

Jürgen Moormann/Thomas Fischer (Hrsg.)

Handbuch Informationstechnologie in Banken

2., vollständig erneuerte und erweiterte Auflage



Autorenverzeichnis

<i>Dr. Dr. AyadAl-Ani</i>	Partner, Financial Services, Accenture GmbH, Wien
<i>Dirk Berensmann</i>	Mitglied des Vorstands, Deutsche Postbank AG, Bonn
<i>Peter E. Blatter</i>	Mitglied des Vorstands, Citibank Privatkunden AG, Düsseldorf
<i>Jürgen Blitz</i>	Vorsitzender des Vorstands, Clearstream Banking AG, Frankfurt am Main
<i>Roger Bommer</i>	Consulting Manager, Transformation Practice, The Information Management Group IMG AG, St. Gallen
<i>Carsten Braue</i>	Unternehmensberater für Wertpapier- und Börsenwesen, Schöneck
<i>Dr. Heiko Cassens</i>	Mitglied der Geschäftsleitung, Reuters AG, Frankfurt am Main
<i>Thomas Fischer</i>	Mitglied des Vorstands, Landesbank Baden-Württemberg, Stuttgart
<i>Michael Fütterer</i>	Großprojektleiter, Commerzbank AG, Frankfurt am Main
<i>Dr. RolfGoebel</i>	Direktor, Controlling, Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV), Berlin
<i>Andreas Goralczyk</i>	Direktor, Retail Banking/Zahlungssysteme/Informationstechnologie, Bundesverband deutscher Banken (BdB), Berlin
<i>Stefan Häbich</i>	Senior Manager, Financial Services, Accenture GmbH, Wien
<i>Wolfgang Heinrich</i>	Executive Vice President, Head of Technology Services, VISA International CEMEA (Central Europe, Middle East, Africa), London
<i>Lars Hille</i>	Bereichsleiter, Sales & Brokerage, DZ Bank AG, Frankfurt am Main
<i>Daniela Hofmann</i>	Product Manager, Sales & Brokerage, DZ Bank AG, Frankfurt am Main
<i>Dr. Willi Janiesch</i>	General Manager, SAS Institute GmbH, Heidelberg

<i>Dr. Ibrahim Karasu</i>	Mitglied der Geschäftsführung, Bundesverband deutscher Banken (BdB), Berlin
<i>Mathias Karsupke</i>	Geschäftsführer, InFoScore-Gruppe Schweiz, Zürich
<i>Thilo J. Kasprowicz</i>	Associate Partner, Financial Services Sector, Financial Management Solutions - Risk Management, IBM Business Consulting Services, Frankfurt am Main
<i>Dr. Martin L. Kinzelbach</i>	Partner, KPMG Deutsche Treuhand-Gesellschaft AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, München
<i>Marc-Andre Klawa</i>	Business Development Manager Zentraleuropa, Chordiant Software International GmbH, München
<i>Matthias Knappstein</i>	Consultant, Financial Services Sector, Financial Management Solutions - Risk Management, IBM Business Consulting Services, Düsseldorf
<i>Dr. Laurenz Kohlleppe</i>	Vorsitzender der Geschäftsführung, GZS Gesellschaft für Zahlungssysteme mbH, Bad Vilbel
<i>Thomas Krebs</i>	Mitglied der Geschäftsleitung, Ressortleiter für Verbundtechnologien, SIZ Informatikzentrum der Sparkassenorganisation GmbH, Bonn
<i>Dr. Hans-Dieter Krönung</i>	Geschäftsführer, Context Management Consulting Unternehmensberatungsgesellschaft mbH & Co. KG, Bad Homburg
<i>Anno Lederer</i>	Sprecher des Vorstands, GAD eG, Münster
<i>Prof. Dr. Rudolf Marty</i>	Vorsitzender der Geschäftsleitung, «topia corporate information technology, Zürich
<i>Prof. Dr. Jürgen Moormann</i>	Hochschule für Bankwirtschaft (HfB), Frankfurt am Main
<i>Stephan Müller</i>	Direktor, Bereichsleiter Transaction Banking & Customer Service, Corporate Banking, Dresdner Bank AG, Frankfurt am Main
<i>Johannes Nagel</i>	Vice President SO Delivery & Transition Central Region und Geschäftsführer IBM Business Services GmbH, Frankfurt am Main (<i>bis 31.12.2002: Chief Technology Officer IT-Infrastructure, Unternehmensbereich Private Clients & Asset Management, Deutsche Bank AG, Eschborn</i>)

<i>Fridolin Neumann</i>	Vorsitzender der Geschäftsführung, Sparkassen Informatik GmbH & Co. KG, Frankfurt am Main
<i>Reinhard Nossek</i>	Chief Information Officer, european transaction bank ag, Frankfurt am Main
<i>Edwin Ostermaier</i>	Solution Manager, Strategie Outsourcing, Sector Finance - Central Region, IBM Global Services, München
<i>Dr. Hans-Gert Penzel</i>	Konzernbereichsleiter, Konzernbereich Projekte und IT-Controlling, Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG, München
<i>Christian Pfromm</i>	Direktor, Bereichsleiter Corporate Banking Information Technology, Corporate Banking, Dresdner Bank AG, Frankfurt am Main
<i>Gregor Pillen</i>	Partner, Leiter Financial Management Solutions in EMEA (Europe, Middle East, Africa), IBM Business Consulting Services, Hamburg
<i>Antonio Pinto Leite</i>	Principal Consultant, Financial Services, LogicaCMG GmbH, Frankfurt am Main
<i>Reinhard Rabenstein</i>	Vice President, Head of Application Software, Wincor Nixdorf International GmbH, Paderborn
<i>Stefan Rieg</i>	Leiter Consulting Private & Retail Banking, Commerz Business Consulting AG, Neu-Isenburg
<i>Dr. Sebastian Ritz</i>	Head of IT-Architecture and Development, european transaction bank ag, Frankfurt am Main
<i>Andreas Rothe</i>	Seniorberater im Bereich IT/Org, Landesbank Baden-Württemberg, Stuttgart
<i>Meike Ruppert</i>	Senior Consultant, Financial Services, LogicaCMG GmbH, Frankfurt am Main
<i>Helmut Sandkaulen</i>	Direktor, Bereichsleiter Zahlungsverkehr, WGZ-Bank Westdeutsche Genossenschafts-Zentralbank eG, Düsseldorf
<i>Karen Schuppe</i>	Director, Trade & Risk Management, Reuters Financial Software S.A., Paris
<i>Wolfgang Schwab</i>	Marketing Executive, Business Intelligence, SAS Institute GmbH, Heidelberg
<i>Dr. Stefan Spang</i>	Director, McKinsey & Company, London

