

CIBI Innovationstag 2008

7. Oktober 2008, München, Eden Hotel Wolff

Customer Experience – Kundenerlebnis als Schlüssel zum Vertriebs-
erfolg
Geschäftserfolg durch Bankinnovationen

Vom Internet-Marketing zum Internet-Vertrieb

- Neue Wege im Internet-Banking
- Nachhaltiger Erfolg mit Online-Vertrieb
- Integrierte Direktbank-Konzepte
- Best Practice im Internet-Vertrieb

Wohin geht die Reise im E- und M-Payment?

- Internationaler Online-Handel und SEPA
- Chance SEPA: innovative Zahlungsmöglichkeiten
- Innovative Anwendungen von Kreditkarten
- M-Payment und M-Business

Geschäftsprozess- und Qualitätsmanagement

- Geschäftsprozessmanagement als zentrale Aufgabe der Industrialisierung
- Optimierung vor Implementierung
- Performance Analyse auf Prozessebene
- Webbased Training für Six Sigma

Compliance Excellence in der IT-Security

- IS security management
- Risikoorientiertes Informationssicherheits- und Compliancemanagement
- Compliance Excellence per Klick
- IT-Security als weicher Ratingfaktor

Veranstalter:



research
an der Universität
Regensburg

In Kooperation mit:



European Research
Centres for Finance and IT



Informationssysteme
in der Finanzwirtschaft

Einladung

Die regelmäßig stattfindende Bankenkongferenz CIBI (Conference on Innovation in the Banking Industry) bietet Fach- und Führungskräften aus der Finanzdienstleistungsbranche ein Forum für den intensiven Austausch von Ideen, Konzepten und Erfahrungen. Die Mitarbeiter von ibi research stimulieren den Dialog, betreiben von einem neutralen Standpunkt aus Analysen und entwickeln Visionen. Die Praktiker, darunter viele aus dem ibi-Partnernetzwerk, liefern wertvolle Erfahrungen und stellen Innovationen sowie Best Practices und neueste Trends vor.

Auch 2008 bürden hochkarätige Führungskräfte und Experten für ein hohes Veranstaltungsniveau. Neben den fachlichen Vorträgen schätzen unsere Teilnehmer besonders die Gelegenheit zum intensiven Networking mit Fach- und Führungskräften aus der Finanzdienstleistungsbranche.

Referenten, Sponsoren und Organisatoren bemühen sich gleichermaßen um ein gutes Gelingen des CIBI Innovationstages. Wir bedanken uns hierfür und freuen uns über Ihre Teilnahme. Nutzen Sie die begleitende Fachausstellung, um persönliche Kontakte zu knüpfen und zu pflegen.



Prof. Dr. Dieter Bartmann

Die Bankenkongferenz CIBI hat sich mittlerweile als Top-Ereignis in der deutschsprachigen Finanzdienstleistungsbranche etabliert. In diesem Jahr geben wir in zwei Keynote-Vorträgen einen Überblick über neueste bankfachliche Innovationen und Technologietrends. Ergänzend dazu behandeln wir in parallel laufenden Sessions vier verschiedene Themenfelder mit hoher Praxisrelevanz und gleichermaßen solidem wissenschaftlichen Background. Eine Fachausstellung begleitet die interessanten Vorträge.

Umfangreichster Innovationsverbund im deutschsprachigen Raum

Das ibi-Partnernetzwerk stellt mit seinen rund 40 Partnern heute den umfangreichsten Innovationsverbund im deutschsprachigen Finanzdienstleistungsbereich dar. Im Mittelpunkt steht der Netzwerkgedanke. ibi research stellt den Partnern die Forschungsergebnisse zur Verfügung, führt auf neutraler Plattform Experten der Finanzdienstleistungsbranche zusammen, fördert den intensiven Dialog und unterstützt dadurch den wertvollen Austausch von Ideen, Konzepten und Erfahrungen.

Zielgruppen des CIBI Innovationstages 2008

Fach- und Führungskräfte aus Banken, Versicherungen, Beratungs- und Softwarehäusern aus den Bereichen Vertriebsmanagement, Vertriebssteuerung, Electronic Banking, E-Business, Geschäftsprozessmanagement und IT-Sicherheit sowie Wissenschaftler der Fachgebiete Banking und IT.

Tagungsort

Das Eden Hotel Wolff liegt zentral und verkehrsgünstig in unmittelbarer Nähe des Münchner Hauptbahnhofes. Wir empfehlen die Anreise mit dem Zug. Das Hotel erreichen Sie dann in wenigen Gehminuten.

