

## EDITORIAL

Sehr geehrte Damen und Herren,

15.11.2006

das E-Finance Lab publiziert jeweils quartalsweise einen digitalen sowie einen gedruckten Newsletter, die abwechselnd alle sechs Wochen erscheinen. Der digitale Newsletter, dessen vierte Ausgabe für das Jahr 2006 Ihnen hier vorliegt, gibt einen kurzen Überblick über ausgewählte Forschungsarbeiten und nutzt den Einsatz von Hyperlinks zu weiterführenden Informationen. Der gedruckte Newsletter hingegen beschreibt kompakt und ergebnisorientiert einzelne Forschungsprojekte.

Falls Sie sich zum Bezug des digitalen und/oder des gedruckten Newsletters anmelden möchten, klicken Sie bitte [HIER](#).

Viel Freude und Gewinn beim Lesen  
wünscht Ihnen herzlichst Ihr



Prof. Dr. Wolfgang König  
Vorsitzender des Vorstandes des E-Finance Lab

## AUSGEWÄHLTE FORSCHUNGSERGEBNISSE

### „Optimale Verteilung eines Budgets auf Aktivitäten zur Kundenakquisition, Kundenbindung und Add-on-Selling“

Die Bewertung von Marketingmaßnahmen erfolgt auch in der Finanzdienstleistungsbranche zunehmend anhand von langfristigen Größen wie sie aus dem Bereich der Investitionstheorie bekannt sind. In einem Projekt von Cluster 3 wurde ein Entscheidungsmodell entwickelt, das sich dem Problem widmet, wie Finanzdienstleister ihr Budget auf Kundenakquisitions-, Kundenbindungs- und Add-on-Selling-Aktivitäten verteilen sollten, um den Wert ihrer Kundenbasis zu maximieren. Anhand von Simulationsstudien konnte gezeigt werden, dass auch in der Finanzdienstleistungsbranche die Allokation von Budgets eine größere Rolle spielt als die Bestimmung der optimalen Höhe. Im Optimum liegen gleiche Grenzerträge der Aktivitäten vor, so dass sich für Finanzdienstleistungsunternehmen die Möglichkeit ergibt, durch kleinere Variationen der Budgets zu testen, ob die aktuelle Verteilung des Budgets optimal ist. Ansprechpartner für dieses Projekt ist [Jeanette Heiligenthal](#) (Cluster 3).

### „Determinanten von Business-Process-Outsourcing-Entscheidungen bei deutschen Banken“

In der akademischen Forschung ist in zahlreichen Beiträgen aufgezeigt worden, warum Firmen ihre IT-Funktionen auslagern. Es ist jedoch noch weitgehend unerforscht, ob dieselben Faktoren, die IT-Outsourcing begünstigen, auch für das Outsourcing von Geschäftsprozessen (BPO) relevant sind. Auf



Basis einer umfangreichen Analyse unter den 200 größten Banken in Deutschland konnte aufgezeigt werden, dass insbesondere Banken mit einem hohen Kosten/Ertrag-Verhältnis und hohen Personalkosten ihre Back-Office-Prozesse (Wertpapierabwicklung und Zahlungsverkehr) auslagern. Auch eine starke Diversifikation begünstigt BPO. Während diese Ergebnisse mit den in der Literatur genannten Determinanten für IT-Outsourcing übereinstimmen, konnte darüber hinaus gezeigt werden, dass Geschäftsprozesse insbesondere von profitablen Banken ausgelagert werden. Diese Erkenntnis belegt, dass BPO als strategische Option zur Generierung von Wettbewerbsvorteilen durch Nutzung externer Expertise wahrgenommen wird. Dabei stehen weniger die Kostensenkung und Steigerung der Profitabilität im Vordergrund. Vielmehr wird deutlich, dass Banken BPO als strategisches Element auffassen, mit dessen Hilfe eine stärkere Differenzierung von ihren Konkurrenten möglich ist. Ansprechpartner für dieses Projekt sind [Kim Wüllenweber](#) (Cluster 1) und [Markus Fritsch](#) (Cluster 4).

