichten neu geregelt. Um die Höhe der Mindesteigenkapitalunterlegung von Kredit- und operationellen Risiken zu berechnen, werden die Banken zukünftig aus mehreren alternativen Ansätzen auswählen können. Die Diskussion um Basel II befindet sich zur Zeit in der dritten Konsultationsphase, in der noch ausstehende Fragen geklärt werden. Im Jahr 2005 soll Basel II spätestens in Kraft treten. Ab dem Jahr 2007 müssen Banken zur Anerkennung der internen Ratingverfahren (IRB-Basis- bzw. IRB-Fortgeschrittener Ansatz) über fünfjährige Ratinghistorien ihrer Kredite- bzw. Kreditnehmer verfügen. D.h. bereits Ende diesen Jahres müssen IT-basierte Ratingssysteme produktiv sein, gleichzeitig wird es aber auch zukünftig noch eine Reihe von Änderungen geben, die dann ebenfalls in die IT-Systeme eingepflegt werden müssen. Dabei besteht ein großes Potenzial für den Einsatz generischer Systeme, da mit deren Unterstützung bereits heute Daten gesammelt, zukünftig aber basierend auf dann vorliegenden neuen Ratingalgorithmen ausgewertet werden können.

#### **Einleitung**

Banken müssen zur Absicherung von Risiken, insbesondere von Kreditrisiken über eine gesetzlich vorgeschriebene Mindesteigenkapitalausstattung verfügen [Vera02, 28]. Diese ist im Grundsatz I des Kreditwesengesetzes derzeit mit einer pauschalen Unterlegung in Höhe von 8% der Kreditsumme geregelt (Basel I). Mit den Baseler Konsultationspapieren von 1999 und 2001 (Basel II) soll das internationale Finanzwesen künftig sicherer und transparenter gestaltet werden. Hinzu kommen neue Regelungen zur Mindesteigenkapitalunterlegung von operationellen Risiken. Darüber hinaus werden die bestehenden Regelungen zu Bankenaufsicht sowie zu Publizitätspflichten der Banken neu überarbeitet. Derzeit befindet sich Basel II nun in der dritten und voraussichtlich letzten Konsultationsphase, die im Laufe des Jahres 2002 abgeschlossen wird. Im Jahr 2005 soll Basel II schließlich in Kraft treten. Mit diesen Neuregelungen, die konsequent an der Bonität des Kreditnehmers ansetzen, sollen letztlich auch die Fehlanreize von Basel I beseitigt werden. So konnten Institute bei Kreditvergaben an Unternehmen mit schlechter Bonität durchaus höhere Zinskonditionen durchsetzen, als dies bei Unternehmen mit guter Bonität der Fall war, ohne aber die Eigenkapitalunterlegung der erhöhten Risikoposition anpassen zu müssen, da diese bekanntermaßen pauschal mit 8% zu ermitteln war. Mit einer risikogerechten Bepreisung von Krediten dürfte zukünftig das Finanzwesen insgesamt auch an Stabilität gewinnen. Außerdem gilt es mit Basel II, die Quersubventionierung von Kreditnehmern mit schlechter Bonität durch Kreditnehmer mit guter Bonität zu beenden.

Nach den anfänglichen Protesten aus dem Kreise von Banken und Sparkassen an Basel II sehen viele Institute inzwischen auch die damit verbundenen Chancen nach einer Erhöhung der Margen, um damit die Ergebnislücken im überwiegend defizitären Geschäftsbereich mit Firmenkunden schließen zu können. Denn das länderübergreifende Basel II Abkommen dürfte auch zu einer Annäherung der Margen im internationalen Vergleich führen. Davon wird letztlich der heimische Finanzplatz insofern profitieren, als die Finanzierungskonditionen im internationalen Vergleich deutlich höher sind [Ju-Rü02].

