

**Susanne Leist · Robert Winter (Hrsg.)**

---

# Retail Banking im Informationszeitalter

**Integrierte Gestaltung der Geschäfts-,  
Prozess- und Applikationsebene**

© 2008 AGI Information Management Consultants  
May be used for personal purposes only or by  
libraries associated to dandelion.com network.

Mit 127 Abbildungen und 15 Tabellen



**Springer**

# Inhaltsverzeichnis

## I Grundlagen

*Susanne Leist*

Bankenarchitektur des Informationszeitalters .....3

*Robert Winter*

Retail Banking im Informationszeitalter .....29

## II Vorgehensmodelle und Anwendungen

### 1 Geschäftsebene

*Bernd Heinrich*

Das Geschäftsmodell als Instrument zur Positionierung des Unternehmens.....53

*Bernd Heinrich*

Die konzeptionelle Gestaltung des Multichannel-Vertriebs anhand von  
Kundenbedürfnissen..... 73

*Beat Braun*

Neues Geschäftsmodell im Hypothekarbereich der  
Credit Suisse Financial Services .....93

*Fritz Reich, Thomas Stucki*

Definition eines Geschäftsmodells für die Migrosbank als Grundlage  
für ein Multichannel-Management ..... 109

### 2 Prozessebene

*Gregor Zellner*

Vorgehensmodell auf Prozessebene ..... 123

*Urs Born*

Innovatives und flexibles Prozessmanagement mit dem Phios Process Repository .....149

*Beat Flück*

Identifizierung neuer Prozesse im Finanzdienstleistungsvertrieb .....167

### **3 Applikationsebene**

*Silvia Choinowski*

Das PIT-Modell.....183

*Lukas Rüst*

Business-IT-Alignment .....207

*Ralf van Dillen*

Die Anwendungslandschaft als Werkzeug für die Bildung von Applikationen...221

### **4 Qualitätssicherung der Modellierungsergebnisse**

*Reinhard Schütte, Gregor Zellner*

Qualitätssicherung im CC BA1.....239

## **III Spezielle Aspekte**

### **1 Kundenbeziehung**

*Robert Winter*

Ganzheitliches Kundenbeziehungsmanagement für Finanzdienstleistungen .....269

*Meinhard K. Holle, Dietmar Pelz*

Fremdwort „Kundenorientierung“ .....287

## 2 Change Management

*Christa Joss*

Change Management auf dem Weg zum Service Integrator .....305

*Pirmin Steiner*

Change von der klassischen Betriebsorganisation zum internen  
Consulting-Unternehmen der Credit Suisse Financial Services .....317

*Christoph Marti*

Die Rolle des Integrationsmanagers zur Steigerung der  
Unternehmensflexibilität für die kontinuierliche Transformation .....333

## 3 Informations- und Kommunikationsunterstützung

*Meinhard K. Holle, Michael Held*

Entwicklung einer businessseitigen IS-/IT-Strategie für eine Grossbank .....347

*Christoph Hugentobler, Nikolaus Lehmann, Susanne Leist*

Der Business Bus als Enabler neuer Geschäftsmodelle .....363

*Ulrich Moser*

Der Business Bus als generelles Intra- und Inter-Enterprise  
Kollaborationskonzept .....387

*Matthias Bendzulla*

Der Business Bus für kundennahe Geschäftsanbahnung und  
Abwicklung im Verbund der Sparkassen-Finanzgruppe .....411

**Schlüsselwortverzeichnis .....435**

**Autorenverzeichnis .....437**