

# Stichwortverzeichnis

## A

Anbahnungsphase 133  
Anforderungsprofile 242  
Anstaltslast 23  
Aufbauorganisation 171, 173

## B

Balanced Scorecard 223, 235  
Basel II 125  
Beschäftigungsfähigkeit 245

## C

Case-Owner-Prinzip 178  
Change Management 189  
Cherry Picking 127  
Cookies 368  
CRM 332 f.  
– -Enabler 339  
– -Excellence 332  
– -Prozesse 334  
– -Strategie 339  
Cross-Selling 336  
CTP-Matrix 340, 359, 361

## D

Dezentralisierung von Entscheidung und Verantwortung 175  
Divisionalisierung 172

## E

E-Banking 170  
Economies of Scale 163, 176  
Economies of Scope 163  
Effektivitätsmaßstab für die Organisation 156  
Effizienz der Organisation 156

Eigenkapitalvorschriften für Banken und Wertpapierhäuser 34  
Entgeltdifferenzierung 238  
Erfolgsfaktor 5, 11, 127, 135, 145  
Excellenz im Retail Banking 5

## F

Fertigungstiefe 164  
Finanzdienstleistungen  
– Aktionsplan für 28  
Finanzmarkt  
– integrierter europäischer 38  
Förderauftrag 81  
Fusion(s) 121, 127  
– -anbahnungsphase 134 f.  
– -management 133, 145  
– -masterplan 137  
– -prozess 133  
– -synergien 139, 145  
– -vertrag 136  
– -ziele 129

## G

Genossenschaftsbanken 127  
Geschäftsprozessanalyse 160  
Geschäftsprozesse 160, 169  
Gewährträgerhaftung 24  
Größenfusion 135

## H

Harmonisierung 27

## I

Integrationsphase 133, 137  
Interessengruppen 135  
Internetbanken 357, 364  
IP-Adresse 364

**K**

Kanalmanagement  
– integriertes 337  
Kernkompetenzen 164 f., 168  
Kommunikation 135, 139  
Koordinationsinstrumente 171  
Kundenbindungsmanagement  
332 f.  
Kundenbindungsprogramme  
338  
Kundensegmentierung 334, 343

**L**

Lamfalussy-Verfahren 37  
länderspezifische Besonderheiten  
130  
Lean-Banking 162, 169  
Leistungskultur 6, 8 f., 11 ff.,  
16, 18 f.  
Logfiles 364

**M**

MAH 171  
Management-Holding 183  
Marktbereich 157, 172, 174,  
178, 184  
Marktfolgebereich 157, 174, 176,  
178, 185  
Masterplan 137  
Mehrwert-Banking 336  
Mindestanforderungen an das  
Kreditgeschäft (MaK) 125, 171  
Mindest-Betriebsgröße 128  
mobile Außendienste 175  
Multikanalbanking 358  
Multikanal-Geschäftsprozesse  
360  
Multikanalnutzung 373  
Multikanalstrategie 358  
Multi-Projektmanagement 188

**N**

Neuausrichtung  
– strategische 133, 136  
Neue Basler Eigenkapital-  
vereinbarung 125

**O**

OLAP 372  
Onlinekanal 375  
optimale Betriebsgröße 127 f.  
Organisation(s) 339  
– -entwicklung 188  
– -gestaltung 151  
Outsourcing 165, 168

**P**

Personalcontrolling 247  
Personalmarketing 246  
Personalstrategien 227  
Process-Owner-Prinzip 177  
Profit-Center 182, 184  
Projektorganisation 137, 143  
Projektreporting 138  
Prozesskostenanalyse 376  
Prozesskostenrechnung 363  
Prozessmanagement 180

**R**

rb calibrator 335  
rb profiler 335  
Regionalität 86, 129  
Richtlinie zur Besteuerung von  
Zinserträgen 33  
Roland Berger Strategy  
Consultants 332, 341, 348

**S**

Segmentierung  
– ertragsorientierte 343  
Segmentierungskriterien 345  
Servicekultur 11, 14, 18, 19  
Shareholder Value 221