Bei der Auswahl des Ratingverfahrens werden viele Banken interne Ansätze den externen vorziehen, da dabei tendenziell Eigenkapital in geringerer Höhe als bei den externen Ansätzen zu unterlegen ist. Die Umsetzung der bankinternen Ratingverfahren stellt die Banken jedoch vor die Herausforderung, die komplexen Neuregelungen aus Basel II in den Kreditvergabeprozess und dessen IT-Unterstützung einzuarbeiten. Ab dem Jahr 2007 wird zur aufsichtsrechtlichen Anerkennung interner Verfahren das Vorhandensein einer mindestens fünfjährigen Datenhistorie, insbesondere der Kreditausfall- und Verlustquoten, notwendig sein. Diese Bedingung setzt sowohl die IT-Abteilungen als auch die Firmenkundenberater unter den Zeitdruck, bis Ende des Jahres Basel II-taugliche Ratingsysteme einzuführen. Dabei stehen die genauen Rating-Kriterien bislang noch nicht endgültig fest bzw. können in einigen Bereichen durch die Banken ebenso noch ausgestaltet werden. Deshalb soll im folgenden Abschnitt zunächst erläutert werden, welche Richtlinien im aktuellen Status als gesichert angesehen werden können.

### Status der bankaufsichtlichen Neuregelungen

Die Neuregelungen im Rahmen von Basel II beruhen auf drei Säulen, wie Abbildung 1 zeigt [BIS02a; WeEn<sup>+</sup>01].

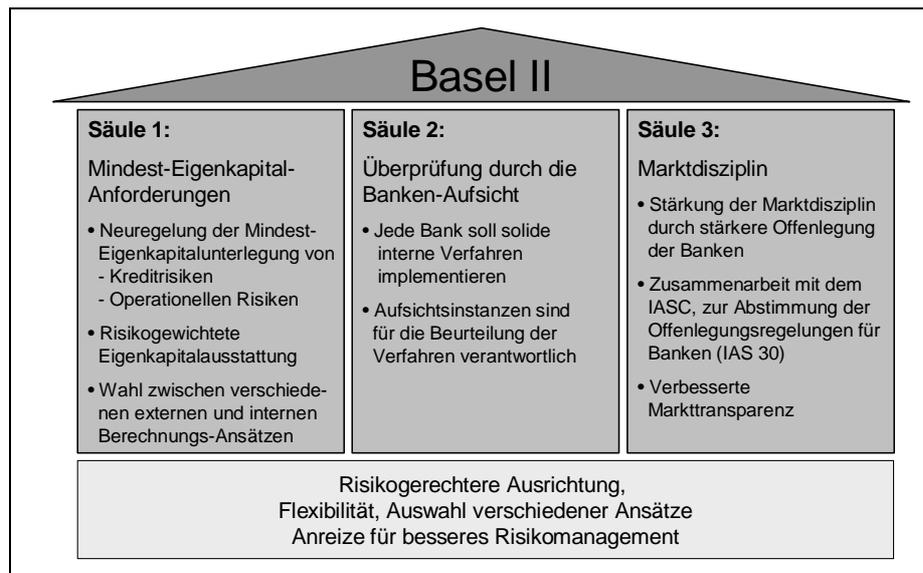


Abbildung 1: Die drei Säulen von Basel II

Dieser Beitrag konzentriert sich im folgenden auf die erste Säule, welche die von den Banken zu erbringenden Mindesteigenkapitalanforderungen neu regelt. Bei der Auswahl des Verfahrens zur Ermittlung der Mindesteigenkapitalanforderungen stehen den Banken dabei drei alternative Ansätze zur Verfügung:

#### 1) Standardansatz

Der Standardansatz basiert auf externen Ratings unabhängiger Ratingagenturen sowie einer Schätzung branchenüblicher Ausfalldaten.

#### 2) IRB (Internal Ratings Based)-Basisansatz

Das sogenannte Basisrating ist ein bankinternes Kreditnehmerrating, das die allgemeine Bonität des Kreditnehmers in den Mittelpunkt der Bewertung stellt. Historische Ausfallquoten gehen in die Bemessung der jeweiligen Risikoaufschläge im Kredit-Pricing und in der Eigenkapitalunterlegung mit ein.