<i>Bernd Sperber</i>	Mitglied des Vorstands, european transaction bank ag, Frankfurt am Main
<i>Dr. Carsten Stockmann</i>	Geschäftsführer der MLP Login GmbH und CIO der MLP AG, Heidelberg
<i>Werner Strohmayer</i>	Mitglied des Vorstands, Bayerische Landesbank, München
<i>Alexander von Stülpnagel</i>	Sprecher der Geschäftsführung, SIZ Informatikzentrum der Sparkassenorganisation GmbH, Bonn
<i>Gülabatin Sun</i>	Geschäftsführerin, Citicorp Dienstleistungs GmbH, Duisburg
<i>Dirk Tegtmeyer</i>	Consultant, Financial Services, Solutions Consulting Central Region, EDS Operations Services GmbH, Frankfurt am Main
<i>Martin Vonderlind</i>	Manager, Financial Services, Accenture GmbH, Wien
<i>Heinz-Jürgen Wehle</i>	Spezialist für Architektur/Business Continuity und Performance Management, Commerzbank AG, Frankfurt am Main
<i>Peter Wendt</i>	Direktor, Leiter des Zahlungsverkehrs-Service, Hamburger Sparkasse, und Geschäftsführer der ZVS Zahlungsverkehrs- und Transaktionsservicegesellschaft mbH, Hamburg
<i>Dirk Wölfling</i>	Managing Consultant, Business Development, Business Line Financial Services, T-Systems International GmbH, Eschborn
<i>Dr. Alexander Wurdack</i>	Business Development Manager, Solutions Consulting Central Region, EDS Operations Services GmbH, Frankfurt am Main
<i>Rudolf Zipf</i>	Mitglied des Vorstands, Baden-Württembergische Bank AG, Stuttgart

Inhalt

Vorwort	V
Autorenverzeichnis	VII
Abkürzungsverzeichnis	XI
Inhaltsübersicht	XVII

Jürgen Moormann

Die Rolle der Informatik im Bankgeschäft	1
1. Transformation des Bankensektors	3
2. Positionierung der Informations- und Kommunikationstechnologie	4
3. IT-relevante Begriffe	5
4. Status quo der bankbetrieblichen Informationsverarbeitung	6
4.1 Entwicklungsstufen der Bankinformatik	7
4.2 Struktur der heutigen Anwendungslandschaft	9
4.3 Kosten der Informationsverarbeitung	9
4.4 Probleme der Informationsverarbeitung	10
4.5 Aktuelle Anforderungen an die Bankinformatik	11
5. Gestaltungsmöglichkeiten der Bank-IT: Überblick über das Handbuch	12
5.1 Strategisches IT-Management in Banken	12
5.2 Operatives IT-Management in Banken	13
5.3 IT in den bankbetrieblichen Geschäftsfeldern	14
5.3.1 IT im Privatkundengeschäft	14
5.3.2 IT im Firmenkundengeschäft	14
5.3.3 IT im Investment Banking	15
5.3.4 IT im Transaction Banking	15
5.4 IT in der Banksteuerung	15
5.5 IT in der Vernetzung zwischen Banken und Partnern	16
Literatur	16

Thomas Fischer/Andreas Rothe

Wertbeitrag der Informationstechnologie	19
1. Bedeutung der IT als Produktionsfaktor	21
2. Wertbeitragskategorien der IT-Leistung	23
2.1 Wertbeitrag beim Betrieb der Anwendungen (<i>Run the Bank</i>)	25
2.2 Wertbeitrag durch Verbesserung der Leistungsfähigkeit (<i>Change I</i>)	27
2.3 Wertbeitrag bei wettbewerbsdifferenzierenden Maßnahmen (<i>Change II</i>)	29
2.4 Ergänzung bewährter Instrumente durch die Wertbeitragsdimension	30

3. Emotionale Wertbeitragsmodelle	30
4. Empirische Wertbeitragsermittlung	32
5. Wertbeitragsorientiertes Benchmarking	33
6. Organisationskonzept für eine wertbeitragsorientierte IT.	37
6.1 Einführung eines professionellen Produktmanagements.	38
6.2 Einführung eines Kundenmanagements.	39
7. Resümee.	39
Literatur.	40

I. Strategisches IT-Management in Banken

Rudolf Marty

IT-Architektur: Gestaltungsmittel zur Umsetzung der IT-Strategie.	45
1. Einleitung	47
2. <i>Aspekt 1:</i> Bankfachliche Anforderungen	48
3. <i>Aspekt 2:</i> Der IT-Markt	49
4. <i>Aspekt 3:</i> Fertigungstiefe.	50
5. <i>Aspekt 4:</i> Organisatorische Struktur der Bank.	52
6. <i>Aspekt 5:</i> Migrationsaspekte.	54
7. Zusammenfassung.	56
Literatur.	56

Dirk Berensmann

Gesamtbankarchitektur der Deutschen Postbank AG.	59
1. Einführung	61
2. Geschäftspolitische Anforderungen an die IT-Architektur	61
2.1 Kundenprofitabilität	62
2.2 Kostenführerschaft	62
3. Strategische Architekturprinzipien.	63
3.1 Robustheit	64
3.2 Anpassungsfähigkeit	64
4. Organisatorische Architekturprinzipien.	65
4.1 Transparenz.	65
4.2 Steuerbarkeit	66
4.3 Attraktivität	67
5. Geschäftsprozess-Architekturprinzipien.	68
5.1 Standardisierung	68
5.2 Modularisierung	69
5.3 Parametrisierung	69

6. Infrastruktur-Architekturprinzipien	70
6.1 Verfügbarkeit	70
6.2 Skalierbarkeit	70
6.3 Sicherheit	71
7. Applikations-Architekturprinzipien	71
7.1 Vertriebseffektivität	72
7.2 Produktionseffizienz	73
7.3 Externe Compliance	75
8. Ausblick	77