### „Biometrische Authentifizierung zur Bekämpfung von Online-Kriminalität im Bankenumfeld“

Neue Formen der Online-Kriminalität wie Phishing, Farming und Skimming erleben heutzutage ein massives Wachstum, gerade im Bereich des Online-Bankings. Nach der Entwicklung eines Prototyps zur Verwendung der eigenhändigen digitalisierten Unterschrift im Online Banking untersucht Cluster 2 nun multimodale biometrische Authentifizierungsverfahren. Dabei werden mehrere biometrische Verfahren (z.B. Gesichtserkennung, Lippenbewegung und Sprechererkennung) kombiniert, um die Genauigkeit einer richtigen Identifikation bzw. einer Verifikation zu erhöhen. Ein Vertreter eines solchen Verfahrens ist ComBiom (Communication Biometrics), welches multimodale Biometrie mit mehrfacher gleichzeitiger Authentifizierung einsetzt. Dieses Verfahren hat sich als sehr kostengünstig erwiesen, da zur Umsetzung und Aufzeichnung der biometrischen Daten eine einfache Webcam genutzt werden kann. Weiterhin ist das Verfahren sehr sicher, da mehrere biometrische Modi abgefragt werden. Der Kunde gibt bei der Authentifizierung in der Bankfiliale seine Kontonummer ein und liest zufällig auf dem Bildschirm erscheinende Ziffern vor. Diese biometrischen Daten werden simultan durch eine Webcam erfasst. Aus diesen Daten werden mit Hilfe biometrischer Modi Templates berechnet, diese mit den erstellten Referenztemplates der Kontoeröffnung verglichen und der Zugang geprüft. Durch die simultane Bearbeitung und Verwertung mehrerer biometrischer Verfahren steigt die Sicherheit der richtigen Person Zugang zu gewähren, was sich mit einer Verringerung der Equal Error Ratio ausdrückt. Durch die Nutzung der mehrfachen simultanen Biometrie und die Wahl zufällig gewählter Ziffern bei der Zugangskontrolle garantiert ComBiom eine sehr hohe Zugangssicherheit. Ansprechpartner für dieses Projekt sind [Rainer Berbner](#) und [Julian Eckert](#) (Cluster 2).

### AUSGEWÄHLTE LAUFENDE FORSCHUNGSARBEITEN

#### „Last Call - Der MiFID-Umsetzungsstand wenige Monate vor dem Start“

Ab Dezember 2006 führt Cluster 5 erneut eine Studie zum Umsetzungsstatus der EU-Richtlinie „Markets in Financial Instruments Directive“ (MiFID) in der deutschen Finanzindustrie durch. Nach dem sehr positiven Feedback zur ersten Studie wurde ein Update gewünscht, um die noch laufenden Veränderungen im



Gesetzgebungsverfahren zu reflektieren. Ziel der Studie ist es, den Umsetzungsstatus im Jahr des nationalen Inkrafttretens der Richtlinie zu dokumentieren sowie - durch den Vergleich mit den Ergebnissen aus der vor Jahresfrist ebenfalls von Cluster 5 durchgeführten Studie - Entwicklungen in der Umsetzung der deutschen Finanzindustrie bezüglich der MiFID und eventuell sich verändernde Einschätzungen zu Inhalten und Wettbewerbswirkungen aufzuzeigen. Ansprechpartner für diese Studie ist [Michael Chlistalla](#).

### „Wert der IT in der Finanzberatung“

In einer Studie von Cluster 4 in Zusammenarbeit mit Interactive Data Managed Solutions AG wird der Einsatz von Marktdaten und technischen Systemen im Vertrieb von Finanzprodukten untersucht. Aus den Erkenntnissen sollen Empfehlungen zur optimalen IT-Unterstützung von Beratungsprozessen für den Retailmarkt abgeleitet werden. Ergebnisse unserer Umfrage unter den 500 größten Deutschen Banken und Finanzdienstleistern erwarten wir im ersten Quartal 2007. Ansprechpartner für dieses Projekt ist [Fabian Gleisner](#) (Cluster 4).