Soft Facts 139  
Sparkassen 127  
– europäische 130  
Stakeholder Value 222  
Stellenbeschreibungen 238  
Standortbestimmung  
– strategische 134  
Strategie 2010 172  
Synergiepotenzial 134, 139

**T**

Teamarbeit 176, 178  
technologische Trends 126  
Transaktionskosten 155  
Transparenzrichtlinie 30  
Triage-Organisationen 178

**U**

Umsetzungsphase 133, 137  
Unternehmenskultur 139

**V**

Veränderungsprozesse 237, 248  
Verbraucherkreditrichtlinie 36  
Vergütung, leistungsorientierte  
240  
Verkaufskultur 8, 9, 11, 14, 18 f.  
Verrechnungspreise 186  
Vertriebskanalmanagement  
337  
Vertriebsprozesse 381

**W**

Web (Log) Controlling 366  
Wertpapierdienstleistungs-  
richtlinie 29  
Workflow-Management 170

**Z**

zeb/-Standardmaßnahmenplan  
143

## Die Autoren

### Dr. Jürgen Bufka

Seit 1997 ist Dr. Jürgen Bufka im Frankfurter Büro von Roland Berger Strategy Consultants tätig. In seiner Position als Partner des Competence Centers Financial Services ist er national und international für die Betreuung von Banken und Versicherungen tätig. Schwerpunkte der Beratungstätigkeit in Deutschland liegen im Bereich der öffentlich-rechtlichen Kreditinstitute.

Dr. Jürgen Bufka wurde 1962 in Stuttgart geboren und studierte Betriebswirtschaftslehre an der Universität Mannheim. Während seiner Tätigkeit als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Internationales Management in den Jahren 1990 bis 1995 agierte er als Dozent bei verschiedenen Bildungsinstituten und Seminaranbietern. In der Zeit von 1995 bis 1996 war er als Projektleiter im Bereich Corporate Management/Finance der Firma Knoll AG/BASF Pharma tätig.

Dr. Jürgen Bufka promovierte bei Professor Dr. Manfred Perlitz im Jahr 1995 zum Thema „Koordination ausländischer Tochterunternehmen internationaler Dienstleistungsunternehmen“.

### Michael Danisch

Herr Michael Danisch war nach seiner Ausbildung zum Bankkaufmann mehrere Jahre in diversen Fach- und Führungspositionen in den USA, Portugal, Ungarn, Slowenien, Österreich und Deutschland tätig. Herr Michael Danisch war sechs Jahre Seniorberater und Projektmanager bei Roland Berger Strategy Consultants, zwei Jahre in der Projektleitung Investmentbanking der Dresdner Bank AG sowie drei Jahre in der Projekt- und Abteilungsleitung Organisation der US-Geschäftsstellen der Dresdner Bank AG in den USA tätig. Die Haupttätigkeitsfelder von Herrn Michael Danisch liegen in den Bereichen Unternehmensführung, Organisations- und Informationsverarbeitung sowie Projektmanagement.

### **Professor Dr. Wolfgang Greife**

Herr Professor Dr. Wolfgang Greife absolvierte ein Studium der Ökonomie mit dem Schwerpunkt Personalwirtschaft und promovierte im Rahmen eines Forschungsprojekts zur qualifikationsorientierten Entlohnung an der Universität Hannover. Danach war er mehrere Jahre als Leiter Personal-Controlling in einem großen deutschen Versicherungsunternehmen tätig. 1994 folgte er einem Ruf als Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre an die Fachhochschule Brandenburg und lehrt seit 1999 an der Fachhochschule Hannover Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Projekt- und Kostenmanagement. Im Rahmen seiner praktischen Forschungstätigkeit betreut er verantwortlich Projekte aus den Bereichen Personal und Organisation in unterschiedlichen Unternehmen und Branchen.