Anno Lederer

IT-Gesamtbankarchitektur in der Genossenschaftsorganisation	79
1. Einführung	81
2. IT in einer Netzwerkorganisation	82
3. Bedeutung der IT für neue Geschäftsmodelle	84
4. Geschäftsstrategie als Ausgangspunkt	86
5. Bank-IT: Plattform für intelligente Wertschöpfungsnetze	87
6. bank21 - Umsetzungsbeispiel für eine IT-Gesamtbankarchitektur	89
6.1 Evolutionäre Weiterentwicklung von BB3	89
6.2 Fachliche Architektur	90
6.3 Technische Architektur	91
7. Ausblick	93
Literatur	93

Fridolin Neumann

IT-Gesamtbankarchitektur am Beispiel der Sparkassen Informatik	95
1. Einleitung	97
2. Sparkassen-Anforderungen an eine IT-Gesamtbankarchitektur	98
2.1 Entwicklungen im Markt	98
2.2 Gesetzliche Vorgaben	99
2.3 Implikationen für eine moderne IT	100
3. Die Lösung der Sparkassen Informatik	101
3.1 Auswahl der gemeinsamen Plattform	101
3.2 Prozesse bestimmen die Architektur	102
3.3 Architekturen als Baupläne	102
3.4 Die Anwendungsarchitektur im Detail	103
3.4.1 Drei-Schichten-Modell	105
3.4.2 Spartenneutrale Geschäftsunterstützung	106
3.4.3 Standardisierte Schnittstellen	107

4. Perspektiven108
Literatur109

Hans-Gert Penzel

Architekturmanagement aus der Sicht einer Großbank111
---	-------------

1. Warum eine Architektur? Entscheidender Hebel für die Geschäfts Strategie113
1.1 Geschäftsstrategie: Portfolio-Management und Reengineering113
1.2 IT-Strategie: Von den Anforderungen dreier Kundengruppen bestimmt114
1.3 IT-Architektur: Hebel zur Wiedergewinnung der Handlungsfähigkeit116
2. Was ist eine Architektur? Das Sechs-Ebenen-Modell117
2.1 Geschäftsebenen: Geschäftsmodell und Geschäftsprozess118
2.2 Funktionale Ebenen: Applikation und Integration118
2.3 Technische Ebenen: System und Betrieb119
2.4 Übergreifende Dokumentation der Architektur119
3. Wo liegen die Handlungsschwerpunkte? Building Blocks, EAI-Lösungen, Technologie-Sets120
3.1 Building Blocks121
3.2 Lösungen für Enterprise Application Integration123
3.3 Technologie-Sets124
4. Wie implementiert man eine Architektur? Systematisches Architekturmanagement127
4.1 Timing-und Sourcing-Strategien127
4.2 Einbindung in die Aufbauorganisation und Steuerungsprozesse128
Literatur130

Hans-Dieter Krönung

Transformation von Legacy-zu Internet-Architekturen131
--	-------------

1. Was sind Legacy-Architekturen und welche Probleme resultieren daraus?133
1.1 Gleichsetzung von Legacies mit „alter“ Technologie133
1.2 Legacy als Mitarbeiter-und Know-how-Problem133
1.3 Legacy-Anwendungen als Architekturproblem134
1.4 Transformation von Legacy-Architekturen als Kernproblem des IT-Managements135
2. Was sind Internet-Architekturen und welche Vorteile resultieren daraus?135
2.1 Von vertikalen zu horizontalen Anwendungsarchitekturen135
2.2 Internet und Evolution des Software-Engineering136
2.3 Drei-Schichten-Modell als Leitbild für moderne Internet-Architekturen139
2.4 Technologie ist relativ139

- 3. Schwierigkeiten der Transformation 141
 - 3.1 Transformation als Frage nach den richtigen Teilschritten 141
 - 3.2 Erster Transformationsschritt: Aufteilung von Front End und Back End 141
 - 3.3 Versuche zur systematischen Erneuerung des Back End 142
- 4. Lösungsansatz zur Strukturierung von Transformationsbereichen via „Building Blocks“ 143
 - 4.1 Zusammenspiel der einzelnen Building Blocks. 146
 - 4.2 Wie unterstützen Building Blocks die Transformation von Legacy- zu Internet-Architekturen? 147
- 5. Transformation der Architekturen als spezifische Aufgabe des IT-Managements 148
- Literatur 149

Stefan Spang

Strategisches Fusionsmanagement in der IT. 151

- 1. Ausgangslage 153
- 2. Best Practice der IT-Integration 153
 - 2.1 Setzen von anspruchsvollen Zielen. 154
 - 2.2 Ausgewogene Integration der IT-Organisationen. 154
 - 2.3 Neupriorisierung der bisherigen IT-Projektportfolios. 156
 - 2.4 Schnelle und objektive Wahl der gemeinsamen Zielplattform. 157
 - 2.5 Etablierung einer schlagkräftigen Projektorganisation. 158
 - 2.6 Zügige und konsequente Entscheidungen im Projektverlauf. 159
- 3. Merger Readiness - die systematische Vorbereitung einer Integration 160
 - 3.1 Organisatorische Maßnahmen. 161
 - 3.2 Infrastrukturmaßnahmen 162
 - 3.3 Strategien für parallel laufende Projekte. 163
 - 3.4 Vorteile einer systematischen Merger Readiness. 163

II. Operatives IT-Management in Banken

Mathias Karsupke/Roger Bommer

Planung der System-und Technologieebene. 167

- 1. Methodisches Vorgehen 169
- 2. Gestaltung der Prozessarchitektur. 171
- 3. Gestaltung der Systemebene. 173
 - 3.1 Planung der IS-Architektur. 173
 - 3.1.1 IS-Ist-Analyse durchführen. 173
 - 3.1.2 Varianten für Integrationsbereiche bestimmen. 173

