



FRANKFURT
EURO FINANCE WEEK
17.-21. NOVEMBER 2008

Retail Banking Konferenz

»Wachstumsstrategien für
die Finanzindustrie in Zeiten
der Konsolidierung«

18. November 2008

Congress Center Messe Frankfurt
Frankfurt am Main

8.00 Uhr Registrierung

9.00 Uhr Begrüßung

Prof. Dr. Andreas Hackethal | Vorstand Goethe Business School und Leiter Retail Banking Competence Center, House of Finance, Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt a.M.



9.10 Uhr Impulsreferat

»European Retail Credit – Payback time?«

- ◆ Aktuelle Marktsituation
- ◆ Marktentwicklung in Europa
- ◆ Retail Credit Management - Möglichkeiten zur Ertragsverbesserung
- ◆ Externe Dienstleister zur Unterstützung des Bonitätsprüfprozesses

Beat Koch | Director Customer Marketing, Intrum Justitia GmbH, Darmstadt

9.30 Uhr Podiumsdiskussion

»Wachstumsstrategien im Retail Banking im Kontext von Konsolidierung und Finanzkrise«

- | | |
|---|--|
| <p>Herbert Hans Grüntker
Joachim Lauterbach
Matthias Sohler</p> | <p> Vorsitzender des Vorstandes, Frankfurter Sparkasse, Frankfurt a.M.
 Mitglied des Vorstandes, vwd Vereinigte Wirtschaftsdienste AG, Frankfurt a.M.
 Executive Vice President, Head of Group Organization and Logistic Department, UniCredit Group, München</p> |
| <p>Walter Weinkauff
Stephan Ziegler</p> | <p> Präsident, Genossenschaftsverband Frankfurt e.V., Frankfurt a.M.
 Vorsitzender des Vorstandes, Nassauische Sparkasse (Naspa), Wiesbaden</p> |
| <p>Moderation</p> | |
| <p>Prof. Dr. Andreas Hackethal</p> | <p> Vorstand Goethe Business School und Leiter Retail Banking Competence Center, House of Finance, Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt a.M.</p> |
| <p>Prof. Dr. Bernd Skiera</p> | <p> Professur für Electronic Commerce, Johann Wolfgang Goethe-Universität; stellvertretender Leiter des Retail Banking Competence Center und Vorstand des E-Finance Lab an der Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt a.M.</p> |

11.00 Uhr Kaffeepause

Vortragsreihe: Kommunikation & Kundennähe

11.30 Uhr Vortrag 1

»Neue strategische Ausrichtung zur Komfortsparkasse – Der Weg zu noch mehr Kundennähe«

- ◆ Aktuelle Wettbewerbssituation im Retail und Private Banking
- ◆ Wettbewerbsposition der Sparkassen
- ◆ Die Antwort der Naspa: Strategie 2011
- ◆ Der Weg zur Komfortsparkasse
- ◆ Ausgewählte Elemente der Qualitätsstrategie

Stephan Ziegler | Vorsitzender des Vorstandes, Nassauische Sparkasse (Naspa), Wiesbaden
Dr. Ingo Kipker | Partner, Leiter Regional- und Landesbanken, Horváth & Partners Management Consultants, Düsseldorf

12.00 Uhr Vortrag 2

»Wie sprechen Sie mit Ihren Kunden? Ergebnisse einer aktuellen Marktbefragung von Coleman Parkes zu den Themen Kundennähe, Kundenbindung und effiziente Kommunikation«

- ◆ Wahrnehmung der Kundenkommunikation
- ◆ Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden
- ◆ Herausforderungen bei der Umsetzung kundenorientierter Kommunikationsstrategien

Albert Brenner | Director Marketing and CRM, Xerox Global Services, Neuss

12.30 Uhr Mittagspause

13.30 Uhr Vortrag 3

- »Innovation in Banking – from the Labs to the Branches«¹
- ◆ The Need for Innovation in Banking
 - ◆ The Generation Y Transforming Banking
 - ◆ Vision of the Bank of the Future
 - ◆ Technological Transformations in the Branches