### **Dr. Dietrich H. Hoppenstedt**

Herr Dr. Dietrich H. Hoppenstedt absolvierte ein Studium der Rechtswissenschaften mit anschließender Promotion. Von 1971 bis 1977 war Herr Dr. Hoppenstedt Geschäftsführer des Landesverbandes Niedersachsen der Wasser- und Bodenverbände. Von 1977 bis 1979 war Herr Dr. Hoppenstedt Oberkreisdirektor des Landkreises Uelzen und von 1979 bis 1983 Staatssekretär beim niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten. Von 1983 bis 1998 war Herr Dr. Hoppenstedt Präsident des Niedersächsischen Sparkassen- und Giroverbandes und ist seit dem 1. Oktober 1998 Präsident des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes.

## **Dr. Karsten Hoppenstedt**

Herr Dr. Karsten Hoppenstedt ist seit 1974 Bürgermeister der Stadt Burgwedel (Region Hannover). Von 1981 bis 1989 war Herr Dr. Karsten Hoppenstedt Landrat des Landkreises Hannover und von 1982 bis 1991 Vorstand des Landkreistages Niedersachsen. Von 1986 bis 1992 war Herr Dr. Karsten Hoppenstedt Vorsitzender beziehungsweise stellvertretender Vorsitzender des Rundfunkrates des Norddeutschen Rundfunks (NDR) sowie von 1987 bis 1992 stellvertretender Vorsitzender des Verwaltungsrates der Kreissparkasse Hannover. Von 1989 bis 1999 war Herr Dr. Karsten Hoppenstedt Mitglied des Europäischen Parlaments und in Ausübung dieses Amtes Mitglied im Ausschuss für Wirtschafts-, Währungs- und Industriepolitik, Mitglied im Unterausschuss Währung, Obmann der EVP-Fraktion im Unterausschuss Währung, Vorsitzender der Task Force Raumfahrt des Forschungs- und Wirtschaftsausschusses sowie medienpolitischer Sprecher der EVP-Fraktion. Darüber hinaus war Herr Dr. Karsten Hoppenstedt von 1992 bis 1993 Mitglied im Programmbeirat des Europäischen Kulturkanals Arte. Seit 1997 ist Herr Dr. Karsten Hoppenstedt Präsidiumsmitglied des Städte- und Gemeindebundes Niedersachsen und seit 2001 stellvertretender Vorsitzender des Europaausschusses des Deutschen Städte- und Gemeindebundes.

## **Mirko Stefan Jeck**

Herr Mirko Stefan Jeck hat Betriebswirtschaftslehre/Unternehmensführung in Koblenz, Barcelona und Texas studiert. Nach fünfjähriger Industrietätigkeit im Marketing und Vertrieb und dem Abschluss seines Studiums war er zunächst als Consultant bei Roland Berger Strategy Consultants tätig. Er ist heute als Partner im Competence Center Marketing & Sales in München verantwortlich für die Global CRM Practice von Roland Berger Strategy Consultants. In Fragen der Marketing- und Vertriebsstrategie und -organisation, insbesondere in der Konzeption und Umsetzung von Customer Relationship Management, berät Mirko Stefan Jeck internationale Großunternehmen aus dem Industrie- und Dienstleistungsbereich.

### **Dr. Ingo Kipker**

Herr Dr. Ingo Kipker hat nach seiner Ausbildung zum Bankkaufmann bei der Deutschen Bank in Düsseldorf Betriebswirtschaftslehre an der Katholischen Universität Eichstätt und Heinrich-Heine-Universität in Düsseldorf studiert. Im Anschluss war Herr Dr. Kipker mehrere Jahre bei der Unternehmensberatung KPMG Consulting in Frankfurt im Bereich Financial Services als Senior Consultant mit Projektschwerpunkten Change Management, Prozessmanagement und E-Business tätig. Während seiner zweijährigen externen Promotion in der Betriebswirtschaftslehre an der Ernst-Moritz-Arndt Universität in Greifswald arbeitete Herr Dr. Ingo Kipker bei der Gruppe Deutsche Börse als Projektleiter im Bereich Strategische Planung, Personalmanagement und Projektsteuerung.

Bei der Horváth & Partners GmbH verantwortet Herr Dr. Ingo Kipker als Principal den Bereich Financial Industries. Schwerpunkte seiner Projekt-tätigkeit sind Projekte im Bereich der Strategieentwicklung und -umsetzung, strategischen Unternehmenssteuerung, Prozesskostenmanagement und Prozessoptimierung.