3.1.3	Varianten für Integrationsbereiche bewerten	174
3.1.4	Soll-Integrationsbereiche definieren	174
3.1.5	IS-Szenarien identifizieren	175
3.1.6	IS-Szenarien analysieren und bewerten	175
3.1.7	IS-Soll-Architektur definieren und beurteilen	175
3.2	Planung der IT-Architektur	175
3.2.1	IT-Ist-Analyse durchführen	176
3.2.2	IT-Bewertungskriterien festlegen	177
3.2.3	IT-Szenarien identifizieren	178
3.2.4	IT-Szenarien bewerten	180
3.2.5	IT-Soll-Architektur definieren und beurteilen	180
4.	Fazit	181
	Literatur	181

Reinhard Rabenstein

Architekturen für die Multikanalbank 183

1.	Einleitung	185
1.1	Ausgangssituation für die Multikanalbank	185
1.1.1	Entwicklung des Multikanalvertriebs	185
1.1.2	Heutige Nutzung der Vertriebskanäle	185
1.2	Viele Kanäle oder Multikanalbank?	186
2.	Organisatorische Anforderungen an die Multikanalbank	187
2.1	Planung der Multikanalstrategie	187
2.2	Umsetzung einer Multikanalstrategie	189
3.	Technologische Anforderungen an die Multikanalbank	190
3.1	Blaupause einer Multikanalarchitektur	190
3.2	Umsetzung und Basistechnologien	192
3.2.1	Front-End-Integration	192
3.2.2	Steuerung der Benutzerschnittstellen	192
3.2.3	Session Handling	193
3.2.4	Zentrale Business-Logik	194
3.2.5	Back-Office-Integration	194
3.2.6	Web Services	195
4.	Weitere Entwicklung	196

Ayad Al-Ani/Stefan Häbich/Martin Vonderlind

Transformation der IT-Organisation 197

1.	Die Wertschaffungsfalle der IT	199
2.	Die Transformation der IT-Organisation als Ausweg	200

3. Das IT-Strukturmodell	201
3.1 Optimierung der IT-Strategie/-Planung und IT-Steuerung	202
3.2 Optimierung der Anwendungsentwicklung	205
3.3 Optimierung von IT-Betrieb, IT-Wartung und Service-Management	206
3.4 Bereinigung der Architekturlandschaft.	207
3.5 Wege zu einem effektiveren Ressourcen-Management	208
3.5.1 Alternative Sourcing-Strategien.	208
3.5.2 Management der Humanressourcen.	208
4. Transformation der Ablauf Organisation.	210
5. Transformation der Aufbauorganisation.	212
6. Praxisbeispiel einer IT-Transformation.	214
7. Lessons Learned.	216
Literatur.	218

Heinz-Jürgen Wehle

Business Continuity in der IT-Produktion. 219

1. Einleitung	221
1.1 Traditioneller Ansatz	221
1.2 Paradigmenwechsel: Von der Notfallplanung zum Lösungsmanagement	222
2. Voraussetzungen für Business Continuity.	223
3. Der Business-Continuity-Lebenszyklus.	225
3.1 <i>Phase 1</i> : Bedarf des Geschäftsprozesses.	225
3.2 <i>Phase 2</i> : IT-Architekturstrategie.	226
3.3 <i>Phase 3</i> : Sicherheitsrichtlinien.	227
3.4 <i>Phase 4</i> : Risikoanalyse und Risikomanagement	227
3.5 <i>Phase 5</i> : Schadenspotenzialanalyse.	229
3.6 <i>Phase 6</i> : Entwicklung eines Sicherheitskonzepts.	230
3.7 <i>Phase 7</i> : Entscheidung.	232
3.8 <i>Phase 8</i> : Realisierung.	232
3.9 <i>Phase 9</i> : Test des BC-Konzepts.	233
3.10 <i>Phase 10</i> : Überarbeitung und Restart des Lebenszyklus.	234
4. Zusammenfassung	235

Johannes Nagel

Das Management der bankbetrieblichen IT-Infrastruktur. 237

1. Rahmenbedingungen.	239
2. Ziele des Managements von IT-Infrastruktur.	241
2.1 Verständnis von IT-Infrastruktur als globales Geschäft	241
2.2 Kundenorientierung.	241

2.3	Technologieführerschaft	243
2.4	Einsatz und Weiterbildung von hoch qualifiziertem Personal	243
2.5	Wirtschaftlicher Technologieeinsatz	243
2.6	Sicherstellung eines RZ-Betriebs auf höchstem Service-Niveau	244
3.	Wandel der IT-Infrastruktur in einer Großbank	244
4.	Trends in der IT-Infrastruktur	245
5.	Fazit	248
	Literatur	249

III. IT im Privatkundengeschäft

Marc-Andre Klawa

	Konzeption und Implementierung von CRM-Systemen	253
1.	Ziele des CRM im Privatkundengeschäft	255
2.	Voraussetzungen für das wertorientierte Management von Kundenbeziehungen	256
3.	Auswahl der Zielarchitektur	257
4.	Architekturkomponenten für das operative CRM	259
5.	CRM-An Wendungen in Vertriebskanälen	261
6.	Workflow-Komponenten und Business Rules	262
6.1	Grafische Geschäftsprozessmodellierung	263
6.2	Business Rules	263
7.	Integration des Back End	264
8.	CRM am Beispiel der Marketing Automation	265
8.1	Kanalübergreifende Ansprache des Kunden	266
8.2	Kampagnen-Workflow automatisieren	268
8.3	Dynamische Ansprachehinweise	268
8.4	Zentrales Marketing kontra Außenorganisation	268
8.5	Vorgehen bei der Implementierung	269
8.6	Beispiel Advance Bank	269
9.	Zukünftige Entwicklung	270
	Literatur	270

Stefan Rieg/Michael Fütterer

	Integration des Internet in den Multikanalvertrieb: Die Internetfiliale	271
1.	Einleitung	273
2.	Entwicklung des Online-Angebots der Commerzbank	273
3.	Neuentwicklung des Internetauftritts für Private Kunden	274
3.1	Strategische Grundsätze der Neuentwicklung	275

3.2 Funktionale Abgrenzung der angebotenen Dienstleistungen: Information, Beratung und Transaktion	276
3.3 Integration in den CRM-Zyklus	277
3.4 Organisatorische Einbettung in Zentrale und Filialstruktur	278
4. Technische Umsetzung	279
4.1 Anforderungen an die Architektur	279
4.2 Komponenten der Architektur	279
4.2.1 Migration vom OnlineBankingWeb zum „Banking Core“	279
4.2.2 Content-Management	280
4.2.3 Einbindung externer Datenlieferanten	281
4.3 Aufbau der HTML-Seiten	281
4.4 Multikanalarchitektur auf XSL-Basis	282
5. Ausblick	285
Literatur	286