### „Customer Lifetime Value bei der DAB bank“

Im Rahmen dieses Projekts führt das Cluster 3 in Zusammenarbeit mit der DAB bank eine Berechnung des Customer Lifetime Value durch, um dessen Bestimmungsgrößen zu analysieren. Ziel ist u. a. eine Untersuchung des Verlaufs des Kundendeckungsbeitrags und der Kundenbindungsrate im Laufe der Kundenlebenszeit. Die Betrachtung des Verlaufs der Kundenbindungsrate soll eine Früherkennung von Inaktivität und Kündigungen ermöglichen. Ansprechpartner für dieses Projekt sind [Jeanette Heiligenthal](#) und [Dr. Sonja Gensler](#) (Cluster 3).

### „Moderne Banksteuerung“

In Zusammenarbeit von Cluster 1 und Cluster 4 werden in einer Umfrage die 640 größten Kreditinstitute Deutschlands, Österreichs sowie der Schweiz zur Ausgestaltung ihrer derzeitigen Banksteuerung befragt. Die Banken sollen insbesondere Stellung zu Treibern und Hürden nehmen, die Einfluss auf die Implementierung zukünftiger Banksteuerungsinstrumente haben. Eine hohe Rücklaufquote von gegenwärtig 20% spiegelt das große Interesse an diesem Thema wider. Ergebnis dieser Studie soll auf Grundlage eines Forschungsmodells eine Diskussion von ökonomischen, technischen und politischen Faktoren sein, die eine integrierte Risiko- und Ertragssteuerung auf Gesamtbankebene forcieren oder behindern. Erste Ergebnisse zeigen, dass Banken in der gegenwärtigen Gestaltung der Banksteuerung insbesondere bei der Kostenrechnung und dem Risikocontrolling Verbesserungsbedarf sehen. So sollen zukünftig prozessorientierte Standardstückkosten und ökonomisches Kapital wesentlich stärker bei der Betrachtung der Geschäftsbereichsergebnisse berücksichtigt werden. Eine Verbesserung wird hierbei insbesondere durch den Vorstand und die Controlling-Verantwortlichen gefordert, externe Anforderungen (z. B. durch die BaFin oder Wirtschaftsprüfer) spielen eine untergeordnete Rolle. Ein bedeutendes Ziel stellt dabei beispielsweise eine Erhöhung der Ergebnis-Transparenz der Geschäftsbereiche dar. Über 70% sehen hier Verbesserungsmöglichkeiten. Ansprechpartner für die Studie sind [Felix Schwarze](#) (Cluster 4) und [Kim Wülenweber](#) (Cluster 1).



### Outsourcing Governance im Business Process Outsourcing

In einer empirischen Studie mit den 500 größten deutschen Kreditinstituten untersucht das E-Finance Lab, welchen Einfluss verschiedene Steuerungsmaßnahmen auf den Erfolg von Outsourcing-Projekten haben, um Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Outsourcing Governance im Spannungsfeld von Relationship-Management und Vertragsdurchsetzung zu geben. Als Untersuchungsobjekt wurden die Back-Office-Prozesse Wertpapierabwicklung, Kreditabwicklung, Kreditkartenabwicklung und der inländische Zahlungsverkehr ausgewählt. Befragt werden ausschließlich Verantwortliche von laufenden Outsourcing-Projekten. Zur Identifizierung einer "effektiven Steuerung" wird dabei beispielsweise untersucht, welche Bedeutung eine gute Beziehung zum Dienstleister, detaillierte SLAs in Verbindung mit einem Bonus-Malus-System oder eine schlagkräftige interne Steuerungseinheit ("Retained Organization") aufweisen, um Risiken einer Auslagerung von Teilen der untersuchten Geschäftsprozesse zu minimieren und die an die Auslagerung gestellten Erwartungen zu erfüllen. Erste Ergebnisse der Studie werden im Januar 2007 erwartet. Ansprechpartner für dieses Projekt sind [Kim Wüllenweber](#) und [Jochen Franke](#) (Cluster 1).

### VERANSTALTUNGEN, KONFERENZEN

#### Frühjahrstagung des E-Finance Lab: „Unternehmenswert durch IT - Finanzdienstleister lernen von anderen Industrien und Benchmarks“

Am 23.01.2007 ab 14.30 Uhr findet im Konferenzhotel Maritim in Darmstadt die Frühjahrstagung des E-Finance Lab statt. Zum diesjährigen Thema „Unternehmenswert durch IT - Finanzdienstleister lernen von anderen Industrien und Benchmarks“ diskutieren internationale, hochkarätige Fachleute aus Wissenschaft und Praxis über den Wertbeitrag von IT für Finanzdienstleister. Im Mittelpunkt stehen hierbei Erfahrungen und Best Practices aus anderen Branchen. Weitere Informationen zur Tagung werden in Kürze [HIER](#) zur Verfügung stehen.

