

Dieter Spath |
Wilhelm Bauer | Martin Engstler (Hrsg.)

Innovationen und Konzepte für die Bank der Zukunft

Mit modernen Vertriebslösungen und
optimierten Wertschöpfungsprozessen
künftigen Herausforderungen begegnen



Inhaltsverzeichnis

Zur

Vorwort.....	5
--------------	---

Teil I

Aktuelle Entwicklung im Retailbanking

Bank & Zukunft – Trends und Entwicklungen	13
<i>Dieter Spath / Wilhelm Bauer / Martin Engstler</i>	

Teil II

Innovationen für den Finanzvertrieb

Erlebniswelt Bankfiliale	23
<i>Martin Engstler / Christian Vocke</i>	
Kann eine Bank von anderen Branchen lernen?	45
<i>Michael Allen / Markus Wunder</i>	
Die Bank der Zukunft – die intelligente Verknüpfung von realem und virtuellem Banking	57
<i>Rainer Welsch</i>	
Filialstrategie für Regionalbanken	65
<i>Axel Gürntke / Horst Schreiber</i>	
Emotionalisierung im Vertrieb – Chance zur Differenzierung.....	73
<i>Tobias Lukas</i>	
Auf Augenhöhe: Kundenbindung über den Filialvertrieb.....	79
<i>Markus Krüger / Michael Reif</i>	

Intelligent kommunizieren – emotional binden.....	83
<i>Ulrich Prosch / Sabine Vogel</i>	
Von der Mehrwertfiliale zum Community-Banking.....	89
<i>Hermann Stengele</i>	
Die Bedeutung der SB-Bereiche zur Stärkung der Filialstruktur	99
<i>Bernd Fitschen</i>	
Marke – Raum – Mensch.....	105
<i>Gunter Lück / Toni Piskač</i>	
Automation und Mehrwertservices im SB-Banking	113
<i>Andra Dempzin / Michael Strümpfler</i>	
Der Bankarbeitsplatz der Zukunft – Integration und rollenbasierte Konzepte als Schlüssel zum Erfolg.....	121
<i>Rainer Welsch</i>	
Nutzen Sie Ihre Chance! Wenn nicht jetzt, wann dann?	129
<i>Ines Kremer / Frank Koebsch</i>	
Kundenbindung durch Videosysteme und Web 2.0.....	139
<i>Uwe Müller</i>	
Biometrische Anwendungsgebiete im Bankenumfeld.....	147
<i>Christoph Hampe</i>	
Web 2.0 bei Banken: Der Trend verstärkt sich.....	153
<i>Susanne Fröhlich / Georg-Martin Wasner / Andrea Immenschuh</i>	
Banken und Kommunikation 2.0.....	161
<i>Martina Göhring</i>	

Teil III

Industrialisierung im Bankensektor

Facetten der Bankenindustrialisierung	171
<i>Claus-Peter Praeg</i>	

Emotionalisierung sichert langfristigen Erfolg	189
<i>Peter Blatter</i>	
Die Zerlegung der Wertschöpfungskette als Treiber für den Umbau der Bankenbranche.....	199
<i>Johann Rudolf Flesch</i>	
Die Europäisierung des Zahlungsverkehrs – Herausforderungen und Chancen für regionale Banken	209
<i>Benjamin Syrbe / Ulrich Prosch</i>	
Organisationsentwicklung als Servicebereich in der Unternehmensentwicklung einer Bank	221
<i>Arno Walter / André Berndt</i>	
Industrialisierung im Allfinanzvertrieb – Utopie oder Wirklichkeit	229
<i>Frank Erb</i>	
Mehr Drehmoment durch Industrialisierung im Private Banking?	235
<i>Jürgen Hoß / Ralf Schuster</i>	
Innovative Lösungen im Kreditprozess.....	241
<i>Frerich-Weers Bremer / Heike Huth</i>	
Der Industrialisierungs-Quick-Check – eine Methode für das Assessment der prozessbasierten Industrialisierungsreife bei Banken	247
<i>Claus-Peter Praeg</i>	
Serviceorientierte Architektur (SOA) – Hype oder Notwendigkeit?	255
<i>Johannes Wallenborn</i>	
Von der Prozessbewertung zur Serviceorientierung: Value Chain im Finanzierungsmanagement.....	263
<i>Uwe Bröker</i>	
Teil IV	
Ausblick	
Ausblick 2015	271
<i>Martin Engstler / Claus-Peter Praeg / Christian Vocke</i>	

Die Herausgeber 287

Die Autoren..... 289