



## INNOVATIONSFORUM »BANK & ZUKUNFT«

ZUKUNFT GESTALTEN | TRANSFER LEISTEN | INNOVATIONEN ERLEBEN

### Fraunhofer-Institut für Arbeits- wirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Ansprechpartner

Dipl. oec. Claus-Peter Praeg, PMP®  
Telefon +49 711 970-2125  
claus-peter.praeg@iao.fraunhofer.de

[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)  
[www.bankundzukunft.de](http://www.bankundzukunft.de)  
[www.banksandfuture.com](http://www.banksandfuture.com)

Das Verbundforschungsprojekt Innovationsforum »Bank & Zukunft« behandelt zentrale Fragestellungen zur Generierung wegweisender Konzepte und zur Umsetzung praxistauglicher Lösungen für den Finanzdienstleistungssektor. Unter wissenschaftlicher Leitung des Fraunhofer IAO bündeln hierzu namhafte Banken und Dienstleister der Branche ihre Kompetenzen, um sich mittels neuartiger Gestaltungsansätze einen kontinuierlichen Wettbewerbsvorsprung zu erarbeiten. Die Themen richten sich an verschiedene Kundengruppen von Banken (Retail-, Individual- und Privatkunden sowie Firmenkunden) sowie an unterschiedliche strukturelle Bereiche von Banken (Strategie, Vertrieb, Organisation und IT). Der kooperativen Forschungsprozess integriert organisatorische, technologische und wirtschaftliche Aspekte aus Anbieter- und Kundensicht. Das Innovationsforum richtet sich an alle deutschen und internationalen Banken.

#### Forschungsinhalte

Grundlage unserer Arbeit ist eine ganzheitliche Betrachtung von Banken in ihrem wirtschaftlichen, politischen und sozialen Umfeld. Die Themenschwerpunkte der Forschungsaktivitäten werden im Dialog zwischen dem Fraunhofer IAO und den beteiligten Partnerunternehmen definiert und vorangetrieben. Folgende Forschungsbereiche werden derzeit durch die Arbeiten des Innovationsforums »Bank & Zukunft« abgedeckt:

#### Trendstudie »Bank & Zukunft«

- Untersuchung globaler Trends und deren Auswirkungen für die Finanzbranche
- Identifikation aktueller Entwicklungen des deutschen und europäischen Bankenmarkts
- Beschreibung von Best-Practices innovativer Bankkonzepte und Lösungsansätze

- Trendstudien für Endkunden (Privat- und Firmenkunden)

#### »Banking Foresight Management«

- Strategie- und Trendmanagement
- Trendevaluationen und Business Impact Analysen
- Trendradar für Banken

#### »Banking Business Development«

- Methodenentwicklung von kundenorientierten Lösungen für das »Future Banking«
- Entwicklung von zukünftigen Kundenprofilen und -interaktionsprozessen
- Methoden zur Entwicklung von innovativen Geschäfts- und Betreibermodellen
- Methoden zur Effizienzmessung in den Vertriebskanälen

#### »Banking Business Engineering«

- Konfiguration von zielgruppenbezogenen Leistungsentwicklungsprozessen
- Lösungen zur Etablierung innovativer Wertschöpfungsstrukturen und Geschäftsmodelle
- Methoden zur Bewertung und Optimierung von Partnernetzwerken
- Entwicklung innovativer Führungskonzepte zum nachhaltigen Management von Banken

#### Bank-Technologie Management

- Einsatzszenarien von Social Software für nachhaltiges Kundenmanagement
- Gestaltungsansätze für ein integriertes IT- und Service Management in der »Global Bank«

- Mitarbeiter- und Kundenprofiling zur Ableitung rollenorientierter IT-Konzepte

#### Zukunftsszenarien

##### im Bereich »Payments«

- Zukunftsszenarien für den Bereich Zahlungsverkehr
- Entwicklung des »Payments-Performance-Radar«
- Gestaltung bankübergreifender Prozessketten

#### Nutzen für die Teilnehmer am

##### Innovationsforum »Bank & Zukunft«

- Innovationsführerschaft durch Zugriff auf neueste Methoden und Verfahren bei der organisatorischen, prozessualen und technologischen Gestaltung von Banken
- Exklusive Ergebnisnutzung (Verwertung – Vermarktung – Transfer) und Nutzung der Erkenntnisse anwendungsorientierter Forschung
- Nutzung eines etablierten branchenübergreifenden Netzwerks von Banken, Anwendern und Herstellern sowie Erfahrungsaustausch im Rahmen von Expertenworkshops und Fachtagungen

#### Showcase »Bank & Zukunft«

Der als Demonstrations- und Testfeld etablierte Showcase macht zukunftsweisende Szenarien und Prozesse live erlebbar. Seit der Eröffnung im Juni 2007 haben bereits mehr als 2000 Entscheider aus Banken und banknahen Dienstleistungsunternehmen den Showcase besucht.

#### Highlights im Showcase

##### »Bank & Zukunft«

- Kundenidentifikation im Zeichen von Servicekomfort – Sicherheit – Wirtschaftlichkeit
- Situationsspezifische und ad hoc-Collaboration durch technologiegestützte Expertenintegration
- Prozesslabor zur Gestaltung und Entwicklung von Dienstleistungsbündeln »Virtuelles Ticketing« – mehr Transparenz und optimierter Kundenservice
- Stöbern erwünscht – greifbare Produkte und »reales Ticketing« als Kundenmagnet
- Offene Diskretion in der Beratungssituation
- Erhöhte Beratungsqualität durch Integration rollenprofilorientierter IT-Lösungen
- »Paperless Branch« – Vertragsfixierung im Zeitalter der Digitalisierung
- Innovative Displaytechnologien zur medialen Produkt- und Informationspräsentation
- »Branch within the branch« – modulare Raumkonzepte

#### Aktuelle Publikationen

##### Trendstudie »Bank & Zukunft 2010 – Die Wiederentdeckung der Kunden-Innovationen durch verteilte Wertschöpfung«

*Spath, Praeg, Vocke, Engstler  
Fraunhofer Verlag*

##### Trend Survey »Banks & Future 2010 – Trends and Development in the European Payment Market«

*Spath, Praeg, Kurek, Syrbe, Vocke  
Fraunhofer Verlag*