### **Andreas Knopf**

Herr Andreas Knopf hat nach seiner Ausbildung zum Sparkassenkaufmann Betriebswirtschaftslehre an der Fachhochschule Hannover und der Southern Illinois University (USA) studiert und wurde 2002 mit dem Deutschen Studienpreis der Körber Stiftung ausgezeichnet. Er war nach seinem Studium zunächst für die Kreissparkasse Hannover im Bereich Unternehmenssteuerung tätig und ist heute Referent in der Strategischen Planung der Sparkasse Hannover und promoviert berufsbegleitend an der Universität Potsdam am betriebswirtschaftlichen Lehrstuhl von Herrn Professor Dr. Wagner. Herr Andreas Knopf ist Vertrauensmanager der Stiftung der Deutschen Wirtschaft und Mitglied der Auswahlkommission dieser Stiftung, Vorstandsvorsitzender der Alumni-Vereinigung der Eberle-Butschkau-Stiftung sowie Dozent an der Niedersächsischen Akademie für Finanzwirtschaft und Informationstechnologie.

## **Professor Dr. Wigand Langemeyer**

Herr Professor Dr. Wigand Langemeyer studierte Wirtschaftswissenschaften an der Universität Hannover. Im Anschluss daran promovierte er mit den Schwerpunkten Arbeitsmarkt, Arbeitsrecht und Personalmanagement. Mehrere Jahre war Herr Professor Dr. Langemeyer für den HDI in diversen Fach- und Führungspositionen, zuletzt als Leiter der zentralen Betriebsorganisation, tätig. Als Professor an der Fachhochschule Hannover ist er seit 1994 mit den Forschungsschwerpunkten Wertmanagement, ganzheitliches Unternehmensmanagement sowie Personalmanagement tätig. Darüber hinaus ist Herr Professor Dr. Langemeyer Vertrauensdozent der Stiftung der Deutschen Wirtschaft.

## **Dr. Reinhold Leichtfuß**

Herr Dr. Leichtfuß ist Direktor bei McKinsey & Company, Inc. Seit seinem Eintritt im April 1986 ist er im Büro Frankfurt tätig und Mitglied der Financial Institutions Group. Darüber hinaus leitet er die European Retail Banking Leadership Group.

In seiner Zeit bei McKinsey hat Herr Dr. Leichtfuß auf nahezu allen Gebieten der Beratung in Banken und Versicherungen gearbeitet. Seine Ausbildung umfasst Studien an der Johannes Gutenberg Universität, Mainz und University of Exeter (UK). Er schloss diese als Diplom-Volkswirt beziehungsweise Dr. sc. pol. (Betriebswirtschaftslehre) an der Christian-Albrechts-Universität, Kiel, ab. Vor seinem Eintritt in die Firma McKinsey & Company war er Assistent am Lehrstuhl für Finanzwirtschaft an der Christian-Albrechts-Universität Kiel und arbeitete als Leiter Unternehmensbereichscontrolling/Operative Planung bei der Deutschen Leasing AG.



## **Professor Dr. Stephan Paul**

Herr Professor Dr. Paul studierte Wirtschaftswissenschaften an der Ruhr-Universität Bochum. 1994 beendete Herr Professor Dr. Paul seine Promotion an der Ruhr-Universität Bochum. Nach der Habilitation war Herr Professor Dr. Paul von 1999 bis 2000 Inhaber des Lehrstuhls für Banken und Finanzierungen der Universität Hannover. Seit 2000 ist Herr Professor Dr. Paul Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftslehre, insbesondere angewandte Betriebswirtschaftslehre II (Finanzierung und Kreditwirtschaft), der Ruhr-Universität Bochum.

Herr Professor Dr. Paul ist wissenschaftlicher Leiter des Arbeitskreises „Finanzierung“ der Schmalenbach-Gesellschaft für Betriebswirtschaft e.V., Geschäftsführender Vorstand des Instituts für Kredit- und Finanzwirtschaft, Ruhr-Universität Bochum, Mitglied des Beirats des Bezirks Essen der Deutsche Bank AG sowie Mitglied des Sozialwissenschaftlichen Arbeitskreises des Erzbistums Paderborn.

