

Michael Seubert

**Verkauf beratungsintensiver
Bankdienstleistungen über den
Vertriebsweg Internet**

Studienarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 1999 Diplom.de
ISBN: 9783832420987

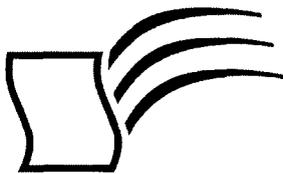
Michael Seubert

**Verkauf beratungsintensiver Bankdienstleistungen über
den Vertriebsweg Internet**

Michael Seubert / Mike Schramm
Uwe Massong / Cornelia Schmelz

Verkauf beratungsintensiver Bankdienstleistungen über den Vertriebsweg Internet

**Studienarbeit
an der Bankakademie e.V. Frankfurt am Main
September 1999 Abgabe**



Diplomarbeiten Agentur
Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke
und Guido Meyer GbR

Hermannstal 119 k
22119 Hamburg

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 2098

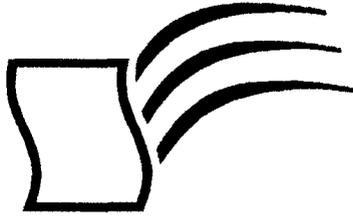
Seubert, Michael / Schramm, Mike / Massong, Uwe / Schmelz, Cornelia: Verkauf
beratungsintensiver Bankdienstleistungen über den Vertriebsweg Internet / Michael
Seubert / Mike Schramm / Uwe Massong / Cornelia Schmelz –
Hamburg: Diplomarbeiten Agentur, 2000
Zugl.: Frankfurt am Main, Berufsfachschule/Weiterbildung, Studienarbeit, 1999

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey, Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke & Guido Meyer GbR
Diplomarbeiten Agentur, <http://www.diplom.de>, Hamburg
Printed in Germany



Diplomarbeiten Agentur

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

Ihr Team der *Diplomarbeiten Agentur*

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey –
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke —
und Guido Meyer GbR —————

Hermannstal 119 k —————
22119 Hamburg —————

Fon: 040 / 655 99 20 —————
Fax: 040 / 655 99 222 —————

agentur@diplom.de —————
www.diplom.de —————

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis

IV

1. Einleitung	1
1.1 Zielsetzung und Aufbau der Studienarbeit.....	1
1.2 Entwicklung und Bedeutung des Mediums Internet	2
1.3 Entwicklung des Internetbanking.....	3
2. Beratungsintensive Dienstleistungen/Produkte im Bankbereich	5
2.1 Begriffsdefinition beratungsintensiver Bankdienstleistungen.....	5
2.2 Eignung beratungsintensiver Bankprodukte/Dienstleistungen für den Verkauf	6
über das Internet	6
2.3 Beratungsintensive Bankprodukte.....	8
3. Kundenorientierung	11
3.1 Definition Kundenorientierung	11
3.2 Merkmale der Kundenorientierung	12
3.2.1 Produktinformation	12
3.2.2 Preis/Kondition.....	14
3.2.3 Sicherheit.....	15
3.2.4 Verfügbarkeit (räumlich, zeitlich).....	16
3.2.5 Interaktivität	16
3.2.6 Anonymität/Gleichbehandlung	17
3.2.7 Bedienerfreundlichkeit	18
3.2.8 Transaktionskosten.....	19
3.2.9 Zusatznutzen.....	19
4. Referenzmodell eines Internet-Angebotes an beratungsintensiven Dienstleistungen nach theoretischem Ansatz unter dem Aspekt der Kundenorientierung	21
5. Empirische Untersuchung	29
5.1 Angebot beratungsintensiver Dienstleistungen im Internet	29
5.1.1 Externe Statistiken.....	29
5.1.2 Eigene Untersuchungen anhand ausgewählter Beispiele	32
5.2 Kundenbefragung zu beratungsintensiven Bankdienstleistungen im Internet	38
5.2.1 Ziel und Aufbau des Fragebogens.....	38

5.2.2	Umfang der Kundenbefragung und Auswertung der statistischen Daten	39
5.2.3	Ergebnisse	41
6.	Lösungsvorschlag für die Optimierung des Internet-Angebotes am Beispiel der Kreissparkasse Eichsfeld	44
7.	Zusammenfassung und Ausblick.....	47
Glossar		VI
Literaturverzeichnis		XIII
Anhang		XVI
Eidesstattliche Versicherung		XLVII

Abkürzungsverzeichnis

AOL	America Online
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail	Electronic Mail
GuV	Gewinn- und Verlustrechnung
HBCI	Homebanking Computer Interface
http	hypertext transfer protokoll
IACT	Institut für Allfinanz und Controlling Tutzing
KSK	Kreissparkasse
LBS	Landesbausparkasse
MB	Megabyte
Mio.	Million(en)
Mrd.	Milliarde(n)
PC	Personal Computer
PIN	Persönliche Identifikationsnummer
POS	Point of Sale
TAN	Transaktionsnummer

T-Online	Telekom Online
VL	Vermögenswirksame Leistungen
WpHG	Wertpapierhandelsgesetz
Web/WWW	World-Wide-Web