Hedi Ezzouaoui | Worldwide Director Financial Markets, Hewlett Packard, Diegem

14.00 Uhr Vortrag 4

- »Social CRM: Von Web 2.0 zu Enterprise 2.0 – Der Einfluss der neuen Technologien auf die Sales- und Marketing-Prozesse der Banken«

Harry Stehrenberger | Vizepräsident, Oracle, EMEA, Genf

14.30 Uhr Kaffeepause

14.45 Uhr Parallele Foren

2.31

Oracle

- »Die Banken-Architektur der Zukunft – see it now. Die Prozesse vom Kundenkontakt zum Core Banking und Back-Office. Beispiel DAB bank AG, UniCredit Group.«

Thomas Hamele | Leiter CRM & Analytics, DAB bank AG, München
 Ronald F. Stubbings | Country Manager Germany, Oracle Financial Services (ehemals i-flex), Frankfurt a.M.
 Carsten Ratzlaff | CRM Solution Architect, Oracle, EMEA, Dreieich
Moderation
 Harry Stehrenberger | Vizepräsident, Oracle, EMEA, Genf

2.32

Horváth & Partners

- »Ratenkredite am laufenden Band – Excellent Processing bei der TeamBank AG«
- ◆ Industrialisierung des Kreditprozesses
 - ◆ Reorganisation der Produktionseinheiten
 - ◆ Change Management

Jürgen Hien | Bereichsleiter Produktion und Services, TeamBank AG, Nürnberg
 Hendrik Rujner | Prokurist, Horváth & Partners Management Consultants, Stuttgart
Moderation
 Rainer Zierhofer | Head of Frankfurt Office, Horváth & Partners Management Consultants, Frankfurt a.M.

2.33

Detecon

- »Wie gelingt Wachstum in gesättigten Märkten?«
- ◆ Sind Geschäftskunden die attraktivste Zielgruppe für Corporate Finance Dienstleistungen?
 - ◆ Kann hochwertige individuelle Betreuung kostengünstig angeboten werden?
 - ◆ Wie setzt man sich im Wettbewerb der Initiativen im eigenen Unternehmen durch?

Matthias Wiemeyer | Mitglied des Direktoriums, Unternehmensberatung D/A/Lux, Credit Suisse, Zürich
Moderation
 Dr. Jörg Buisset | Head of Financial Services Industry, Detecon International GmbH, Eschborn

2.34

vwd

- »Sourcing & Standardisierung – Beispiele aus der Praxis«
- ◆ Pro und Contra Individual- oder Standardsoftware
 - ◆ Der Mehrwert bestimmt den Ansatz
 - ◆ Performance Reporting und Beratungsimpulse

Prof. Dr. Andreas Hackethal | Vorstand Goethe Business School und Leiter Retail Banking Competence Center, House of Finance, Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt a.M.
 Christian Hank | Executive Director, vwd group, Frankfurt a.M.

15.45 Uhr Kaffeepause

¹ Vortragssprache: Englisch

16.15 Uhr Abschlussdiskussion

»Innovationen in den Geschäftsmodellen und die Rolle von IT, Internet und Mobile Banking im Retail Banking«

Torsten Daenert	Chief Financial Officer, comdirect bank AG, Quickborn
Martin Daut	Chief Executive Officer Deutschland, Cortal Consors S.A., Nürnberg
Matthias Hartmann	Geschäftsführer, IBM Deutschland GmbH, Stuttgart
Harry Stehrenberger	Vizepräsident, Oracle, EMEA, Genf
Thomas Ullrich	Mitglied des Vorstandes, WGZ BANK AG, Düsseldorf
Moderation	
Prof. Dr. Matthias Fischer	Professor für Finance & Banking, Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg, Nürnberg

17.30 Uhr Preisverleihung »Innovationspreis des Jahres 2008 – Beste Bank: Beratungstools zur Geldanlage im Internet«

18.00 Uhr Ende der Konferenz / Get-Together Congress Center

19.00 Uhr IT-Executive Round Table [\[nur auf Einladung\]](#)

Hauptsponsoren

HORVÁTH & PARTNERS
MANAGEMENT CONSULTANTS

ORACLE®

vwdgroup:

Sponsoren

Helaba | 
Landesbank
Hessen-Thüringen



IBM

intrum |  justitia

WGZ BANK
Die Initiativbank

xerox 

Förderer

Consulting
DETECON

Naspa

Medienpartner

Banken&Sparkassen

BANKMAGAZIN

Beachten Sie auch folgende Beiträge im Business Solutions Forum auf der E.B.I.F.