#### 3) IRB-Fortgeschrittener Ansatz

Dieses erweiterte Modell stellt ein Kreditrating dar und ermittelt somit die erforderliche Eigenkapi-

talunterlegung auch unter Berücksichtigung der für den einzelnen Kredit hinterlegten Sicherheiten unter Einbeziehung der historischen Ausfall- und Verlustquoten des jeweiligen Kreditinstituts. Der Standardansatz ist so konstruiert, dass in den Pauschalannahmen selbst schlechteste Szenarien enthalten sind. Dies führt tendenziell dazu, dass für die meisten Banken die Mindesteigenkapitalanforderungen bei Einführung von IRB-Ansätzen im Vergleich zum auf externen Ratings basierendem Standardansatz geringer sein dürfte. Im Vergleich der Verfahren lässt sich damit vereinfachend sagen, dass durch eine Erhöhung des Informationsstands über risikorelevante Daten sich die Höhe des zu unterlegenden Eigenkapitals tendenziell senken lässt. Gleichzeitig steigen aber die Kosten aufgrund höherer Anforderungen an Prozesse und Systeme, insbesondere müssen im Rahmen der IRB-Ansätze Ausfall- und Verlustquoten über eine jahrelange interne Historie ermittelt werden. Für die Kreditinstitute eröffnet sich damit eine Optimierungschance zwischen erhöhten Anforderungen an Prozesse sowie an Informationsstände einerseits und der Möglichkeit zur niedrigeren Eigenkapitalunterlegung andererseits. Dieser Zusammenhang wird in Abbildung 2 dargestellt:

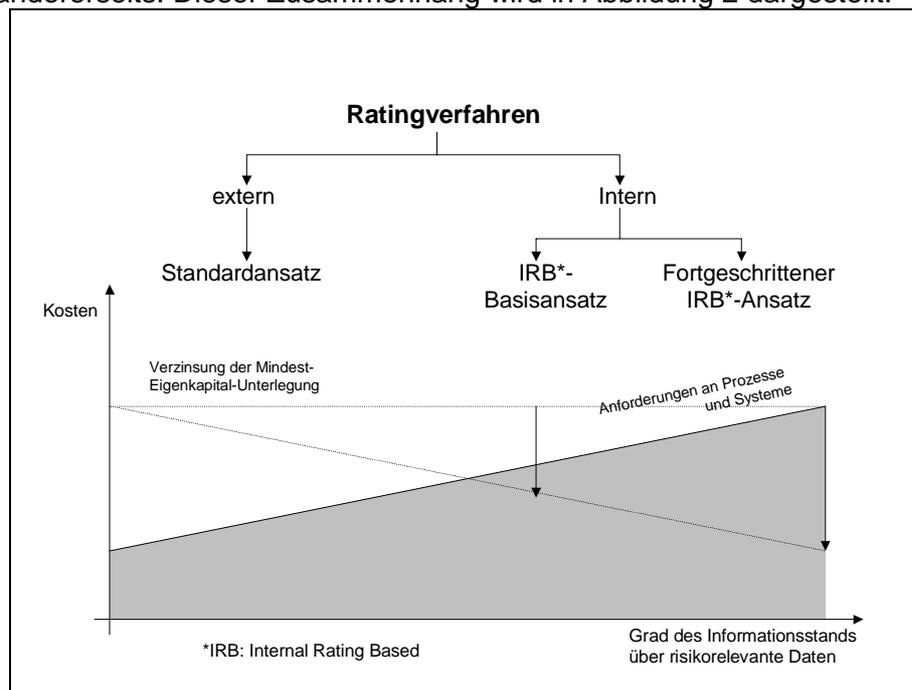


Abbildung 2: Ratingverfahren nach Basel II und ihre unterschiedlichen Anforderungen

