

Stefan Kram

Die Bedeutung
und Anwendbarkeit
des Lebenszykluskonzeptes
für bankbetriebliche
Marktleistungen

Eine theoretische
und empirische Analyse

Technische Universität Darmstadt
Fachbereich 1
Betriebswirtschaftliche Bibliothek
Inventar-Nr.: 48.676
Abstell-Nr.: A5/598
.....
.....
.....



PETER LANG
Europäischer Verlag der Wissenschaften

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Übersichten	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XVII
0. Gegenstand und Methodik der Untersuchung	1
0.1 Problemstellung und Intention	1
0.2 Vorgehensweise	4
1. Charakterisierung und Klassifizierung von Bankleistungen unter Lebenszyklusaspekten	7
1.1 Wesen und Begriff der Bankmarktleistung	7
1.2 Bankmarktleistungskategorien und Ansatzmöglichkeiten zu deren Systematisierung	8
1.3 Besonderheiten bankbetrieblicher Marktleistungen unter der Lebenszyklusperspektive	12
2. Das industrie- und handelsorientierte Lebenszykluskonzept in der Literatur	17
2.1 Die Festlegung der Bemessungsgrößen und Bemessungsobjekte als Voraussetzung für die Anwendung des Lebenszykluskonzeptes.	17
2.1.1 Die Identifizierung relevanter Maßgrößen für die Darstellung von Lebenszyklen	17
2.1.2 Die Produkthierarchie als Ausgangspunkt zur Ermittlung von Bezugsbasen für die Lebenszyklusanalyse	21
2.2 Ausstattungsmerkmale des Phasenmodells	25
2.2.1 Die Anzahl der Phasen	25
2.2.2 Möglichkeiten der Phasenabgrenzung	26
2.2.3 Determinanten zur Bestimmung der Dauer von Lebenszyklen und Lebenszyklusphasen	29

2.3 Darstellung und Charakterisierung der Phasen des Produktlebenszyklusmodells	33
2.3.1 Die Einführungsphase	33
2.3.2 Die Wachstumsphase	35
2.3.3 Die Reifephase	36
2.3.4 Die Sättigungsphase	37
2.3.5 Die Degenerationsphase	38
3. Das bankmarktleistungsorientierte Lebenszykluskonzept - Entwicklung seiner Kernelemente und Analyse empirischer Beispiele auf der Basis der konzeptionellen Überlegungen	41
3.1 Wesentliche Ursachen für die Entstehung und Entwicklung eines Lebenszyklusses bei Bankmarktleistungen	41
3.1.1 Wandel der persönlichkeitsbezogenen Merkmale der Bankkunden als nachfragerorientierte Aspekte	42
3.1.1.1 Die Relevanz der Vermögensentwicklung der Bankkunden für die Wahl der bankbetrieblichen Marktleistung	42
3.1.1.2 Der persönliche Informations- und Bildungsgrad der Leistungsabnehmer	46
3.1.1.3 Die Loyalität der Kunden gegenüber dem Bankensektor als monetären Problemlöser	50
3.1.2 Die Auswirkungen der Aktivitäten der Unternehmenssphäre auf den Zyklusverlauf als anbieterorientierte Aspekte	55
3.1.2.1 Konsequenzen bankbetrieblicher Marktleistungsinnovationen für den Zyklusverlauf bereits am Markt befindlicher Bankleistungen und Möglichkeiten zu deren Quantifizierung	55
3.1.2.2 Die Höhe des Zinssatzes und der Gebühren als absatzpolitische Steuerungsgrößen	61
3.1.2.3 Die Einflußnahme auf das Kundenverhalten durch die bankbetrieblichen Marketingmaßnahmen der Werbung und Verkaufsförderung	67
3.1.2.4 Die Bedeutung des technischen und monetären Fortschritts für die Lebenszyklen von Bankmarktleistungen	70

