



Universität Augsburg
Prof. Dr. Hans Ulrich Buhl
Kernkompetenzzentrum
Finanz- & Informationsmanagement
Lehrstuhl für BWL, Wirtschaftsinformatik,
Informations- & Finanzmanagement

UNIA
Universität
Augsburg
University

Diskussionspapier WI-11

Entwicklung und Anwendung dezentraler Problemlösungskompetenz in Finanzdienstleistungsunternehmen mit verteilten wissensbasierten Systemen

von

Hans Ulrich Buhl, Mark Roemer

Februar 1996

in: Mayr, M., et al., Hrsg., Beherrschung von Informationssystemen,
Tagungsband der Informatik '96, Schriftenreihe der österreichischen
Computer Gesellschaft, Klagenfurt, (Österreich), September 1996,
Oldenbourg, Wien, 1996, S.143-144

Entwicklung und Anwendung dezentraler Problemlösungskompetenz in Finanzdienstleistungsunternehmen mit verteilten wissensbasierten Systemen

Hans Ulrich Buhl und Mark Roemer,
Universität Augsburg, Deutschland

Die Entstehung einer global vernetzten Informationsgesellschaft stellt den Finanzdienstleistungsbereich vor *neue Herausforderungen*: Zum einen wird durch Verfügbarkeit moderner elektronischer Kommunikationsmedien wie E-Mail, WWW usw. die Herstellung von direkten Kundenkontakten über große räumliche Distanzen und der weltweite Vertrieb von (weitgehend immateriellen) Finanzprodukten möglich. Der *Markteintritt von auf interessante Zielsegmente spezialisierten Wettbewerbern* aus dem Bank-, Near-Bank- und Non-Bank-Sektor wird damit erleichtert, weil diese auf den zeit- und kostenintensiven Aufbau herkömmlicher Vertriebsstrukturen verzichten können. Zudem entstehen auf Rechnernetzen wie dem Internet *neuartige Finanzdienstleistungsmärkte* wie virtuelle Börsen (z.B. <http://www.esi.co.uk>) mit neuartigen Produkten, die zum Teil von Softwarehäusern - also Non-Banks - betrieben werden. Zum anderen sind die Kunden zunehmend besser über Entwicklungen auf den internationalen Finanzmärkten informiert und damit besser als bisher in der Lage, die Qualität von Lösungen zu beurteilen, die ihnen von Finanzdienstleistern angeboten werden. Die Finanzdienstleister sind somit mit dem *Problem* konfrontiert, auf diese neuen Herausforderungen reagieren zu müssen - sofern sie *im zunehmenden Wettbewerb* ihre Marktanteile behaupten oder gar ausbauen wollen.

Ziel des Beitrages ist es deshalb, die *Lösungsansätze* darzustellen, die in unserer Forschungsgruppe für diese standortrelevante Problemstellung entwickelt und evaluiert werden. Dem *Einsatz und der Beherrschung moderner Informatiktechnologien* generell und insbesondere der Wahrnehmung der Chancen auf den auf Netzen entstehenden Zukunftsmärkten kommt hierbei eine entscheidende Bedeutung zu. Hierzu wird auf den *Ergebnissen des Forschungsprojektes ALLFIWIB* aufgebaut, das

von 1992 - 1995 von der DFG gefördert wurde: Durch Nutzung der im Projekt entwickelten Technologie der Erstellung wettbewerbsfähiger Finanzdienstleistungsbündel mittels eines Verbundes verteilter wissensbasierter Systeme sollen zukunftsgerichtete informationstechnische Infrastrukturen für marktnahe Organisationskonzepte vorgestellt und über deren Anwendung berichtet werden.

Zwei grundsätzliche Strategien werden entworfen: Die erste hat die *Weiterentwicklung traditioneller Universalbanken zum wettbewerbsorientierten Multispezialisten* zum Gegenstand, wie dies auch Picot und Böhme (1996) in „Die Bank - Zeitschrift für Bankpolitik und Bankpraxis“ fordern. Diese Multispezialisten erstellen dann sowohl die Finanzprodukte in ihren verschiedenen Geschäftsbereichen als auch die maßgeschneiderten Kombinationen von Finanzprodukten zur Lösung von Kundenproblemen selbst. Durch Anwendung der Verbundtechnologie von ALLFIWIB können die Multispezialisten *elektronische Hierarchien mit niedrigen Transaktionskosten für die Nutzung von Synergieeffekten* gestalten, um aus ihrer Kenntnis einer Vielzahl unterschiedlicher Geschäftsfelder Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

In einer zweiten Strategie wird die Verbundtechnologie von ALLFIWIB genutzt, um einen Intermediär in die Lage zu versetzen, auf Rechnernetzen *elektronische Märkte für Finanzlösungen* zu entwickeln. Die Finanzdienstleister werden hier zu Zulieferern hochspezialisierter Finanzdienstleistungen, die der Intermediär auf derartigen Märkten elektronisch zu kundenindividuellen Dienstleistungsbündeln kombiniert. Der Intermediär - der sowohl ein spezialisierter „klassischer“ Finanzmakler als auch ein Softwarehaus als Non-Bank sein kann - nutzt die entwickelte Verbundtechnologie zur elektronischen Erstellung von Koordinationsleistungen für den Kunden. Da beide Strategieansätze, die je nach vorliegender Kernkompetenz von Dienstleistern beide erfolgversprechend scheinen, derzeit in Praxisprojekten implementiert und evaluiert werden, wird im Vortrag auf Anwendungserfahrungen eingegangen.

In der Diskussion kann sowohl auf die Problematik der Anwendung von Ergebnissen der Universitätsforschung in der Praxis als auch auf die Frage eingegangen werden, welchen *Lösungsbeitrag* solche Konzepte *für den Weg in die Informationsgesellschaft* darstellen.