Im Rahmen von Basel II wird künftig beim Rating von Krediten bzw. Kreditnehmern in sechs (statt wie bisher in drei) Arten von Kreditengagements unterschieden: Unternehmen, Privatkunden, Banken, Staaten, Projektfinanzierungen und Bankbeteiligungen. Für jeden dieser Bereiche wird es spezielle Ratingmodelle geben, die auf Basis von Ausgangsdaten ein entsprechendes Rating ermitteln. Diese Ausgangsdaten basieren im Falle von Unternehmen bspw. auf Bilanzkennzahlen, Branchenkennzahlen, der Kundenhistorie sowie auf weiteren auch nicht-finanziellen Kriterien, wie dem Know-how des Managements oder dem Vorhandensein von Risikomanagementsystemen. Im einzelnen können diese Kriterien noch durch die Banken individuell ausgestaltet werden. Für die Kreditinstitute besteht zukünftig bei der Anwendung der IRB-Ansätze damit auch ein großes Potenzial zur aktiven Portfoliosteuerung, in dem nämlich auf Basis der zusätzlich gewonnenen Kundeninformation eine risikoadjustierte Bepreisung erfolgen kann. Vor diesem Hintergrund ist in der Praxis derzeit eine große Tendenz zu IRB-Ansätzen zu beobachten.

### Status der Umsetzung

Bevor die internen Verfahren im Alltag eingesetzt werden können, sind zunächst sämtliche IT-Systeme im Hinblick auf die neuen Anforderungen anzupassen bzw. zu erweitern. Das Potenzial einer effizienten Systemunterstützung ist dabei insofern sehr hoch, als die anzuwendenden Ratingverfahren aufgrund der großen Anzahl zu erfassender und zu verarbeitender Daten komplexe und arbeitsintensive Vorgänge verursachen.

Zudem ist der Informationsbedarf auf Kundenseite gerade bei mittelständischen Kunden sehr hoch, da sich im Gegensatz zu den angelsächsischen Ländern hierzulande Unternehmen aufgrund der ho-

hen Kosten nur sehr vereinzelt von externen Ratingagenturen bewerten lassen. Eine aktuelle Studie der Infor Business Solutions AG, Friedrichsthal, unter 700 Mittelständlern mit einem Umsatz zwischen fünf und 125 Millionen € hat ergeben, dass sich 73% der Mittelständler gar nicht oder nur unzureichend informiert fühlen [BaMa02, 9]. Der bestehende Aufklärungsbedarf wird also von den Firmenkundenberatern zusätzlich zu ihrem Alltagsgeschäft gedeckt werden müssen, will man verunsicherte Kunden nicht verlieren. Diese erweiterte Aufgabe wird ohne sinnvolle Beraterunterstützungssysteme wohl kaum effektiv und effizient zu bewältigen sein, so dass auch an der direkten Kundenschnittstelle eine Erweiterung entsprechender IT-Systeme auf der Bankenagenda stehen dürfte.

### **Systemanforderungen**

Geht man der Frage nach, welches denn die Anforderungen sind, die derzeit aus der Praxis an eine effektive und effiziente Systemunterstützung gestellt werden, trifft man auf eine sehr heterogene Welt. Dies liegt zum einen daran, dass die Thematik 'Rating' in der betrieblichen Praxis keineswegs neu ist, sondern im Gegenteil schon seit vielen Jahren ein fester Bestandteil des Kreditvergabeprozesses ist. Es haben sich daher in der Praxis schon Ratingprozesse und Methoden manifestiert, die es jetzt an die neuen Herausforderungen anzupassen gilt. Hier haben viele Banken schon frühzeitig angefangen, in der Regel mit Hilfe externer Beratungsunterstützung, die eingesetzten Ratingmethoden an die bislang bekannten, neuen Anforderungen nach Basel II anzupassen. Zugleich befinden sich diese Methoden und ihre Anwendung in der Praxis weiterhin noch in Bewegung.

Ebenso trifft man in der Praxis auf eine Vielzahl von unterschiedlichsten Ratingkonzepten, deren Methodik sich aufgrund der in Detailfragen noch nicht endgültig gesetzten Anforderungen aus Basel permanent in Nuancen verschiebt. Dies aber hat zur Folge, dass die Entscheidung für eine Systemunterstützung aus Sicht der Banken unter Unsicherheit getroffen werden muss. Hinzu kommt die Unsicherheit über die Erfassung von operationellen Risiken, die mit Inkrafttreten der neuen Mindesteigenkapitalregelungen erstmalig berücksichtigt werden müssen.