Peter Blatter/Gülabatin Sun

IT-Strukturen in Customer-Care-Centern	287
1. Einleitung	289
2. Zielsetzungen der Customer-Care-Center der Citibank	289
2.1 Erfüllung der Kundenerwartungen	289
2.2 Optimierung der Ressourcenauslastung	290
2.3 Nutzung des IT-Potenzials	291
3. Funktionsumfang der Customer-Care-Center der Citibank	292
4. IT-Bausteine in den Customer-Care-Centern der Citibank	293
4.1 Interactive Voice Response (IVR)	293
4.3 Computer Telephony Integration (CTI)	295
4.4 Customer Relationship Management	296
4.5 Automatic Call Distribution im Inbound-Geschäft	296
4.5.1 Anrufverteilung	297
4.5.2 Warteschlangenmanagement	298
4.5.3 Telefondisplay und Wallboard	299
4.5.4 Reporting	299
4.6 Workforce Management Software	301
5. Ausblick	302
Literatur	303

Dirk Wölfing

Technologische Realisierung des Multikanal-Controlling	305
1. Herausforderung Multikanalvertrieb	307
1.1 Kostenkontrolle und integrierte Kunde/Bank-Kommunikation.	307
1.2 Die Integration der Kanäle anhand von Customer Touch Points.	308
2. Multikanal-Controlling auf der Basis des Customer-Touch-Point-Konzepts	310
2.1 Zuordnung der Kostenarten zu Kostenstellen und Kostenträgern: der Betriebsabrechnungsbogen.	310
2.2 Erfassung der Kosten und Erlöse von CTPs als Basis für ein umfassendes Controlling	311
3. Ansätze einer technischen Realisierung	313
3.1 Verteilung der Kosten der IT-Infrastruktur.	314
3.1.1 Verteilung auf der Basis von Statistiken.	314
3.1.2 Verteilung auf der Basis von Systemprotokollen.	314
3.1.3 Verteilung auf der Basis der Accounting-Funktionen des Netzes	316
3.2 Verteilung der Kosten der Anwendungssoftware.	316
3.2.1 Periodengerechte Verteilung.	317
3.2.2 Umlage der Kosten der Anwendungssoftware auf Kostenstellen und Kostenträger.	317
3.3 Verteilung der Hilfskostenstellen auf die Hauptkostenstellen und Ermittlung von Gemeinkostenzuschlägen.	318
4. Ergebnisse und Ausblick	318
Literatur.	319

Carsten Stockmann

Die IT-Strukturen bei MLP.	321
1. Das Geschäftsmodell von MLP.	323
2. IT-Strategie von MLP.	324
2.1 Organisation der IT.	324
2.2 Plattformstrategie.	326
2.3 CRM-Strategie.	326
2.4 Front-End-Strategie.	326
2.5 Internetstrategie.	327
2.6 Anforderungen an die IT aufgrund schnellen Wachstums	327
3. Der elektronische Kreislauf.	328
3.1 Vernetzung der verschiedenen Systeme.	328
3.2 Beratungsapplikationen.	328
3.2.1 Inhalt	328
3.2.2 Ziele.	330
3.2.3 Technologie.	331

3.3	Antragsapplikationen	331
3.3.1	Inhalt	331
3.3.2	Ziele.	332
3.3.3	Technologie.	332
3.4	Die elektronischen Broker-Plattformen	332
3.4.1	Verwaltung fremder Bausteine auf eigener IT.	332
3.4.2	Die Systeme der MLP Bank.	332
3.4.3	Die Systeme der MLP Lebensversicherung.	334
3.4.4	Die Systeme der MLP Versicherung.	334
3.5	MLP Financepilot®.	334
3.6	Systeme für das Knowledge Management	335
3.7	Die Maklersysteme als Basis für CRM und Vertriebssteuerung	335
3.8	Standardsoftware in der Administration.	336
4.	Fazit	336

IV. IT im Firmenkundengeschäft

Helmut Sandkaulen

	Zahlungsverkehr und Cash Management	339
1.	Auswirkungen des einheitlichen europäischen Zahlungsverkehrsraums auf den Zahlungsverkehr und das Cash Management	341
2.	Lösungspaket für Firmenkunden	342
2.1	Kontoführung und Informationen über das Konto.	343
2.2	Abwicklung von bargeldlosen Transaktionen im nationalen Raum	344
2.3	Abwicklung von bargeldlosen Transaktionen im internationalen Raum	345
2.4	Electronic-Banking- und Cash-Management-Produkte.	346
2.5	Zahlungssysteme für den realen Point of Sale.	347
2.6	Zahlungssysteme für den virtuellen Point of Sale.	349
2.7	Shop-Systeme für den elektronischen Handel.	349
2.8	Beispiele spezieller Kartensysteme.	349
3.	Bereitstellung dieser Dienstleistungen am Beispiel der Genossenschaftsbanken im Geschäftsgebiet der WGZ-Bank und der GAD.	350
3.1	Kooperation zwischen IT-Dienstleister und Zentralbank im Geschäftsfeld Zahlungsverkehr.	351
3.2	IT-Verfahren für die Auftragsannahme.	353
3.3	Weiterverarbeitende Systeme in den Volks- und Raiffeisenbanken und in der Zentralbank.	354
4.	Fazit	355

Stephan Müller/Christian Pfromm

CRM- und Web-Technologie im Firmenkundengeschäft	357
1. Multikanalstrategie im Firmenkundengeschäft	359
1.1 Steuerung der Vertriebskanäle	360
1.2 CRM-Systeme als Grundlage	360
1.3 Firmenfinanzportal als neuer Vertriebskanal	361
2. Technische Umsetzung der Multikanalstrategie	362
2.1 CRM-System	362
2.1.1 Daten- und Schnittstellenarchitektur	363
2.1.2 Technische Architektur	365
2.1.3 Technische Infrastruktur	365
2.1.4 Softwareentwicklungsprozess	368
2.2 Firmenfinanzportal	369
2.2.1 Technische Anforderungen	369
2.2.2 Verwendete Techniken und Produkte	369
2.2.3 Kernkomponenten des Portals	369
2.2.4 Sicherheit im Firmenfinanzportal	371
2.2.5 Softwareentwicklungsprozess	372
2.3. Integration der Vertriebswege	372
3. Ausblick	374