So profitieren Sie

- Hochkarätiges Forum
- Vielseitiges Fachpublikum
- Gelegenheit zum Networking
- Kennenlernen von neuesten Trends und Entwicklungen
- Aufzeigen von neuen Perspektiven und Aspekten
- Begleitende Fachausstellung



Dieter Bartmann
ibi research und
Universität
Regensburg



Vanessa Niemeyer
Senior Analyst
eBusiness and
Channel Strategy
Forrester Research



Konrad Wimmer
Leiter Business
Center Finance
msg Gillardon

9.30 Come Together und Begrüßungskaffee, Besuch der Ausstellung

10.15 Begrüßung

Prof. Dr. Dieter Bartmann, ibi research und Universität Regensburg

Keynote 1

10.30 Customer Experience – Kundenerlebnis als Schlüssel zum Vertriebs Erfolg

- Wie erleben und beurteilen Kunden ihre Finanzdienstleister?
- Mit welchen Maßnahmen können Finanzdienstleister ein überzeugendes Kundenerlebnis schaffen?
- Welche innovativen Konzepte zur „Differenzierung durch Kundenerlebnis“ gibt es?
- Erfolgsbeispiele von Finanzdienstleistern weltweit.

Dr. Vanessa Niemeyer, Senior Analyst eBusiness and Channel Strategy, Forrester Research

Keynote 2

11.15 Geschäftserfolg durch Bankinnovationen

- Vertriebssteuerung: das Kerngeschäft stärken
- Prozessmanagement: Kosten reduzieren durch industrialisierte Fertigungsprozesse
- Banksteuerung: alle wesentlichen Risiken im Griff haben

Prof. Dr. Konrad Wimmer, Leiter Business Center Finance, msg Gillardon

12.00 Mittagessen: Gelegenheit zu Diskussion und Networking, Besuch der Ausstellung

Mit freundlicher Unterstützung von:

COMMERZBANK 

msg
systems

Sparda-Bank

Freundlich & fair

Pⁱ
PPI AKTIENGESELLSCHAFT

Gsponer.

Liga süd
for precise digital landings.

KORDOBA

**WINCOR
NIXDORF**

Banken&Sparkassen
die Landesbankverbände für Rheinland, Pfalz, Saarland & Westfalen

geldinstitute
eBanking, IT-Lösungen und Banktechnik

Trends4Banks



Marco Nirschl
Projektleiter
ibi research



Michael Nadler
Director Sales
Zieltraffic



Mario Reitz
Fachbereichsleiter
Neue Medien
Kreissparkasse Köln



Jörg Grünwald
Leiter Market
Management
Consumer Banking
Dresdner Bank



Anja Peters
Projektleiterin
ibi research

Tagungsprogramm

Session 1: Vom Internet-Marketing zum Internet-Vertrieb

Moderation: Marco Nirschl, Projektleiter, ibi research

13.45 **Neue Wege im Internet Banking mit innovativen Marketing-Konzepten**

- Innovative Online-Marketingkonzepte bei Banken
- Suchmaschinenmarketing und Suchmaschinenoptimierung
- Affiliate Marketing

Michael Nadler, Director Sales, Zieltraffic

14.30 **Nachhaltiger Erfolg mit regionalem Online-Vertrieb – Praxisbericht www.ksk-koeln.de**

- Partner-Netzwerke: von der realen in die virtuelle Welt
- Online-Vertrieb hat ein Gesicht
- Vertriebsaktionen mit Local Playern
- Regionalität als Wettbewerbsvorteil
- Content-Tausch als intelligente Online-Werbung
- Affiliate als Vertriebskanal

Mario Reitz, Fachbereichsleiter Neue Medien, Kreissparkasse Köln

15.15 **Pause: Gelegenheit zu Diskussion und Networking, Besuch der Ausstellung**

16.00 **Kundennutzen & Vertriebsvorteile integrierter Direktbank-Konzepte – Fallstudie Dresdner Bank direct24**

Jörg Grünwald, Leiter Market Management Consumer Banking, Dresdner Bank

16.45 **Best Practice im Internet-Vertrieb**

- Erfolgsfaktoren vertriebsstarker Bankenwebseiten
- Internet-Vertrieb im Vergleich: Wer kann's am besten?
- Herausragende Praxisbeispiele im deutschen Bankenmarkt

Anja Peters, Projektleiterin, ibi research

17.15 **Abschließende Fragen und Zusammenfassung des Konferenztages**

17.30 **Get Together und Besuch der Ausstellung**

Session 2: Wohin geht die Reise im E- und M-Payment?