## **Dr. Harald Quensen**

Herr Dr. Harald Quensen promovierte nach dem Abschluss seines Studiums der Rechtswissenschaften in Göttingen, Lausanne und Freiburg an der Technischen Universität Braunschweig. Von 1992 bis 31. Januar 1996 war Herr Dr. Harald Quensen Vorsitzender des Vorstandes der Kreissparkasse Pinneberg und vom 1. Februar 1996 bis 31. Dezember 2002 Vorsitzender des Vorstandes der Stadtparkasse Hannover. Seit Januar 2003 ist Herr Dr. Harald Quensen Vorstandssprecher der Sparkasse Hannover und für die Bereiche Vorstandsstab, Marketing und Personal zuständig. Zu diesem Berufsweg zählen die Stationen des Syndikus in der Rechtsabteilung der Norddeutschen Landesbank Hannover/Braunschweig, des Generalbevollmächtigten der Nassauischen Sparkasse Wiesbaden sowie des Vorsitzenden des Vorstandes der Stadt- und Kreissparkasse Görlitz. Herr Dr. Harald Quensen nimmt zahlreiche Aufsichtsrats- und Beiratsmandate wahr.

## **Bernhard Schäfer**

Herr Bernhard Schäfer war von 1982 bis 1985 Vorstandsmitglied der Kreissparkasse Nordhorn und von 1986 bis 2002 Vorsitzender des Vorstandes der Kreissparkasse Hannover. Seit Januar 2003 ist Herr Bernhard Schäfer Vorstandssprecher der Sparkasse Hannover und für die Bereiche Planung und Steuerung, Revision sowie Risikocontrolling zuständig. Zu diesem Berufsweg zählen die Stationen des Bankkaufmanns bei der Städtischen Sparkasse Würzburg sowie des Verbandsprüfers beim Niedersächsischen Sparkassen- und Giroverband. Herr Bernhard Schäfer nimmt zahlreiche Aufsichtsrats- und Beiratsmandate wahr.

## **Professor Dr. Dr. h. c. Henner Schierenbeck**

Herr Professor Dr. Dr. h. c. Schierenbeck hat nach seinem Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Freien Universität Berlin sowie an der Universität Freiburg/Breisgau promoviert und habilitiert. Von 1978 bis 1980 war Herr Professor Dr. Dr. h. c. Schierenbeck Professor für Unternehmensrechnung an der Universität Münster und von 1980 bis 1990 Professor für Bankbetriebslehre an der Universität Münster. Seit 1990 ist Herr Professor Dr. Dr. h. c. Schierenbeck Ordinarius für Bankmanagement und Controlling an der Universität Basel. 1999 wurde Herr Professor Dr. Dr. h. c. Schierenbeck durch die Universität Latvia, Riga/Lettland, mit einem Dr. oec. honoris causa geehrt.

Herr Dr. Dr. h. c. Schierenbeck ist Vorsteher der Abteilung für Bankmanagement und Controlling am Wirtschaftswissenschaftlichen Zentrum der Universität Basel, wissenschaftlicher Leiter des Zentrums für Ertragsorientiertes Bankmanagement in Münster, Vorstandsmitglied der Statistisch-Volkswirtschaftlichen Gesellschaft in Basel und Mitglied im wissenschaftlichen Beirat der Deutschen Immobilien-Akademie in Freiburg/Breisgau.

## **Professor Dr. Johannes Schwanitz**

Herr Professor Dr. Schwanitz hat nach seinem Studium der Wirtschaftsingenieurwesen (Universität Paderborn) an der Universität Duisburg mit Abschluss zum Dr. rer. oec. im Bereich der Zinsrisikosteuerung in Kreditinstituten promoviert. Als Senior Consultant im zeb/rolfes.schierenbeck.associates und als Leitender Berater für Führungsinformationssysteme im debis Systemhaus beschäftigte er sich mit dem Aufbau von Controllingssystemen im Finanzdienstleistungsbereich. 1998 nahm Herr Professor Dr. Schwanitz eine Professur für Wirtschaftsinformatik sowie Banking & Finance an der Fachhochschule Hamburg-Wedel an. Seit 2002 ist er im Studiengang Asset- und Finanzmanagement an der privaten International School of Management in Dortmund tätig.

