

# Inhaltsübersicht

Vorwort	V
<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>Abschnitt 1: Veränderte Rahmenbedingungen im Back Office</b>	<b>5</b>
1.1 Die wichtigsten Bestimmungsfaktoren der Back Office Organisation	5
1.2 Kundenbedürfnisse	6
1.3 Konjunkturelle und strukturelle Rahmenbedingungen	9
1.4 Märkte	10
1.5 Produkte	13
1.6 Konkurrenten	13
1.7 Handel	17
1.8 Clearing	20
1.9 Zahlungsverkehr	21
1.10 Wertpapiere	27
1.11 Depotstellen	28
1.12 Informatik und Technologie	29
1.13 Reglementierungen und staatliche Rahmenbedingungen	31
1.14 Schlussfolgerungen im strategischen Bereich	32
1.15 Schlussfolgerungen im operativen Bereich	34
1.16 Zusammenfassung	36
<b>Abschnitt 2: Back Office als strategische Erfolgsposition</b>	<b>37</b>
2.1 Die strategische Bedeutung des Back Office	37
2.2 Strategische Grundfragen im Back Office	38
2.3 Strategische Optionen	42
2.4 Entwicklung von Back Office Strategien	44
2.5 Markt- und Kundenanalyse für Back Office Leistungen	48
2.6 Produktentwicklung im Back Office	50
2.7 Marketing für Back Office Produkte	54
2.8 Aufbau strategischer Erfolgspositionen im Back Office	56
2.9 Exkurs	60
2.10 Zusammenfassung	65

<b>Abschnitt 3:</b>	
<b>Führung im Back Office</b>	67
3.1 Was heisst ›Führung‹ im Back Office ?	67
3.2 Das ›Leitbild Back Office‹	70
3.3 Die Führungsaufgabe im Back Office	73
3.4 Disziplinarische und fachliche Führung	75
3.5 Welcher Führungsstil im Back Office?	76
3.6 Typen strategischer Grundhaltungen	78
3.7 Wandel im Planungs- und Entscheidungsprozess	79
3.8 Auswirkungen auf Arbeitsplatz- und Mitarbeiter-Profil	79
3.9 Thesen zur Veränderung des Arbeitsplatzprofils	84
3.10 Bedeutung der Aus- und Weiterbildung	86
3.11 Zusammenfassung	88
<b>Abschnitt 4:</b>	
<b>Back Office Organisation für die 90er Jahre</b>	91
4.1 Organisation als Mittel zum Zweck	91
4.2 Problembereiche traditioneller Organisationslösungen	92
4.3 Anforderungen an moderne organisatorische Lösungen im Back Office der Bank	95
4.4 Modelle der Prozessorganisation	96
4.5 Die einzelnen Elemente	100
4.6 Das Konzept der ›Selbststeuernden Gruppen‹	111
4.7 Exkurs ›Outsourcing‹	114
4.8 Zusammenfassung	117
<b>Abschnitt 5:</b>	
<b>Order-Transport Modelle in der Transaktionsverarbeitung</b>	119
5.1 Das System Transaktionsverarbeitung	119
5.2 Elemente eines Order-Transport-Systems	123
5.3 Basismodule des Transaktionsprozesses	123
5.4 Technologische und Organisatorische Voraussetzungen	126
5.5 Praxisbeispiele	133
5.6 Zusammenfassung	138
<b>Abschnitt 6:</b>	
<b>Performance im Back Office: Produktivität und Wirtschaftlichkeit</b>	139
6.1 Produktivitätsmanagement als zentrale Führungsaufgabe	139
6.2 Grundfragen des Produktivitäts- und Wirtschaftlichkeitsmanagements in der Bank	141
6.3 Instrumente zur Produktivitätsmessung	145

× 6.4	Das Kostenrechnungssystem als Instrument zur Produktivitätssteuerung	149
· 6.5	Methoden und Verfahren zur Wirtschaftlichkeits- und Performancesteigerung in der Bank	162
× 6.6	Ein empirisches Modell zur Steuerung der Produktivität in der Bank	165
6.7	Zusammenfassung	169
<b>Abschnitt 7:</b>		
<b>Szenario Back Office 2000</b>		171
7.1	Strategische Positionierung	171
7.2	Informatik-Konzeption	172
× 7.3	Neue Aufgaben- und Funktionsbereiche des Back Office	172
× 7.4	Organisation	172
7.5	Führung	173
× 7.6	Einige Schlussfolgerungen aus dieser Entwicklung	174
Literaturverzeichnis		175
Stichwortverzeichnis		179