Moderation: Dr. Ernst Stahl, Research Director, ibi research

13.45 Internationaler Online-Handel und SEPA

- Erfolgsfaktor Payment – Einfluss der Zahlungsverfahren auf Umsatz und Risiko
- Anforderungen aus Händler- und Kundensicht (aktuelle Research-Ergebnisse)
- Vorteile durch den einheitlichen europäischen Zahlungsverkehrsraum (SEPA)

Thomas Krabichler, Projektleiter, ibi research

14.30 Chance SEPA: innovative Zahlungsmöglichkeiten

- Status und Pläne des EPC zu E- und M-Payments
- Auswirkungen auf den deutschen Zahlungsverkehrsmarkt
- Innovative Zusatzdienstleistungen auf Basis der SEPA-Zahlungen

Dr. Michael Salmony, Executive Advisor, Board of Directors, Equens und Head of EPC e-payment Taskforce

15.15 Pause: Gelegenheit zu Diskussion und Networking, Besuch der Ausstellung

16.00 Innovative Anwendungen von Kreditkarten

- Das Bausteinkonzept: virtuelle, physische Karten plus Services
- Effizienzsteigerung durch integrierte Zahlungsabwicklungslösungen

Christian von Hammel-Bonten, VP Product Management, Wirecard

16.45 M-Payment und M-Business – Chance für Zahlungsdienstleister

- Aktueller Stand und Entwicklungen des M-Payment
- Mit dem Handy bezahlen im internationalen Multikanalvertrieb
- Innovative und internationale Best Practices und Case Studies

Reinhold M. Sigler, Country Director Germany, Luupay

17.15 Abschließende Fragen und Zusammenfassung des Konferenztages

17.30 Get Together und Besuch der Ausstellung



Ernst Stahl
Research Director
ibi research



Thomas Krabichler
Projektleiter
ibi research



Michael Salmony
Executive Advisor
Board of Directors
Equens und
Head of EPC
e-payment Taskforce



Christian von Hammel-Bonten
VP Product
Management
Wirecard



Reinhold M. Sigler
Country Director
Germany
Luupay



Susanne Leist
ibi research und
Universität
Regensburg



Reiner Zorbach
COO
Dresdner Bank



Karl Mühlbauer
Projektleiter
ibi research



Andreas Burger
ProcessLab der
Frankfurt School
of Finance &
Management und
Commerzbank



Gregor Zellner
Habilitation
Universität
Regensburg

Tagungsprogramm

Session 3: Geschäftsprozess- und Qualitätsmanagement

Moderation: Prof. Dr. Susanne Leist, ibi research und Universität Regensburg

13.45 **Geschäftsprozessmanagement als zentrale Aufgabe der Industrialisierung**

- Stellhebel der Industrialisierung
- Methoden der Prozessoptimierung
- Methoden der Steuerung

Reiner Zorbach, COO, Dresdner Bank

14.30 **Optimierung vor Implementierung**

- Vorstellung der Methodik der Mikro- und Makrobetrachtung
- Simulation als Werkzeug zur Geschäftsoptimierung
- Gestaltung der gesamten Organisation

Karl Mühlbauer, Projektleiter, ibi research

15.15 **Pause: Gelegenheit zu Diskussion und Networking, Besuch der Ausstellung**

16.00 **Performance Analyse auf Prozessebene: Benchmarking von Transaktionen**

- Herausforderungen zur Messung der intrinsischen Ineffizienz eines Prozesses
 - Benchmarking von Transaktionen mit Hilfe der Data Envelopment Analysis (DEA)
 - Ergebnisse eines Forschungsprojekts in Zusammenarbeit mit der Commerzbank
- Andreas Burger, ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management und Commerzbank

16.45 **Webbased Training für Six Sigma**

- Ansätze für Webbased Training (WBT)
- Herausforderungen bei der Umsetzung eines WBT für Six Sigma
- Entwicklung eines WBT für Six Sigma bei einer Automobilbank

Dr. Gregor Zellner, Habilitation, Lehrstuhl für Business Engineering, Universität Regensburg

17.15 **Abschließende Fragen und Zusammenfassung des Konferenztages**

17.30 **Get Together und Besuch der Ausstellung**

Session 4: Compliance Excellence in der IT-Security

Moderation: Dr. Mihael Foit, ibi research

13.45 „IS security management in the context of overall operational risk management: the ECB way“

- Efficient IT risk management within ORM
- Risk impact on business processes as the main driver for selecting security controls
- Using a baseline security catalogue to identify security requirements based on the impact

Frank van Hoek, ESCB Coordinator, Europäische Zentralbank

14.30 Risikoorientiertes Informationssicherheits- und Compliancemanagement zur umfassenden Sicherheitsvorsorge

- Ist der Schutz sensibler Informationen (strategisch, operationell) noch machbar?
- Zielgerichtetes Risikomanagement: Transparenz und Wirksamkeit mit Methode.
- Die Risiko-Roadmap als Führungsinstrument für interne Kontrollsysteme.
- Wirtschaftliche Umsetzung von Compliance- und IT-Sicherheitsanforderungen.
- ICT-Sourcing ist Risiko und Chance.
- Wie IT-Sonderprüfungen Prototypen- und Plagiatenschutz gewährleisten können.