#### Jour Fixe des E-Finance Lab

Thema: [Treiber und Hürden einer fortgeschrittenen Banksteuerung](#)  
 Referent: Dipl.-Kfm. Felix Schwarze, E-Finance Lab  
 Datum: 04.12.2006, 17:00 bis 18:00 Uhr  
 Ort: Raum 220C, Hauptgebäude Goethe-Universität Frankfurt a. M.

Die weiteren Termine und Themen des Jour Fixe des E-Finance Lab, zu denen die Öffentlichkeit gerne eingeladen ist (bitte vorher um eine kurzen Anmeldeemail an [Stefan Blumenberg](#)), finden Sie [HIER](#).



### Sonstige Veranstaltungen/Konferenzen

- Vom 27. bis zum 30.11.2006 findet im Sheraton Frankfurt Hotel & Towers, Frankfurt am Main, ein Kongress der IIR Technology zum Thema „**Last Call für die IT - MiFID ab 2007 Pflicht!**“ statt. Den Vorsitz am 1. Kongresstag führt Prof. Dr. Gomber (Cluster 5). Nähere Infos zur Konferenz finden Sie [HIER](#).
- Am 06. und 07.12.2006 findet in Frankfurt am Main die 12. Handelsblatt Jahrestagung zum Thema „**Banken-Technologie**“ statt. Weitere Informationen zur Tagung sind [HIER](#) erhältlich.

### AUSGEWÄHLTE VERÖFFENTLICHUNGEN DES E-FINANCE LAB

- **„MiFID-Readiness - Die Umsetzung der MiFID 'Markets in Financial Instruments Directive' in der deutschen Finanzindustrie“**  
Gomber, P. / Gsell, M. / Reininger, C., erscheint in: Proceedings of the 8. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik (WI 2007), Karlsruhe 2007
- **„An Order-Channel Management Framework for Institutional Investors“**  
Gomber, P. / Ende, B. / Wranik, A., erscheint in: Proceedings of the 8. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik (WI 2007), Karlsruhe 2007
- **„A Cross-Layer Approach to Performance Monitoring of Web Services“**  
Repp, N. / Berbner, R. / Heckmann, O. / Steinmetz, R., in: Workshop on Emerging Web Services Technology (in conjunction with IEEE ECOWS 2006), Zürich
- **„Involvement - eine innovative Segmentierungsstrategie“**  
Hackethal, A. / Jansen, C., erscheint in: Die Bank, Sonderausgabe zur E.B.I.F. (European Banking & Insurance Fair) 2006
- **„Das eigene Rating verstehen“**  
Gleisner, F; Schwarze, F., in: Kredit & Rating Praxis 4/ 2006, St. Gallen
- **„Kanalwahlverhalten von Kunden in einem Multi-Kanal Umfeld“**  
Gensler, S. / Böhm, M., in: THEXIS - Fachzeitschrift für Marketing, 4/2006
- **„The e-Business Potential of Value Chain Crossing“**  
Beimborn, D; Franke, J; Martin, S, in: WeB 2006 pre-ICIS Workshop on E-Business; Milwaukee
- **„An empirical exploration of how process standardization reduces outsourcing risk“**  
Wüllenweber, K; Weitzel, T., erscheint in: Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS40), Hawaii, USA, 2007

Die gesamte Liste der Veröffentlichungen des E-Finance Lab erhalten Sie [HIER](#).