Zum anderen ist durch das Inkrafttreten der neuen Mindesteigenkapitalregelungen mit einer Verschiebung der Gewichte innerhalb des Kreditvergabeprozesses zu rechnen. In der Vergangenheit wurde im Rahmen des Kreditvergabeprozesses ein Rating für den potentiellen Kreditnehmer durchgeführt. Das Ratingergebnis hatte zwar Einfluss auf die Konditionengestaltung im Rahmen des Kreditvertrages, wurde aber isoliert von den gültigen Mindesteigenkapitalregelungen geführt. Der Ratingprozess war somit ein in den Kreditvergabeprozess integrierter Vorgang.

Mit der Einführung von Basel II wird zukünftig das Ratingergebnis maßgeblich sein für die Höhe der notwendigen Eigenkapitalunterlegung, die sich durch die Kreditzusage für das kreditgewährende Unternehmen ergibt. Damit muss sich aber automatisch der Focus erweitern: das Ratingergebnis bestimmt nicht länger 'nur' die Wahrscheinlichkeit für einen Wertberichtigungsbedarf auf Einzelengagementebene, sondern jedes Rating ist als Bestandteil des Gesamtkreditportfolios der Unternehmung erstens maßgeblich für die Konditionengestaltung und damit die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens, und beeinflusst zweitens die maximale Gesamtkredithöhe, die von der Unternehmung am Markt angeboten werden kann. Je schlechter das einzelne Ratingergebnis, umso weniger Kredite kann die Unternehmung anbieten, da das zur Verfügung stehende Eigenkapital für schlechte Kredite verbraucht wird. Damit wird mit Basel II der Kreditportfoliosteuerung zukünftig eine extrem wichtige Rolle zukommen, die den Rahmen des normalen Kreditsachbearbeitungsprozesses sprengt.

Insgesamt lassen sich aus dem nun erläuterten Status folgende Mindestanforderungen an eine effektive und effiziente Systemunterstützung ableiten:

#### 1. Systemanforderungen aus fachlicher Sicht

- Abbildung von sehr heterogenen, komplexen Ratingmodellen
- Leichte Anpassungen, nach Möglichkeit ohne Support seitens des Anbieters, an Anforderungsänderungen/-ergänzungen aus Basel
- Validierung und Feinjustierung der Ratingmethoden (Kriterien und Gewichtung) im Zeitablauf mit entsprechender selektiv zu steuernder Autoaktualisierung der bereits im System hinterlegten Datensätze
- Abbildung von komplexen Verbundstrukturen einschließlich der Integration von Verbundratingmethoden, um bspw. nicht nur Einzelunternehmen als Kunden, sondern Konzerne als Gesamtverbund darstellen zu können
- Integration der Bottom-up Ratinganalyse und der Top-down Portfoliosteuerung auf einem identischen und damit konsistenten Datenbestand
- Bereitstellung von system-unabhängig definierbaren Reporting-Funktionalitäten sowohl auf Einzel-



- markt (2002) 2, S. 31-34.
- [MüMe94] *Müller-Merbach, H.*: Buchhaltung ohne Wandel: 500 Jahre nach Pacioli - Ungenutzte Computerchancen. In: *Technologie & Management*, 43 (1994) 1, S. 3-6.
- [SchJ99] *Schneider, J.*: Finanzanalysen in der Investitions- und Finanzierungsberatung, Physica, Heidelberg 1999.
- [Schn02] *Schneider, Dieter*: Wettbewerbswidrige Regulierung durch Basel II. In: *Supplement Banken & Versicherungen*, Beilage in *Betriebs-Berater* (2002) 14, S. 2-10.
- [Vera02] *Vera, Antonio*: Das Basel-II-Abkommen und die Auswirkungen auf die deutsche Kreditlandschaft. In *WiSt* (2002) 1, S. 28-32.
- [WeEn<sup>+</sup>01] *Wilkins, Marco; Entrop, Oliver; Völker, Jörg*: Strukturen und Methoden von Basel II – Grundlegende Veränderungen der Bankenaufsicht. In: *Zeitschrift für das gesamte Kreditwesen* (2001) 4, S. 37-43.

### Autoren

**Ulrich Faisst (Dipl. Wi.-Ing.)** ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am neugegründeten Kernkompetenzzentrum IT/Finanzdienstleistungen und am Lehrstuhl für BWL, Wirtschaftsinformatik und Financial Engineering der Universität Augsburg. Zu seinen Forschungsgebieten gehören die Bereiche Chancen- und Risikomanagementsysteme sowie Corporate Venturing.

Email: [Ulrich.Faisst@wiwi.uni-augsburg.de](mailto:Ulrich.Faisst@wiwi.uni-augsburg.de).

**Andreas Huther (Dipl.-Kfm.)** ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am neugegründeten Kernkompetenzzentrum IT/Finanzdienstleistungen und am Lehrstuhl für BWL, Wirtschaftsinformatik und Financial Engineering der Universität Augsburg. Zu seinen Forschungsgebieten gehören im Bereich Chancen- und Risikomanagementsysteme insbesondere die Evaluation und Weiterentwicklung von Methoden und Konzepten für ein integriertes Rendite- und Risikomanagement in Industrieunternehmungen.

Email: [Andreas.Huther@wiwi.uni-augsburg.de](mailto:Andreas.Huther@wiwi.uni-augsburg.de).

**Karen Schneider (Dipl.-Kff.)** verantwortet den Geschäftsbereich "Risk Management" der e.stradis GmbH, Augsburg. Die e.stradis GmbH entwickelt seit 1997 erfolgreich innovative Lösungen in den Bereichen Risk Management und Virtual Banking. Das von der e.stradis GmbH entwickelte Kreditrisikomanagementsystem rms eignet sich als generische Lösung sowohl für die Ermittlung der Kreditrisiken als auch zur Beurteilung der operativen Risiken im Hinblick auf Basel II. Die Standardsoftwarelösung rms ist bereits mehrfach bei namhaften Kunden, darunter ein Bankhaus, installiert.

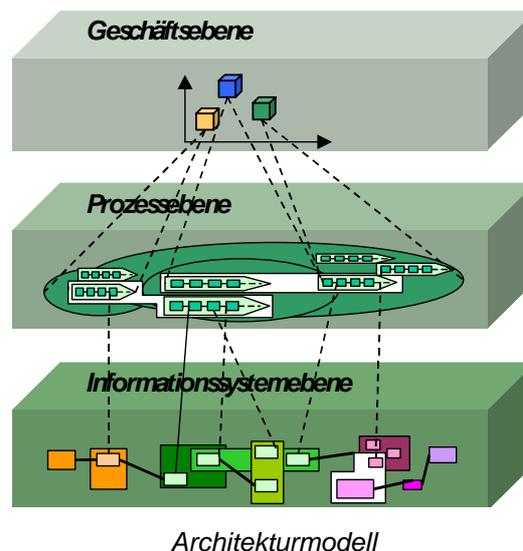
Email: [karen.schneider@estradis.com](mailto:karen.schneider@estradis.com)

**Profile:****Kompetenzzentrum Relationship Management Architecture**

Das Kompetenzzentrum „Relationship Management Architecture“ (CC RMA) ist Teil des Forschungsprogramms „Business Engineering HSG“ am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen (Start voraussichtlich im Sommer 2002). In diesem Projekt erarbeiten Unternehmen gemeinsam mit Institutsmitarbeitern praxisbezogene Lösungen im methodisch/anwendungsorientierten Bereich. Als Nachfolgeprojekt des bereits mit großem Erfolg durchgeführten Kompetenzzentrums „Bankenarchitekturen im Informationszeitalter“ (CC BAI) bildet auch im CC RMA die intensive Zusammenarbeit zwischen Institut und Partnerunternehmen die Grundlage für die Forschungsergebnisse.

**Problemstellung des CC RMA**

Vor allem im Retailgeschäft sind die wenig intensiven und nachhaltigen Kundenbeziehungen eines der wichtigsten und drängendsten Probleme in den Unternehmen. Die derzeitige Ausrichtung auf den bloßen Produktverkauf fokussiert den Aufbau und Erhalt einer profitablen Beziehung zu gering. Einzelne Massnahmen z.B. im Bereich der Kundenbindung aber auch der CRM-Software betrachten dabei die Aufgabenstellung oftmals nur punktuell, da eine umfassende und durchgängige Konzeption fehlt. Deswegen scheitern bzw. führen viele Unternehmensprojekte im Ergebnis nicht zu den gewünschten Erfolgen. Die Lösung dieser Problematik durch die Entwicklung einer ganzheitlichen Architektur des Beziehungsmanagements, ist Ausgangspunkt des CC RMA.

**Lösungsansatz des CC RMA**

Um eine ganzheitliche und durchgängige Konzeption für das Management der Kundenbeziehung zu erarbeiten, werden in Anlehnung an die erfolgreiche Architektur des CC BAI die Geschäfts-, Prozess- und Informationssystemebene integriert behandelt. Gegenstand des CC RMA ist es, ausgehend von Überlegungen auf der Geschäftsebene, im Sinne von Normstrategien für verschiedene Kundentypen, eine konzeptionelle Grundlage für intensive und nachhaltige Beziehungen und somit für deren Rentabilisierung zu schaffen. Daran orientiert sind Prozesse für das Beziehungsmanagement (Prozesslandkarte) zu entwerfen, welche die geschäftlichen Überlegungen konkretisieren, indem sie die Massnahmen bspw. zur Kundenbindung oder -rückgewinnung konsequent einplanen. Auf Basis der Ergebnisse der Prozessebene ist letztlich unter Verwendung von Standards eine Referenz-Systemarchitektur für das Beziehungsmanagement abzuleiten. Eine flexible Anwendungslandschaft, welche proaktiv auf Veränderungen des Business abgestimmt werden kann, rundet die durchgängige Vorgehensweise ab.

Auf allen drei Architekturebenen spielen dabei Themen wie Beziehungs- oder Kundenlebenszyklen, Kundenprofitabilität oder Kampagnen- und Kontaktmanagement (und hier jeweilig die notwendig IT-Unterstützung) eine hervorgehobene Rolle, auch um die Durchgängigkeit des Konzepts zu gewährleisten. Die Themen sind damit jedoch nicht abschließend definiert, sondern werden zu Beginn des Kompetenzzentrums in Abstimmung mit den Partnerunternehmen weiter konkretisiert.

**Das Kompetenzzentrum als Kooperationsmodell zwischen Wissenschaft und Praxis**

Ein Kompetenzzentrum vereinigt unter der wissenschaftlichen Leitung des Professors Institutsmitarbeiter und Experten aus den Partnerunternehmen in einer Arbeitsgruppe. Die Kooperation ist auf zwei Jahre ausgelegt und

umfasst im wesentlichen die Durchführung gemeinsamer Workshops, die methodische Begleitung der Projekte in den Partnerunternehmen, den Zugang zu Forschungsergebnissen sowie die Zusammenarbeit im Steuerungsgremium des Kompetenzzentrums. Ziel des CC RMA ist es, eine konzentrierte Forschungsleistung für und mit den beteiligten Unternehmen zu erbringen, damit zukünftige Entwicklungen problemadäquat angegangen werden können.

**Konkreter Nutzen für die Partnerunternehmen (Stichpunkte)**

Erfahrungsaustausch mit anderen Unternehmen, Methodenbasierte Ableitung von Architekturkonzepten Umfangreiches Netz von Experten aus Wissenschaft und Praxis, Zugriff auf aktuellste Forschungsergebnisse, Gezielter Aufbau von Know-how im eigenen Unternehmen, Senkung des Projektrisikos, Direkte Unterstützung in bilateralen Projekten

**Folgende Unternehmen nehmen am CC RMA teil bzw. prüfen derzeit einen Beitritt**

Credit Suisse AG, Dresdner Bank AG, Informatikzentrum der Sparkassenorganisation GmbH, Migros/Migrosbank, Systor AG, UBS AG

**Ansprechpartner für Interessenten**

Markus Helfert  
Universität St. Gallen  
Institut für Wirtschaftsinformatik  
CH-9000 St. Gallen  
Müller-Friedberg-Strasse 8

Tel. ++41 71 224 3382  
Fax. ++41 71 224 2189  
E-Mail: [markus.helfert@unisg.ch](mailto:markus.helfert@unisg.ch)  
WWW: <http://rma.iwi.unisg.ch>