European Banking & Insurance Fair 2008



Am 18. November 2008 · 15.00 Uhr · Halle 5.1

Session 5

»Steigerung des Kundennutzen mit Prozesseffizienz – die Produktselektion im Beratungsprozess der MLP AG«

Dr. Christoph Jünger	Abteilungsleiter Frontensysteme, MLP AG, Wiesbaden
Manfred Piringer	Berater, Capgemini sd&m AG, München

Am 19. November 2008 · 11.00 Uhr · Halle 5.1

Session 1

»Industrialisierung dokumentenintensiver Prozesse – Compliance und verbesserter Kundenzugang«

Jörg Ulrich	Sales Director, Williams Lea Deutschland GmbH, Bonn
-------------	---

Erstmals mit Preisverleihung!

»Innovationspreis des Jahres 2008 – Beste Bank: Beratungstools zur Geldanlage im Internet«

Initiiert von bankenversicherungen.de

Getestet wurden u.a. folgende Banken

1822direkt • AWD • Bausparkasse Wüstenrot • Berliner Bank • Citibank • comdirect • Commerzbank • Cortal Consors • CosmosDirekt • DAB bank • Deutsche Bank • direktbank • Privat Bank AG • Dresdner Bank • Easytrade Postbank • fimatex • Hamburger Sparkasse • HypoVereinsbank • ING-DiBa • Kreissparkasse Augsburg • Kreissparkasse Düsseldorf • Maxblue • Münchner Bank eG • Ostsächsische Sparkasse Dresden • Postbank • PSD Bank München • Raiffeisenbank Altdorf-Feucht • Raiffeisenbank Deggendorf • Raiffeisenbank Erding • Raiffeisenbank Neumarkt-Oberpfalz • R-V-Bank Erlangen • R-V-Bank Fürth • R-V-Bank Lichtenfels • Sal. Oppenheim • Salzburg-München Bank • SEB • Sparda-Bank Berlin • Sparda-Bank München • Sparkasse Aachen • Sparkasse Bamberg • Sparkasse Bremen • Sparkasse Darmstadt • Sparkasse Ingolstadt • Sparkasse Karlsruhe • Sparkasse Leipzig • Sparkasse Mittelfranken-Süd • Sparkasse Nürnberg • Sparkasse Ulm • Sparkassen Broker • Stadt-Sparkasse München • Stuttgarter Volksbank • Volkswagen Bank • V-R-Bank Bamberg • V-R-Bank Bayreuth • V-R-Bank Regensburg

Die Jury »Innovationspreis des Jahres 2008«

Prof. Dr. Matthias Fischer	Professor für Finance and Banking, Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg, Nürnberg
Prof. Dr. Thomas Bahlinger	Professor BWL, Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg, Nürnberg
Prof. Dr. Jürgen Moormann	Professor für Betriebslehre, Ressortleiter ProcessLab, Frankfurt School of Finance & Management e.V., Frankfurt a.M.
Prof. Dr. Paul Alpar	Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik, Philipps-Universität Marburg, Marburg
Peter Rensch	Chefredakteur, Bankmagazin, GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden

Über den Preis »Innovationspreis des Jahres 2008«

Die Geldanlage über den Vertriebskanal Internet steigt von Jahr zu Jahr. Aus diesem Grund vergeben wir im Rahmen der diesjährigen EURO FINANCE WEEK erstmals den »Innovationspreis des Jahres 2008 – Beste Bank: Beratungstools zur Geldanlage im Internet«. Der Preis soll ab 2008 jährlich auf der Retail Banking Konferenz im Kontext der EURO FINANCE WEEK vergeben werden.

Für die diesjährige Preisverleihung wurden von bankenversicherungen.de mehr als 100 Banken anhand von 149 Kriterien getestet. Im Mittelpunkt der Untersuchung stehen Internettools zur Vermögensanalyse, zur Fonds- und Zertifikate-Beratung und zu Web 2.0. Die Ergebnisse zeigen, dass zwar sehr innovative Tools im Internet zu finden sind, aber nur ein geringer Teil der Banken dies zur Differenzierung im Markt nutzt. Folgende Kriterien wurden den einzelnen Analysekatégorien zugrunde gelegt:

Vermögensanalyse

Die Überprüfung der Tools zur Vermögensanalyse bezog sich auf die Abfrage von Anlageklassen des Users, die Eingabe von Risiko-Renditeprofilen sowie die Darstellung des Analyseergebnisses.

Beratungstools Zertifikate und Investmentfonds

Bei der Beurteilung der Beratungsinstrumente für Investmentfonds und Zertifikate wurden jeweils Toolumfang, Abschlussorientierung und Benutzerfreundlichkeit bewertet. Beim Toolumfang sind verschiedene Rendite- und Risikokennzahlen überprüft worden sowie das Beratungsergebnis in seiner Darstellung. Das Kriterium Abschlussorientierung untersucht jeweils für Fonds und Zertifikate die direkte Möglichkeit, einen Experten zu kontaktieren oder einen Direktabschluss vorzunehmen.

Web 2.0 bietet Differenzierungspotenzial

Neue Möglichkeiten der Interaktion mit dem Kunden im Rahmen von Web 2.0 werden bewusst oder unbewusst vernachlässigt. Die Prozesskette – von der Erstinformation über die Beratung zum Abschluss – wird nur von wenigen Anbietern im Internet komplett abgebildet. Aber herausragende Web 2.0-Angebote sind möglich. Solche Dienste laden die Benutzer ein, mit dem Unternehmen in einen Dialog einzutreten. Sie bieten den Benutzern neue Möglichkeiten, Informationen zu recherchieren, und erlauben es ihnen, eigene Fakten, Meinungen und Fragen beizutragen.



Congress Center
Messe Frankfurt
Ludwig-Erhard-Anlage 1

Retail Banking Konferenz

18. November 2008

Konferenzsprache

Deutsch

Veranstaltungsort

- 1** Congress Center Messe Frankfurt
Ludwig-Erhard-Anlage 1
60327 Frankfurt am Main
- U4 Festhalle/Messe | 16, 17 Ludwig-Erhard Anlage
- P Congress Center | Maritim Hotel (Selbstzahler)

Karten

Tageskarte **800,- Euro** [zzgl. 19 % MwSt.]

Kartenbestellung online unter www.eurofinanceweek.com/retail oder beiliegende Faxantwort vollständig ausgefüllt an das Organisationsbüro senden. Die Faxantwort finden Sie auch als Formular zum Ausfüllen unter www.eurofinanceweek.com/retail

Programm

Das Organisationsbüro behält sich das Recht vor, das Programm zu ändern. Das aktuelle Programm ist einzusehen unter: www.eurofinanceweek.com/retail

Übernachtung

Informationen und Sonderkonditionen finden sie unter www.eurofinanceweek.com/retail Hotels

Anreise

Informationen und Sonderkonditionen finden sie unter www.eurofinanceweek.com/retail Anreise

Organisationsbüro



Maleki Group

Maleki Group

Financial Communications & Consulting
Inga-Kristina Schwartz
Wiesenu 1 · 60323 Frankfurt am Main · Germany
Telefon +49 [0] 69 97 176-118
Fax +49 [0] 69 97 176-355
ik.schwartz@malekigroup.com

Projektleitung



FRANKFURT
EURO FINANCE WEEK

Dr. Mark Schifffhauer
Telefon +49 [0] 69 97 176-0
info@eurofinanceweek.com

Weitere Programmpunkte

European Banking & Insurance Fair (E.B.I.F.)

18. – 20. November 2008
Messe Frankfurt · Halle 5.1
www.ebif.com

Business Solutions Forum

18. – 20. November 2008
Messe Frankfurt · Halle 5.1

F.A.Z. Career in Finance Forum

17. November 2008
Messe Frankfurt · Forum

EURO FINANCE WEEK 2009

Die 12. EURO FINANCE WEEK findet vom 16. bis 20. November 2009 statt.