

# Inhaltsübersicht

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1	Ausgangslage.....	1
1.2	Zielsetzung, Abgrenzung und Adressaten.....	3
1.3	Entstehung und Einordnung .....	4
1.4	Forschungsmethodik.....	6
1.5	Aufbau der Arbeit.....	9
<b>2</b>	<b>Grundlagen .....</b>	<b>12</b>
2.1	Business Engineering .....	12
2.2	Customer Relationship Management .....	17
2.3	Self-Service .....	26
2.4	Finanzportale in Kundenbeziehungen .....	38
2.5	Zusammenfassung .....	45
<b>3</b>	<b>Fallstudien: Erfahrungen aus der Praxis.....</b>	<b>46</b>
3.1	Auswahl der Fallstudienpartner und Bezugsrahmen.....	46
3.2	Basler Schweiz .....	48
3.3	PostFinance.....	61
3.4	CosmosDirekt .....	71
3.5	mamax .....	81
3.6	Comparis.....	92
3.7	FinanceScout24 .....	103
3.8	Erkenntnisse.....	118
3.9	Zusammenfassung .....	126
<b>4</b>	<b>Strategische Gestaltungselemente.....</b>	<b>128</b>
4.1	Analyse möglicher Geschäftsmodelle .....	128
4.2	Gestaltungsfaktoren der Self-Service Fähigkeit.....	135
4.3	Vertrauen in elektronischen Kundenbeziehungen.....	138
4.4	Zusammenfassung .....	142
<b>5</b>	<b>Prozessarchitektur für Internet Self-Service.....</b>	<b>143</b>
5.1	Erkenntnisse der Strategieebene für die Prozessgestaltung.....	143
5.2	Self-Service Prozesslandkarte .....	144
5.3	Leistungen entlang des Kundenprozesses .....	145
5.4	Zusammenfassung .....	164

---

<b>6</b>	<b>Systemtechnische Umsetzung</b> .....	<b>166</b>
6.1	Anforderungen und Besonderheiten.....	166
6.2	State-of-the-Art Systemkomponenten.....	168
6.3	Zukünftige Systemkomponenten.....	182
6.4	Zusammenfassung.....	186
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick</b> .....	<b>188</b>
7.1	Ergebnisse der Arbeit.....	188
7.2	Weiterer Forschungsbedarf.....	190
7.3	Zukünftige Entwicklungen.....	191
	<b>Anhang A Ergänzungen zu den Fallstudien</b> .....	<b>195</b>
A.1	Interviews.....	195
A.2	Analysierte Dokumente.....	196
	<b>Anhang B Modellierungstechniken des Business Engineering</b> .....	<b>197</b>
B.1	Prozesslandkarte.....	197
B.2	Aufgabenkettendiagramm.....	197
	<b>Anhang C Elemente der Self-Service Prozesslandkarte</b> .....	<b>198</b>
C.1	Prozesse.....	198
C.2	Leistungen.....	199
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>201</b>

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1	Ausgangslage.....	1
1.2	Zielsetzung, Abgrenzung und Adressaten.....	3
1.3	Entstehung und Einordnung .....	4
1.4	Forschungsmethodik.....	6
1.4.1	Wirtschaftsinformatik als handlungsorientierte Wissenschaft.....	6
1.4.2	Forschungsprozess des Dissertationsprojekts .....	8
1.5	Aufbau der Arbeit .....	9
<b>2</b>	<b>Grundlagen</b> .....	<b>12</b>
2.1	Business Engineering .....	12
2.1.1	Definition und Konzept.....	12
2.1.2	Modelle.....	13
2.1.3	Referenzmodellierung .....	14
2.1.4	Architekturen.....	15
2.1.5	Beitrag für diese Arbeit .....	16
2.2	Customer Relationship Management .....	17
2.2.1	Definition und Konzept.....	17
2.2.2	Prozesse.....	19
2.2.3	Systeme .....	23
2.2.4	Wissensmanagement in kundenorientierten Geschäftsprozessen .....	24
2.2.5	Beitrag für diese Arbeit .....	25
2.3	Self-Service .....	26
2.3.1	Service – Definition und Konzept.....	26
2.3.2	Self-Service – Definition und Konzept .....	27
2.3.3	Treiber für den Einsatz von Self-Service .....	30
2.3.3.1	Anbieterseitige Motive .....	30
2.3.3.2	Nachfragerseitige Motive .....	35
2.3.4	Beitrag für diese Arbeit .....	37
2.4	Finanzportale in Kundenbeziehungen .....	38
2.4.1	Definition und Konzept.....	38
2.4.2	Merkmale .....	39
2.4.3	Finanzportale in virtuellen Finanzintermediationssystemen.....	41
2.4.4	Beitrag für diese Arbeit .....	44
2.5	Zusammenfassung .....	45
<b>3</b>	<b>Fallstudien: Erfahrungen aus der Praxis</b> .....	<b>46</b>
3.1	Auswahl der Fallstudienpartner und Bezugsrahmen .....	46