Alexander von Stülpnagel/Thomas Krebs

Sicherheit in der elektronischen Geschäftsabwicklung	375
1. Grundsätzliche Anforderungen an die Sicherheit	377
2. Basis verfahren der Informationssicherung	378
2.1 Verschlüsselungsverfahren	379
2.2 Elektronische Unterschrift	380
2.3 Biometrische Verfahren	380
3. Infrastrukturen der Informationssicherung	381
4. Sicherung der Geschäftsabwicklung im Internet	382
4.1 Netzwerkabsicherung	384
4.2 Kommunikationsabsicherung	385
4.3 Anwendungsabsicherung	386
4.3.1 Secure Electronic Transaction (SET)	386
4.3.2 Visa 3D-Secure	387
4.3.3 MasterCard SPA/UCAF	388
4.3.4 Secure Code	389
4.3.5 Home Banking Computer Interface (HBCI)	390
4.3.6 Electronic Banking	391
5. Aktueller Stand zur elektronischen Signatur	392
Literatur	394

V. IT im Investment Banking

Karen Schuppe/Heiko Cassens

Informationstechnologie im Handelsraum	397
1. Aktuelle Systemumgebung im Bereich Handel	399
2. Anforderungen an die IT-Infrastruktur.	399
3. Technologische Grundlagen.	400
3.1 Verwendung von Standard-Adaptern.	401
3.2 Erweiterung standardisierter Protokolle für die Finanzbranche.	401
4. Gesamtkonzeption der IT-Infrastruktur.	402
4.1 Optimierung der Prozesse.	402
4.2 Integration von Informationen und Marktdaten.	403
4.3 Aufbau der Finanzapplikationen.	406
4.4 Technische Architektur.	409
5. Ausblick	410
Literatur.	410
Anhang	411

Lars Hille/Daniela Hofmann/Carsten Braue

Wertpapierhandelsprozesse und IT-Plattformen im Investmentfondsgeschäft	413
1. Trends im Investmentfondsgeschäft	415
1.1 Trends auf Seiten der Nachfrage.	415
1.2 Trends auf Seiten des Angebots.	415
2. Investmentfondshandel und seine IT-Plattformen.	417
2.1 Börslicher Investmentfondshandel.	417
2.1.1 XTF Exchange Traded Funds®.	417
2.1.2 Fonds-X	418
2.2 Außerbörslicher Investmentfondshandel.	419
2.2.1 Manuelle Investmentfondsbeschaffung	419
2.2.2 Fortlaufender Investmentfondshandel	420
2.2.3 Fondshandelssystem Investro.	420
2.2.4 Fondsplattformen.	421
3. Einsatz einer einheitlichen Fondsplattform im Genossenschaftsverbund	423
3.1 attrax S.A.	423
3.2 Vorteile einer verbundeinheitlichen Fondsplattform.	423
3.3 Integration der attrax S.A. in die Fondsprozesskette.	424
Literatur.	424

Antonio Pinto Leite/Meike Ruppert

Einsatz von Web-Technologien bei der Implementierung eines Middle-Office-Systems	427
1. Einleitung	429
2. Charakteristika des OTC-Handels.	429
2.1 Die Wertschöpfungskette.	429
2.2 Merkmale der Informationsarchitektur.	431
3. Web-Technologien.	433
3.1 XML.	433
3.2 Tendenzen in der Informationstechnologie des OTC-Handels.	434
3.3 FpML.	434
4. Einsatz von FpML am Beispiel eines Systems zur Verwaltung strukturierter Produkte.	438
4.1 Der Anwendungsfall.	438
4.2 Strukturierte Handelsprodukte.	439
4.3 Das System XMS.	442
5. Ausblick.	447
Literatur.	447

VI. IT im Transaction Banking

Bernd Sperber/Reinhard Nossek/Sebastian Ritz

TheIT Architecture of etb's Security BackOffice	451
1. The Transaction Banking Market in a Changing Economic Environment	453
2. etb's Strategie Drivers for the Evolution of the Transaction Banking Business	455
3. etb's Current Back Office System Architecture.	457
4. Functional Architecture of etb's new Security Processor EuroEngine 2	465
5. Technical Architecture of etb's new Security Processor EuroEngine 2	467
6. Migration Architecture of etb's future Security Processor.	470
References.	471

Peter Wendt

IT in der Abwicklung des Inlandszahlungsverkehrs	473
1. Herausforderungen im Zahlungsverkehr.	475
2. Organisatorische Gestaltung der ZV-Abwicklung	476
2.1 Vorteile der Auslagerung.	476
2.1.1 Reduktion der Stückkosten.	476
2.1.2 Reduktion der Personalaufwendungen.	477

2.2	Umsetzungsbeispiel ZVS GmbH	477
2.2.1	Zahlungsverkehr in der Hamburger Sparkasse	478
2.2.2	Entwicklung der ZVS GmbH	478
3.	Prozesse und Technologien	479
3.1	Modell der Zahlungsverkehrsfabrik	479
3.2	Beleggebundener Zahlungsverkehr	479
3.2.1	Prozessablauf und Technik	479
3.2.2	Korrekturbearbeitung	484
3.3	Belegloser Zahlungsverkehr	485
4.	Entwicklung des internationalen Zahlungsverkehrs	486
5.	Fazit	487
	Literatur	487