Helko Kögel, Programmleiter Safety & Security, IABG

15.15 Pause: Gelegenheit zu Diskussion und Networking, Besuch der Ausstellung

16.00 Compliance Excellence per Klick – ein neues IT-Security Governance-System

- Umfassende Informationsplattform
- Best Practice im Bereich der Richtlinien
- Individuelles Weisungswesen
- Balanced Scorecard basiertes Management Cockpit für die IT-Security

Dr. Stefan Kronschnabl, Projektleiter, ibi research

16.45 Diskussion: IT-Security als weicher Ratingfaktor

- Ohne sichere IT kein Kredit
- Ohne Kredit keine sichere IT

Moderator: Dr. Mihael Foit, ibi research

17.15 Abschließende Fragen und Zusammenfassung des Konferenztages

17.30 Get Together und Besuch der Ausstellung



Mihael Foit
ibi research



Frank van Hoek
ESCB Coordinator
Europäische Zentralbank



Helko Kögel
Programmleiter
Safety & Security
IABG



Stefan Kronschnabl
Projektleiter
ibi research

ibi research
an der Universität Regensburg GmbH
Frau Andrea Mäusl
Regerstr. 4
93053 Regensburg

Telefon: 09 41 / 9 43 - 19 01
Telefax: 09 41 / 9 43 - 18 88
www.cibi2008.de
info@ibi.de

Veranstaltungsort

Das Konferenzhotel liegt verkehrsgünstig
in unmittelbarer Nähe des Hauptbahn-
hofes. Wir empfehlen die Anreise mit
dem Zug.

Eden Hotel Wolff
Arnulfstr. 4
80335 München
Telefon: 0 89 / 55 11 50
Telefax: 0 89 / 55 11 55 55

Teilnahmebedingungen

Sie erhalten nach Eingang der Anmel-
dung Ihre Anmeldebestätigung und die
Rechnung. Bitte überweisen Sie den
Rechnungsbetrag vor dem Veranstal-
tungstermin.

Stornierung/Rücktritt

Bei Stornierung der Anmeldung bis 30
Tage vor dem Veranstaltungstermin erhe-
ben wir keine Stornierungsgebühr. Bei
Stornierung im Zeitraum von 30 Tagen
bis 14 Tagen vor dem Veranstaltun-
gstermin erheben wir eine Bearbeitungs-
gebühr von € 100,- (zzgl. gesetzl.
MwSt.). Bei späteren Absagen (ab 14
Tage vor Veranstaltungsbeginn) wird die
gesamte Veranstaltungsgebühr berech-
net, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall
der Nachweis einer abweichenden Scha-
dens- oder Aufwandshöhe erbracht wird.
Die Stornoerklärung bedarf der Schrift-
form. Ersatzteilnehmer können zu jedem
Zeitpunkt gestellt werden.

Bitte ausfüllen und faxen oder per Post schicken.

Teilnahmebestätigung

Ja, ich nehme am CIBI Innovationstag 2008 teil.

Ich werde voraussichtlich an folgender Session teilnehmen:

- Vom Internet-Marketing zum Internet-Vertrieb
- Wohin geht die Reise im E- und M-Payment?
- Business Process Management und Qualitätsmanagement
- Compliance Excellence in der IT-Security

Teilnahmegebühren

Die Teilnahmegebühr für den CIBI Innovationstag 2008 beträgt einschließlich
Tagungsunterlagen, Mittagessen und Erfrischungen (zzgl. gesetzl. MwSt.): € 980,-

Gebühr für den CIBI Innovationstag 2008 für Mitarbeiter an wissenschaftlichen
Einrichtungen und für Mitglieder der Fachgruppe if (zzgl. gesetzl. MwSt.): € 199,-

Sollten mehrere Personen aus einem Unternehmen am CIBI Innovationstag 2008 teilnehmen,
gewähren wir ab dem zweiten Teilnehmer 50% Preisnachlass (gilt nicht für Mitarbeiter an
wissenschaftlichen Einrichtungen und für Mitglieder der Fachgruppe if).

Nachname, