

E-Finance

**Elektronische Dienstleistungen in der
Finanzwirtschaft**

von

**Prof. Dr. Freimut Bodendorf
Dr. Susanne Robra-Bissantz
Universität Erlangen-Nürnberg**

Oldenbourg Verlag München Wien

Inhalt

	Vorwort	VIII
1	Einleitung	1
2	Charakteristika der Finanzwirtschaft	5
2.1	Die finanzwirtschaftliche Dienstleistung	5
2.1.1	Funktionen des Geldes	5
2.1.2	Besonderheiten der finanzwirtschaftlichen Dienstleistung	7
2.1.3	Der finanzwirtschaftliche Transaktionsprozess	8
2.2	Finanzwirtschaftliche Betriebe	11
2.2.1	Märkte, Institutionen und Unternehmensbereiche	12
2.2.2	Der finanzwirtschaftliche Produktionsprozess	15
2.2.3	Ziele finanzwirtschaftlicher Betriebe	17
2.2.4	Management finanzwirtschaftlicher Betriebe	21
3	IC-Anwendungen in der Finanzwirtschaft	29
3.1	Fachliche Einsatzbereiche	29
3.1.1	Unterstützung operativer Aufgaben	30
3.1.2	Unterstützung strategischer Aufgaben	30
3.2	Klassen von IC-Systemen	31
3.3	Anwendungstypologie	33
3.4	Literatur zu Kapitel 1 - 3	36
4	Transaktionssysteme im E-Finance	39
4.1	Kommunikationssysteme	39
4.1.1	Kommunikation über Terminals	39
4.1.2	Telefonkommunikation	41
4.1.3	Internetkommunikation	41
4.1.4	Mobile Kommunikation	43
4.1.5	Kommunikationssicherheit	44
4.2	Anbahnungssysteme	56
4.2.1	Präsentationssysteme	58
4.2.2	Auskunftssysteme	59
4.2.3	Beratungssysteme	60

4.2.4	Informationssammlung	61
4.2.5	Einsatz	62
4.3	Vereinbarungssysteme	65
4.3.1	Konfigurationssysteme	66
4.3.2	Rating-Systeme	68
4.3.3	Preisvergleichssysteme	70
4.3.4	Verhandlungssysteme	71
4.4	Bezahlungssysteme	74
4.4.1	Bezahlung mit Guthabekarten	74
4.4.2	Bezahlung mit Electronic Cash	76
4.4.3	Bezahlung mit Kreditkarte	78
4.4.4	Bezahlung mit elektronischem Geld	82
4.4.5	Internetbasiertes Inkassoverfahren	84
4.4.6	Bezahlung mit mobilen Endgeräten	86
5	Produktionssysteme im E-Finance	89
5.1	Workflow-Management-Systeme	90
5.1.1	Prozessmodellierung	91
5.1.2	Prozessausführung	92
5.2	Dokumentenmanagement-Systeme	94
5.3	Integrierte Vorgangsabwicklung mit WMS und DMS	97
5.3.1	Kreditgeschäft	98
5.3.2	Lebensversicherungsgeschäft	99
5.4	Workgroup-Support-Systeme	100
5.4.1	Typen von Workgroup-Support-Systemen	100
5.4.2	Group-Decision-Support-Systeme	102
5.5	Literatur zu Kapitel 4-5	103
6	E-Finance-Management	107
6.1	Kundenmanagement	107
6.1.1	Customer-Relationship-Management	107
6.1.2	Database-Marketing	113
6.1.3	Mikrogeografische Marktsegmentierung	119
6.1.4	Konzepte für segmentspezifische und individualisierte Leistungen	122
6.1.5	Beschwerde- und Churn-Management	128
6.2	Risiko- und Ertragsmanagement	131
6.2.1	Modellierung von Risiken und Erträgen	134
6.2.2	Basissysteme im Risiko- und Ertragscontrolling	138
6.2.3	Risikoevaluation von Finanzinstrumenten	141
6.2.4	IC-Systeme im Risiko- und Ertragsmanagement	155
6.3	Literatur zu Kapitel 6	159

7	E-Finance-Networking	163
	Kundenschnittstelle	163
.1	Kundenschnittstelle Internet	163
.2	Portale	169
.3	Virtual Communities	174
.4	Mobile Konzepte	177
.5	Multichannel-Konzepte	183
7.1.6	Self-Service-Konzepte	186
7.2	Kooperation mit Unternehmenspartnern	192
7.2.1	Unternehmensnetze	193
7.2.2	InterOrganisationssysteme	197
7.2.3	Beispiele für Unternehmensnetze und IOS	199
7.3	Elektronische Märkte	206
7.3.1	Transaktionen in elektronischen Märkten	208
7.3.2	Softwareagenten	209
7.4	Literatur zu Kapitel 7	211
8	Produkte finanzwirtschaftlicher Betriebe	217
8.1	Zahlungsverkehr	217
8.1.1	Kundenschnittstelle	219
8.1.2	Cash-Management-Systeme	221
8.1.3	Home Banking Computer Interface	226
8.1.4	Abwicklung des Zahlungsverkehrs	229
8.2	Kredite	234
8.2.1	Traditionelle Systeme zur Kreditwürdigkeitsprüfung	235
8.2.2	Wissensbasierte Systeme zur Kreditprüfung	237
8.3	Anlage und Emission	250
8.3.1	Handelssysteme	254
8.3.2	Orderrouting-Systeme	257
8.3.3	Abwicklungssysteme	258
8.4	Finanzinformationen	259
8.4.1	Content-Management-Systeme im Produktionsprozess	264
8.4.2	Terminalsysteme	270
8.5	Versicherungen	273
8.5.1	IC-Systeme bei der Schadensfallabwicklung	275
8.5.2	Versicherungsanwendungsarchitektur (VAA)	277
8.5.3	Einbindung des Außendienstes in Multichannel-Konzepte	285
8.6	Literatur zu Kapitel 8	288
9	Ausblick	292