## **Georg Christopher Schweiger**

Herr Georg Christopher Schweiger studierte nach Abschluss seiner Ausbildung zum Bankkaufmann bei einer bayerischen Sparkasse Betriebswirtschaft an der Fachhochschule Rosenheim und anschließend englische Rechtswissenschaften an den Universitäten Westminster und Leicester.

Als Assistant Vice President und Leiter German Desk betreute er als Investment Banker für UBS Warburg in London Unternehmen im deutschsprachigen Raum sowie deren Tochtergesellschaften in Großbritannien. 1988 wechselte Georg Christopher Schweiger als Vice President, Corporate Finance zur Londoner Niederlassung der damaligen Bayerischen Vereinsbank AG. Zu seinen Aufgabengebieten gehörte die Betreuung deutscher Unternehmen in Großbritannien und Irland. Im Herbst 1995 wechselte Georg Christopher Schweiger als Vice President, Investment Banking und Head of Origination – Western Europe zur DG BANK Deutsche Genossenschaftsbank AG in London.

Im Jahr 2001 wurde Georg Christopher Schweiger in die Partnerschaft der Ernst & Young AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft aufgenommen. Als Geschäftsführer der Ernst & Young Corporate Finance Beratung GmbH ist er für den Bereich „Corporate Finance – Global Financial Services“ verantwortlich für die Beratung von Banken, Versicherungen und

anderen Finanzdienstleistungsunternehmen bei Mergers & Acquisitions, Strategische Allianzen/Kooperationen, Privatisierungen, IPO/Public to Private sowie Kredit- und Kapitalmarkttransaktionen.

Georg Christopher Schweiger ist Vorstandsmitglied des Bundesverbandes Mergers & Acquisitions e.V. und Herausgeber eines Buches über die Europäische Zentralbank.

### **Dr. Lothar H. Simons**

Herr Dr. Lothar H. Simons promovierte nach dem Abschluss seines Studiums der Rechtswissenschaften in München und Münster an der Westfälischen-Wilhelms-Universität Münster. Seit 1970 ist Herr Dr. Lothar H. Simons in den Bereichen Personal-/Finanzwesen und Recht mit dem Schwerpunkt Personal tätig. Herr Dr. Lothar H. Simons war zwölf Jahre Leiter des Bereichs Personal- und Sozialwesen eines Industrieunternehmens. Von 1985 bis zum Eintritt in den Ruhestand 2003 verantwortete Herr Dr. Lothar H. Simons für den HDI, Haftpflichtverband der Deutschen Industrie V.a.G, den Bereich Personal und Sozialwesen. Herr Dr. Lothar H. Simons ist ehrenamtlicher Richter am Landesarbeitsgericht Niedersachsen sowie Lehrbeauftragter an der Fachhochschule Hannover.

### **Dr. Patrick Tegeder**

Herr Dr. Patrick Tegeder studierte nach seiner Ausbildung zum Bankkaufmann bei der Oldenburgischen Landesbank AG Betriebswirtschaftslehre an der Westfälischen-Wilhelms-Universität Münster. Anschließend promovierte Herr Dr. Tegeder an der Gerhard Mercator-Universität Duisburg. Herr Dr. Tegeder ist seit 1991 Berater des zeb, wurde 1992 Projektleiter, 1993 Senior Manager, 1996 Mitglied der Geschäftsleitung und seit 1997 Partner der zeb/rolfes.schierenbeck.associates. Herr Dr. Tegeder ist verantwortlich für die Geschäftsbeziehungen des zeb im Sparkassensektor und hat in den vergangenen Jahren zahlreiche Sparkassen bei der Beschlussfassung und der Umsetzung von Fusionsprojekten sowie Überlegungen zur strategischen Neuausrichtung in Folge aufsichtsrechtlicher Veränderungen begleitet.