ANSTEHENDE VORTRÄGE DER GEWÄHRSTRAGENDEN PROFESSOREN  
DES E-FINANCE LAB

- Prof. Dr. Wolfgang König (Cluster 1): "**Agent-based Modelling in Service Science**", 22.11.2006, International Christian University, Tokyo, Japan
- Prof. Dr. Ralf Steinmetz (Cluster 2): „**Hessen IT – Kongress: IT-Architekturen heute und morgen**“, 30.11.2006, Commerzbank-Arena, Business Center, Frankfurt
- Prof. Dr. Bernd Skiera (Cluster 3): "**Customer Management**", 04.12.2006, Darden Graduate School of Business, University of Virginia, USA
- Prof. Dr. Bernd Skiera (Cluster 3): "**Linking Customer Metrics to Shareholder Value**", MSI-Conference on Marketing Metrics and Financial Performance, 08.12.2006, Boston, USA
- Prof. Dr. Peter Gomber (Cluster 5): "**MiFID - Einfluss auf den horizontalen und vertikalen Wettbewerb**", 16.11.2006, Wertpapiermitteilungen, Compliance-Tagung 2006, Eschborn
- Prof. Dr. Peter Gomber (Cluster 5): „**Auswirkungen der Finanzmarktrichtlinie und ihrer Umsetzung für Marktplätze**“, 22.11.2006, Deutsche Börse AG, Börsenlunch, Berlin

PERSONALIEN

- **Prof. Corinne Faure, Ph.D.** wird ab dem 01.01.2007 für die Dauer von 2 Jahren eine Lehrstuhlvertretung im Schwerpunkt Marketing übernehmen. Prof. Faure studierte an der ESSEC (Paris), promovierte an der University of Florida (USA) und war als Professorin an der Virginia Tech University (USA), der HEC (Paris) sowie der ESSEC (Paris) beschäftigt. Seit 2001 ist sie Lehrstuhlinhaberin an der European Business School in Oestrich-Winkel. Im Rahmen ihrer Lehrstuhlvertretung an der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt wird Frau Prof. Faure im Bereich des E-Finance Lab in Cluster 3 schwerpunktmäßig Projekte zum Thema "Customer Lifetime Value" durchführen.
- **Dr. Tim Weitzel**, bisher im Cluster 1 des E-Finance Lab tätig, hat einen Ruf auf die Professur für Wirtschaftsinformatik, insbesondere Informationssysteme in Dienstleistungsbereichen am Fachbereich Wirtschaftsinformatik und Angewandte Informatik der Universität Bamberg erhalten.
- **Dipl.-Kfm. Ralf Gerhardt** ist seit 01.10.2006 im Rahmen des kooperativen Doktoranden-Programms von seiner Tätigkeit bei BearingPoint freigestellt, um im Team von Cluster 4 an seiner Dissertation zum Thema Retail-Banking zu arbeiten.
- **Dipl.-Kffr. Tanja Frischmann** verstärkt seit 01.09.2006 das Team von Cluster 3. Ihre Forschungsschwerpunkte liegen in den Bereichen „Share-of-Wallet“, „Brand Equity“ sowie „Customer Acquisition“.
- **Dr.-Ing. Oliver Heckmann**, ehemaliger Mitarbeiter von Cluster 2, arbeitet seit Anfang Oktober für Google Labs Zürich in der Schweiz. Er wurde für den Cor Baayen Award 2006 als bester europäi-



scher Nachwuchswissenschaftler im Bereich der Informatik und der angewandten Mathematik durch das European Research Consortium for Informatics and Mathematics (ERCIM) ausgezeichnet.

- **Dipl.-Wirtsch.-Inform. Rainer Berbner** (Cluster 2) wurde in den SOA-Expertenrat der Computerwoche berufen.

#### MÖCHTEN SIE DIESEN NEWSLETTER REGELMÄßIG ERHALTEN?

An- / Abmeldung, Änderungswünsche und Anregungen richten Sie bitte per E-Mail an:

[newsletter@efinancelab.com](mailto:newsletter@efinancelab.com)

#### IMPRESSUM

Erscheinungsturnus: alle drei Monate

Herausgeber: Prof. Dr. Wolfgang König

Gestaltung: Christian Jansen

1. Auflage, Mai 2004, Copyright by E-Finance Lab Frankfurt am Main e.V.

<http://www.efinancelab.com>

accenture

BearingPoint

Deutsche Bank



DEUTSCHE BÖRSE  
GROUP

Postbank

FINANZ\_IT

IBM

Microsoft

SIEMENS

Systems

DAB bank

Interactive Data