VII

3.1.3	Sonstige Aspekte mit Auswirkungen auf die bankmarkt- leistungsorientierten Lebenszyklen: Die Folgen der Neuregelung gesetzlicher und gesetzesähnlicher Normen und Verordnungen für die Nachfrageintensität	72
3.1.4	Die Theorie der kognitiven Dissonanz als Erklärungsan- satz für das Nachfrageverhalten bei Bankmarktleistungen	78
3.1.4.1	Basisüberlegungen der Theorie der kognitiven Dissonanz	78
3.1.4.2	Die Gültigkeit elementarer Dissonanzent- stehungsprämissen für Bankmarktleistungen	79
3.1.4.3	Dissonanzauslösende Ursachen - dargestellt an Beispielen bankbetrieblicher Marktleistungen	85
3.1.4.4	Die Wirkung verschiedener Dissonanzabbau- strategien auf die Lebenszyklen der Markt- leistungen des Bankensektors	86
3.2	Die Ausgestaltung des Lebenszykluskonzeptes für Markt- leistungen des Bankensektors	90
3.2.1	Entscheidende Gesichtspunkte bei der Messung der Lebenszyklen von Bankmarktleistungen	90
3.2.1.1	Die Lokalisierung wichtiger Maßgrößen zur Illustration bankmarktleistungsorientierter Lebenszyklen	90
3.2.1.2	Entwurf einer Hierarchie von Bankmarkt- leistungen und der Einfluß der Hierarchie- ebenen auf die Lebenszyklusanalyse	100
3.2.1.3	Die Abgrenzung zwischen "alter" und "neuer" Bankmarktleistung	105
3.2.2	Elementare Ausstattungsmerkmale eines bankmarkt- leistungsorientierten Bereichs- und Phasenmodells	107
3.2.2.1	Verschiedene Sichtweisen zur Ableitung der Phasenanzahl	107
3.2.2.2	Ansatzpunkte zur Bereichs- und Phasen- abgrenzung bei Bankmarktleistungen	109
3.2.2.3	Bestimmungsfaktoren zur Ermittlung der Beständigkeit sowohl totaler Lebenszyklen als auch einzelner Zyklusbereiche und -phasen	113
3.2.2.3.1	Aspekte der bankbetrieblichen Sphäre	113

VIII

3.2.2.3.2	Verhaltenswissenschaftliche Aspekte des Kundenverhaltens	120
3.2.2.3.3	Aspekte aus der Sphäre des gesell- schaftlichen Wandels	121
3.2.2.4	Die Unterscheidung in Primär- und Sekundär- dissonanzen als eine Erklärungskomponente für Unschärfen im Leistungslebenszyklus	122
3.2.3	Darstellung und Charakterisierung der Bereiche und Phasen der Lebenszyklen von Bankmarktleistungen	125
3.2.3.1	Der Einführungs- und Wachstumsphasen umfassende Expansionsbereich	126
3.2.3.2	Die Reife- und Sättigungsphase des relativen Stagnationsbereiches	130
3.2.3.3	Der Kontraktionsbereich mit seinen Degene- rations- und Versteinerungsphasen	132
3.3	Das Scoring-Verfahren als primär qualitative Methode zur Verbesserung der Entscheidungsgrundlage im bankmarkt- leistungsorientierten Lebenszykluskonzept	135
3.4	Die Analyse ausgewählter Beispiele von Bankmarktleistungen anhand des bankmarktleistungsorientierten Lebenszyklus- konzeptes	137
3.4.1	Marktleistungen mit primär liquiditätsmäßig- finanzieller Dimension	138
3.4.1.1	"Spareinlagen mit gesetzlicher Kündigungsfrist" in der Lebenszyklusanalyse.	138
3.4.1.1.1	Analyse auf der Metaebene	138
3.4.1.1.2	Analyse auf der Institutsebene	143
3.4.1.2	Die Anwendung des bankbetrieblichen Lebenszykluskonzeptes auf die Marktleistung "Spareinlagen mit vereinbarter Kündigungsfrist"	147
3.4.1.2.1	Analyse auf der Metaebene	147
3.4.1.2.2	Analyse auf der Institutsebene	151
3.4.1.3	Die Analyse der Bankmarktleistung "Sparbriefe" unter der Lebenszyklusperspektive	154
3.4.1.3.1	Analyse auf der Metaebene	155
3.4.1.3.2	Analyse auf der Institutsebene	160