3.2	Basler Schweiz .....	48
3.2.1	Unternehmen .....	48
3.2.2	Ausgangssituation .....	49
3.2.3	baloise.ch.....	51
3.2.4	Einordnung.....	56
3.2.5	Zusammenfassung.....	59
3.3	PostFinance.....	61
3.3.1	Unternehmen .....	61
3.3.2	Ausgangssituation .....	62
3.3.3	postfinance.ch und yellownet.....	63
3.3.4	Einordnung.....	66
3.3.5	Zusammenfassung.....	69
3.4	CosmosDirekt .....	71
3.4.1	Unternehmen .....	71
3.4.2	Ausgangssituation .....	72
3.4.3	cosmosdirekt.de.....	74
3.4.4	Einordnung.....	78
3.4.5	Zusammenfassung.....	80
3.5	mamax .....	81
3.5.1	Unternehmen .....	81
3.5.2	Ausgangssituation .....	83
3.5.3	mamax.com .....	84
3.5.4	Einordnung.....	88
3.5.5	Zusammenfassung.....	91
3.6	Comparis.....	92
3.6.1	Unternehmen .....	92
3.6.2	Ausgangssituation .....	93
3.6.3	comparis.ch .....	95
3.6.4	Einordnung.....	98
3.6.5	Zusammenfassung.....	101
3.7	FinanceScout24 .....	103
3.7.1	Unternehmen .....	103
3.7.2	Ausgangssituation .....	105
3.7.3	financescout24.de.....	109
3.7.4	Einordnung.....	113
3.7.5	Zusammenfassung.....	117
3.8	Erkenntnisse.....	118
3.8.1	Abdeckung des Kundenprozesses .....	118
3.8.2	Funktionalitätsumfang der Portale .....	120
3.8.3	Herausforderungen .....	123

---

3.9	Zusammenfassung .....	126
<b>4</b>	<b>Strategische Gestaltungselemente.....</b>	<b>128</b>
4.1	Analyse möglicher Geschäftsmodelle .....	128
4.1.1	Strategische Grundmuster .....	128
4.1.2	Elemente von Geschäftsmodellen .....	129
4.2	Gestaltungsfaktoren der Self-Service Fähigkeit .....	135
4.2.1	Produkt .....	135
4.2.2	Transaktion.....	136
4.2.3	Nachfrager .....	137
4.2.4	Evaluationsraster .....	137
4.3	Vertrauen in elektronischen Kundenbeziehungen.....	138
4.3.1	Unternehmen .....	138
4.3.2	Kunden .....	140
4.3.3	Intermediär .....	140
4.4	Zusammenfassung .....	142
<b>5</b>	<b>Prozessarchitektur für Internet Self-Service.....</b>	<b>143</b>
5.1	Erkenntnisse der Strategieebene für die Prozessgestaltung.....	143
5.2	Self-Service Prozesslandkarte .....	144
5.3	Leistungen entlang des Kundenprozesses .....	145
5.3.1	Phase Information .....	146
5.3.2	Phase Evaluation .....	148
5.3.3	Phase Vertragsabschluss .....	152
5.3.4	Phase Transaktion .....	156
5.3.5	Phase Service.....	159
5.3.6	Phase Vertragserneuerung.....	162
5.4	Zusammenfassung .....	164
<b>6</b>	<b>Systemtechnische Umsetzung.....</b>	<b>166</b>
6.1	Anforderungen und Besonderheiten.....	166
6.2	State-of-the-Art Systemkomponenten .....	168
6.2.1	Visualisierung.....	169
6.2.2	Darstellung .....	173
6.2.2.1	Komponenten.....	173
6.2.2.2	Server-seitige Anwendungen.....	174
6.2.3	Geschäftslogik.....	175
6.2.3.1	Applikationsserver.....	175
6.2.3.2	Realisierungsmöglichkeiten.....	176
6.2.4	Datenhaltung .....	179
6.3	Zukünftige Systemkomponenten .....	182

---

6.3.1	Vor- und Nachteile aktueller Systemkomponenten .....	182
6.3.2	Realisierungsmöglichkeiten .....	184
6.3.3	Herausforderungen .....	185
6.4	Zusammenfassung .....	186
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>188</b>
7.1	Ergebnisse der Arbeit .....	188
7.2	Weiterer Forschungsbedarf.....	190
7.3	Zukünftige Entwicklungen .....	191
	<b>Anhang A Ergänzungen zu den Fallstudien.....</b>	<b>195</b>
A.1	Interviews .....	195
A.2	Analysierte Dokumente .....	196
	<b>Anhang B Modellierungstechniken des Business Engineering.....</b>	<b>197</b>
B.1	Prozesslandkarte .....	197
B.2	Aufgabenkettendiagramm .....	197
	<b>Anhang C Elemente der Self-Service Prozesslandkarte .....</b>	<b>198</b>
C.1	Prozesse .....	198
C.2	Leistungen .....	199
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>201</b>