Wirtschaft

Christoph Radon

Extended Relationship Management im Bankensektor

Diplomarbeit

Diplom.de

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 Verlages. 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 © 2002 Diplom.de
ISBN: 9783832456047

https://www.diplom.de/document/221087

Christoph Radon

Extended Relationship Management im Bankensektor

Diplom.de

Christoph Harms

Extended Relationship Management im Bankensektor

Diplomarbeit
an der Fachhochschule für Wirtschaft und Technik Wiener Neustadt, 7 April 2002 Abgabe

Diplom.de

Diplomica GmbH
Hermannstal 119k
22119 Hamburg

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

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 5604

ID 5604
Harms, Christoph: Extended Relationship Management im Bankensektor / Christoph Harms - Hamburg: Diplomica GmbH, 2002
Zugl.: Wiener Neustadt, Fachhochschule für Wirtschaft und Technik, Diplomarbeit, 2002

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, 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.

Diplomica GmbH
http://www.diplom.de, Hamburg 2002
Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

VORWORT **1**

1 EINLEITUNG **2**

1.1 PROBLEMSTELLUNG UND ZENTRALE FRAGE 2

1.2 AUFBAU DER ARBEIT 3

2 DER WEG ZUM VERNETZTEN UNTERNEHMEN **5**

2.1 GRÜNDE FÜR DIE NOTWENDIGKEIT NEUER ORGANISATIONSFORMEN 7

2.1.1 Veränderung des Wirtschaftslebens 9

2.1.2 Veränderungen im Wettbewerb 10

2.1.3 Wertewandel in der Gesellschaft 10

2.1.4 Änderungen der Kundenbedürfnisse 11

2.1.5 Technologischer Fortschritt 11

2.2 ENTWICKLUNGEN IN DER INNERBETRIEBLICHER ZUSAMMENARBEIT 12

2.3 FORMEN ÜBERBETRIEBLICHER ZUSAMMENARBEIT 13

2.3.1 Motive für überbetriebliche Zusammenarbeit 14

2.3.2 Kooperation als Unternehmensverbindung 16

2.3.3 Konzentration als Unternehmensverbindung 18

2.3.4 Organisationsformen der Zukunft 19

2.4 UNTERSTÜTZUNG DURCH INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSTECHNIK 21

2.4.1 Entwicklungen 21

2.4.2 Potentiale im Bereich der Zusammenarbeit 23

2.5 FAKTOR MENSCH 25

2.5.1 Anforderungen an die Rolle des Mitarbeiter 26

2.5.2 Anforderungen an die Rolle der Führungskräfte 28

2.6 CONCLUSIO 30

3 ENTWICKLUNGSTRENDS IM BANKENSEKTOR 31

3.1 DAS BANKENSYSTEM ÖSTERREICHS 32

3.1.1 Struktur 32

3.1.2 Strukturprobleme 34

3.2 EUROPÄISCHER VERGLEICH 36

3.2.1 Kurzbeschreibung des deutschen Bankensystems 36

3.2.2 Konzentrationsgrad 36

3.2.3 Anzahl an Banken und Filialen 38

3.2.4 Rentabilität 38

3.3 ENTWICKLUNGSTRENDS IM BANKENSEKTOR 39

3.3.1 Veränderte Rahmenbedingungen 40

3.3.2 Trend zum Allfinanzanbieter 41

3.4 ORGANISATORISCHE KONSEQUENZEN 43

3.4.1 Interne Reorganisation 43

3.4.2 Kooperationen 45

3.4.3 Konzentration 49

3.4.4 Netzwerkorganisation 52

3.5 CONCLUSIO 54

4 EXTENDED RELATIONSHIP MANAGEMENT 57

4.1 DEFINITION 57

4.2 BEZIEHUNGSARTEN 59

4.2.1 Beziehungen zu Mitarbeitern 60

4.2.2 Beziehungen zu Unternehmenspartnern 63

4.3 MERKMALE VON XRM-ANWENDUNGEN 64

4.4 ZIELE 68

4.4.1 Offenheit 68

4.4.2 Transparenz 70

4.4.3 Effiziente Kommunikation 70

4.5 CONCLUSIO 71

5 ANWENDUNGSMÖGLICHKEITEN FÜR XRM IM BANKENSEKTOR 73

5.1 UNTERSTÜTZUNG UNTERNEHMENSINTERNER ZUSAMMENARBEIT 73

5.2 POST-MERGER-INTEGRATIONSMANAGEMENT 74

5.3 UNTERSTÜTZUNG VON KOOPERATIONSNETZWERKEN 76

6 CONCLUSIO DER ARBEIT 79

ABBILDUNGSVERZEICHNIS 81

TABELLENVERZEICHNIS 81

LITERATURVERZEICHNIS 82

Vorwort

Der Begriff Extended Relationship Management (XRM) wird bei vielen Lesern Assoziationen mit dem Thema Customer Relationship Management (CRM) hervorrufen. Der Ansatz Extended Relationship Management stellt allerdings nicht nur die Kunden und die Beziehungen zu ihnen in den Mittelpunkt, sondern versucht alle Beziehungen des Unternehmens nach innen (Mitarbeiter, Ressourcen) und nach außen (Kunden, Partner, Lieferanten) zu erfassen und darzustellen.

Ziel von XRM ist die Gestaltung, Steuerung und stetige Verbesserung der Interaktionsbeziehungen einer Organisation zur Erreichung einer effizienten Zusammenarbeit im Unternehmen selbst und über die Unternehmensgrenzen hinaus. In dieser Arbeit möchte ich mich vor allem auf die Beziehungen zu Mitarbeitern und Unternehmenspartnern konzentrieren und skizzieren, welche positiven Auswirkungen durch deren Verbesserung entstehen. Ziel dieser Arbeit ist es, die Notwendigkeit von neuen Konzepten wie XRM herauszuarbeiten, das Thema XRM anhand von Anwendungsmöglichkeiten im Bankensektor verständlich zu machen und aufzuzeigen, wo mögliche Potentiale für XRM-Anwendungen liegen.

Die Idee für diese Arbeit entstand während meiner Arbeit bei der XEN Informations Systems AG (www.xenis.cc), die sich ganz auf Beratung, Dienstleistungen und Produktentwicklung im Bereich XRM konzentriert. Mein besondere Dank geht an Jürgen Socher, der mich auf das Thema dieser Arbeit brachte. Außerdem möchte ich mich für die Unterstützung bei allen Gesprächspartnern im Unternehmen bedanken.