Werner Strohmayr

	IT im Auslandszahlungsverkehr	489
1.	Einführung und Abgrenzung	491
2.	Entwicklung der IT im Auslandszahlungsverkehr	491
3.	Laufender Veränderungsprozess	493
3.1	Electronic-Banking-Software für Firmenkunden	493
3.2	Entstehung von Sonderlösungen für den Massenzahlungsverkehr	495
3.3	Zunehmende STP-Verarbeitung	495
3.4	Vernetzung von Auslands- und Inlandszahlungsverkehr	495
3.5	Von der Transaktions-zur Dateiverarbeitung	495
3.6	Automatische Belegverarbeitung	496
3.7	Entstehung grenzüberschreitender Clearing-Systeme	496
4.	Zahlungsinstrumente	497
4.1	Kartengestützter grenzüberschreitender Zahlungsverkehr	497
4.2	Überweisungen (<i>Clean Payments</i>)	498
4.3	Grenzüberschreitender Einsatz von Schecks	499
4.4	Dokumentäres Geschäft	499
4.5	Grenzüberschreitende Lastschriften	500
4.6	Cash Management und Treasury Clearing	500
5.	Herausforderungen für die Zukunft	501
5.1	Neue Technologien	501
5.2	Datensatz- und Dateistandards	502
5.3	Einheitlicher europäischer Zahlungsverkehrsraum	502
5.4	Schaffung eines paneuropäischen Automated Clearing House	503
5.5	Trennung von Informationsweitergabe, Clearing und Settlement	503
5.6	STP-Verarbeitung „End-to-End“	503
5.7	Grenzüberschreitende Lastschriften	504
5.8	Positionsbestimmung des Euro-Auslandszahlungsverkehrs	504

5.9 Aspekte der Geldwäsche-, Embargo- und Antiterrorbestimmungen	505
5.10 Reklamationsbearbeitung	505
6. Fazit	506

Edwin Ostermaier

Realisierung von Kreditfabriken	507
1. Ausgangs Situation	509
2. Lösungsansatz für den Aufbau einer Kreditfabrik	509
3. Realisierung in Phasen	513
4. Kritische Erfolgsfaktoren	514
5. Nutzenpotenziale einer Kreditfabrik	515
6. Beispiele	516
6.1 Kreditfabrik der ING-Gruppe	516
6.2 Lösung des Online-Baufinanzierungs-Brokers eXtrahyp.	517
6.3 Lösung der Westdeutschen ImmobilienBank	518

VII. IT in der Banksteuerung

Ralf Goebel

IT zur Umsetzung von Basel II: Kreditrisiken	523
1. Erneuerung der Instrumente zum Kreditrisikomanagement	525
2. Zielsetzung von Basel II	526
3. Primat der fachlichen Anforderungen	527
4. IT-Umsetzung: Der Weg zur Gesamtbanksteuerung	528
4.1 Umsetzung des Standardregelwerks	529
4.2 Projektbezogene Umsetzung betriebswirtschaftlicher Anforderungen	531
4.2.1 Zinsänderungsrisiko	532
4.2.2 Adressenrisikomanagement	532
4.2.3 Einheitliches internes Rating	535
4.2.4 Einheitliche Kreditprozesse	539
4.2.5 Controlling des Kreditrisikos	539
5. Zentrale Service-Einheit als strukturelle Maßnahme	539
Literatur	541

Rudolf Zipf

IT zur Umsetzung von Basel II: Marktpreisrisiken	543
1. Einführung	545
2. Standardverfahren	546
3. Internes Risikomodell	547
3.1 Aufsichtsrechtliche Anforderungen	547
3.2 Value-at-Risk-Konzept	549
3.3 VaR-Greeks-Ansatz der BW-Bank AG	551
4. IT zur Umsetzung des internen Risikomodells	551
4.1 DV-Umgebung der BW-Bank	551
4.1.1 Allgemeine DV-Umgebung	551
4.1.2 DV-Komponenten	552
4.2 DV-Implementierung	553
4.2.1 Datenflussmodell im Marktrisiko-Reporting	553
4.2.2 Sybase-Datenbankmodell	556
4.2.3 C++-Anwendung	556
4.3 Sicherheitskonzept	556
5. Ausblick	558
Literatur	559

Gregor Pillen/Thilo J. Kasprovicz/Matthias Knappstein

IT zur Umsetzung von Basel II: Operationelle Risiken	561
1. Bedeutung operationeller Risiken in Banken	563
2. Basler Anforderungen an das Management und Controlling operationeller Risiken	564
2.1 Definition operationeller Risiken	564
2.2 Ansätze zur Berechnung der Eigenkapitalunterlegung	565
3. Organisatorische Grundlagen für ein Management- und Controllingsystem für operationelle Risiken	567
3.1 Einzubeziehende Organisationseinheiten	567
3.2 Methoden zum Management und Controlling operationeller Risiken	568
4. IT-Systeme zur Umsetzung	570
4.1 Anforderungen an die IT	570
4.2 Beispielhafte Systemarchitektur	572
4.3 Überblick der am Markt angebotenen Systeme	574
5. Zusammenfassung	576
Literatur	576

Martin L. Kinzelbach

Internationale Rechnungslegung - Auswirkungen auf die Bank-IT	579
1. Internationale Rechnungslegung nach IFRS als Standard der Zukunft	581
1.1 Entstehung der IAS bzw. IFRS	581
1.2 Verpflichtung zur Einführung	582
1.3 Von der IFRS-Umstellung betroffene Systeme	583
2. Unterschiede für Banken zwischen der Rechnungslegung nach HGB und IFRS	584
2.1 Wesentliche Unterschiede zwischen IFRS und HGB	584
2.2 Auswirkung der Unterschiede auf einzelne Geschäftsvorfälle	585
2.3 Financial Instruments als Schwerpunkt der IFRS-Umstellung	586
3. IFRS-Umstellung von Rechnungswesensystemen	587
3.1 Operative Buchhaltung und System für den Einzelabschluss	587
3.2 System für den Konzernabschluss	588
3.2.1 Datenversorgung	588
3.2.2 Konsolidierung	589
4. IFRS-Umstellung von Vorsystemen für das Rechnungswesen	589
4.1 Umstellung einzelner operativer Systeme	589
4.1.1 Systeme für das Kreditgeschäft	590
4.1.2 Handelssysteme	590
4.1.3 Anlagenbuchhaltung	591
4.2 IFRS-Umstellung einer komplexen Systemlandschaft am Beispiel der SAP IAS/IFRS-Lösung	592
5. IT-Projekt zur IFRS-Umstellung	594
Literatur	596