3.4.1.4 Die Beurteilung der Marktleistung "Wechsel- diskontkredit" auf der Basis des bankbetrieb- lichen Lebenszykluskonzeptes	163
3.4.1.4.1 Analyse auf der Metaebene	164
3.4.1.4.2 Analyse auf der Ebene der Institutsgruppe Sparkassen	168
3.4.2 Die Anwendung des Lebenszykluskonzeptes auf die primär technisch-organisatorische Bankmarktleistung "eurocheque-Karte"	171
3.4.2.1 Analyse auf der Metaebene.	171
3.4.2.2 Analyse auf der Institutsebene	175
3.5 Die Grenzen der Anwendbarkeit des bankmarktleistungs- orientierten Lebenszykluskonzeptes	178
4. Konsequenzen einer lebenszyklusanerkennenden Markt- leistungspolitik	183
4.1 Die Elimination degenerierter Bankmarktleistungen	183
4.1.1 Die verschiedenen Stufen des Eliminationstatbestandes von Marktleistungen	183
4.1.2 Die Folgen der Bereinigung des Bankmarktleistungs- sortiments aus der Kundenperspektive	187
4.1.3 Die Folgen der Bereinigung des Bankmarktleistungs- sortiments um degenerierte Leistungen aus der Perspektive der eliminierenden Kreditinstitute	189
4.2 Bankmarktleistungsinnovationen als Ausdruck einer lebens- zyklusorientierten Marktleistungspolitik	197
4.2.1 Innovative Bankmarktleistungspolitik als Existenz- sicherungsbedingung	197
4.2.2 Die Kernphasen der Entwicklung von Bankmarkt- leistungsinnovationen	201
4.2.2.1 Die Impulsphase	201
4.2.2.2 Die Gestaltungsphase	204
4.2.2.3 Die Realisierungsphase	207
4.2.3 Die langfristigen Auswirkungen einer innovativen Ausrichtung des Bankmarktleistungssortiments auf die Kunden.	212

4.2.4 Die langfristigen Auswirkungen der innovativen Gestaltung des Bankmarktleistungsportfolios für die Kreditinstitute	216
5. Die Einbindung des bankmarktleistungsorientierten Lebenszykluskonzeptes in die Geschäftspolitik der Kreditinstitute	219
5.1 Die Funktion des Zykluskonzeptes bei der Erfüllung bankbetrieblicher Oberziele	219
5.2 Das Eignungspotential verschiedener strategischer Grundhaltungen in bezug auf die Anwendung des bankmarktleistungsorientierten Lebenszykluskonzeptes	222
5.3 Die einzelleistungsbezogene Fixierung von lebenszyklusorientierten Marktstrategien und deren Realisierung mittels zykluskonformer Marketingstrategien	226
5.3.1 Expansionsbereich	227
5.3.1.1 Marktgewinnung als Globalstrategie der Einführungsphase	227
5.3.1.2 Strategische Ausrichtung des marktpolitischen Instrumentariums während der Einführungsphase	228
5.3.1.3 Marktpenetration als Globalstrategie der Wachstumsphase I und II	232
5.3.1.4 Strategische Ausrichtung des marktpolitischen Instrumentariums während der Wachstumsphasen	232
5.3.2 Relativer Stagnationsbereich	235
5.3.2.1 Marktstabilisierung als Globalstrategie der Reife- und Sättigungsphase	235
5.3.2.2 Strategische Ausrichtung des marktpolitischen Instrumentariums während der Reife- und Sättigungsphase	235
5.3.3 Kontraktionsbereich	241
5.3.3.1 Markteinschränkung als Globalstrategie der Degenerations- und Versteinerungsphase	241
5.3.3.2 Strategische Ausrichtung des marktpolitischen Instrumentariums während der Degenerations- und Versteinerungsphase	242

5.4 Überprüfung der zielorientierten Wirksamkeit der lebenszyklusbezogenen Marketingstrategien und Handlungsanweisungen	248
5.4.1 Gesamtmixbezogene Erfolgskontrolle des marktpolitischen Instrumentareinsatzes	248
5.4.2 Erfolgskontrolle einzelner Maßnahmen des marktpolitischen Instrumentareinsatzes	253
5.4.2.1 Submixbezogene Kontrollgrößen und -verfahren der Kommunikationspolitik	256
5.4.2.2 Submixbezogene Kontrollgrößen und -verfahren der Politik der Leistungsbereitschaft	258
5.4.2.3 Submixbezogene Kontrollgrößen und -verfahren der Leistungssubstanzpolitik	260
5.4.2.4 Submixbezogene Kontrollgrößen und -verfahren der Konditionenpolitik	262
Ausblick	265
Anhang 1: Basisüberlegungen zur Vorgehensweise des Scoring-Verfahrens	269
Anhang 2: Ein spezifiziertes Scoring-Modell zur wahlweisen Unterstützung bei der Lokalisierung der Bereichs- und Phasenposition bankbetrieblicher Bestandsleistungen	273
Anhang 3: Die Verwendung des Scoring-Modells als zusätzliches Analyseinstrument - dargestellt am Beispiel der Spareinlagen mit gesetzlicher Kündigungsfrist	282
Anhang 4: Empirische Daten der bankmarktleistungsbezogenen Lebenszyklen (Übersicht 14 - 23)	289
Literaturverzeichnis	293
Juristisches Quellenverzeichnis	309
Sonstige Quellen	309