Willi Janiesch/Wolfgang Schwab

Business Intelligence als Basis der Banksteuerung	597
1. Business Intelligence in Banken	599
1.1 Ausgangssituation	599
1.2 Die neue Generation von Business Intelligence	599
2. Grundlagen einer Business-Intelligence-Architektur	601
2.1 Komponenten der Architektur	601
2.2 Integrationsaspekte	602
3. Anwendungsfelder für Business Intelligence	603
3.1 Umsetzung gesetzlicher Anforderungen	603
3.2 Kostenreduktion	604
3.3 Ertragssteigerung	605
4. Beispiele für die Banksteuerung auf der Basis von Business Intelligence	605
4.1 Konsolidierung und internationales Reporting bei der Volkswagen Financial Services AG	605

4.2 Vertriebssteuerung bei der LBBW Direkt	606
4.3 Filialsteuerung bei der Commerzbank AG.	606
4.4 Konzernsteuerung bei der WestLB.	608
5. Fazit	608
Literatur.	609

VIII. IT in der Vernetzung zwischen Banken und Partnern

Alexander Wurdack/Dirk Tegtmeier	
Sourcing von IT-Leistungen	613

1. Ausgangssituation.	615
2. Sourcing-Konzepte.	616
3. Schritte des Auswahlprozesses.	617
4. Praxisbeispiele für IT-Sourcing	619
4.1 Single Sourcing: Outsourcing der IT-Infrastruktur.	619
4.2 Multi Vendor: Implementierung eines Internetportals.	621
4.3 Preferred Supplier: Aufbau eines Wertpapierabwicklungssystems	622
5. Sourcing vor dem Hintergrund des § 25 a KWG.	623
5.1 Aufsichtsrechtliche Vorgaben.	623
5.2 Wesentliche und unwesentliche Funktionsbereiche.	624
5.3 Duldungserklärung	625
6. Weitere Entwicklungen.	625
Literatur.	626

Ibrahim Karasu/Andreas Goralczyk	
Infrastruktur für den Euro-Zahlungsverkehr.	627

1. Einleitung	629
2. Initiativen der Europäischen Kommission zum europäischen Zahlungsverkehr.	630
2.1 Richtlinie 97/5/EG (Auslandsüberweisungsrichtlinie).	630
2.2 Der <i>Runde Tisch</i> in Brüssel im Herbst 2000.	631
2.3 EU-Verordnung über grenzüberschreitende Zahlungen in Euro.	632
3. Harmonisierung des europäischen Zahlungsverkehrs.	633
3.1 Initiativen der Europäischen Zentralbank.	633
3.2 Aktivitäten der europäischen Kreditwirtschaft	633
3.3 Infrastruktur für den Euro-Individualzahlungsverkehr.	634
3.3.1 Das Zahlungsverkehrssystem TARGET.	635
3.3.2 RTGS-Systeme im TARGET-Verbund.	636
3.3.3 RTGS ^{plus} der Deutschen Bundesbank.	636

3.3.4	EBA Euro-Clearing: System EUR01.	637
3.3.5	EBA Euro-Clearing: System STEP1.	638
3.3.6	Devisenabwicklungssystem (CLS).	638
3.4	Infrastruktur für den Euro-Massenzahlungsverkehr.	639
3.4.1	Single Euro Payments Area (SEPA).	639
3.4.2	Straight Through Processing (STP).	640
3.4.3	Datenformate im Euro-Zahlungsverkehr.	641
3.4.4	Instrumente und Konventionen für den Euro-Zahlungsverkehr . . .	642
3.4.5	Die Anforderungen an ein paneuropäisches Clearing House	643
3.4.6	EBA Euro-Clearing im Massenzahlungsverkehr: STEP2.	644
4.	Ausblick	645
	Literatur.	645

Laurenz Kohlleppel

IT im Karten-Processing 647

1.	Einleitung	649
2.	Entwicklung des Kreditkartengeschäfts.	649
3.	Payment Processing als Bestandteil einer marktorientierten Sourcing- Strategie der Kreditwirtschaft	650
4.	Architektur moderner Processing-Lösungen.	651
5.	Payment Processing am Beispiel der GZS.	654
5.1	Aktivitätsspektrum der GZS.	654
5.2	Issuing Processing.	654
5.3	Acquiring Processing	657
6.	Ausblick	660

Jürgen Blitz

Technologie im Clearing und Settlement von Wertpapiergeschäften 663

1.	Clearing und Settlement von Wertpapiergeschäften.	665
1.1	Industrie-Trend.	665
1.2	Aktivitäten der Clearstream Banking AG.	665
1.3	IT-Systeme der Clearstream Banking AG.	666
2.	CASCADE: Abwicklung des Inlandsgeschäfts.	667
2.1	Systembeschreibung	667
2.2	Auftragsarten	668
2.3	Abwicklung von Börsengeschäften und außerbörslichen Geschäften . . .	669
2.4	Regulierungszyklen	669
2.5	Geldverrechnung über die Bundesbank	671
2.6	Custody-Service.	671

3. Creation: Abwicklung des Auslandsgeschäfts 672
 3.1 Systembeschreibung 672
 3.2 Auftragsarten 674
 3.3 Regulierungszyklen 674
 3.4 Geldverrechnung über Geldkorrespondenzbanken 676
 4. Vestima: Kommunikationsplattform für den Investmentfondsservice. 677
 5. Ausblick 678
 Literatur 679

Wolfgang Heinrich

IT Structure of a large Credit Card Organisation 681

1. IT Structure of Visa International. 683
 2. Visa International CEMEA Network Topography. 684
 2.1 Geographie Diversity. 684
 2.2 Technical Diversity. 684
 3. Understanding the Challenge: Drivers for Change. 685
 3.1 External Drivers. 685
 3.2 Internal Drivers. 686
 4. Strategie Considerations. 687
 4.1 Network Technology. 688
 4.2 Management Services. 693
 4.2.1 Direct Vendor Management Model. 693
 4.2.2 Prime Vendor Management Model. 693
 4.2.3 Hybrid Vendor Management Model 694
 4.3 Service Levels. 694
 5. Migration Process. 695
 5.1 Strategie Review Phase. 695
 5.2 Requirements Gathering Phase. 696
 5.3 Vendor Selection Phase. 696
 5.4 Contract Negotiation Phase. 697
 5.5 Execution Phase. 697
 6. Conclusion 698

Stichwortverzeichnis 701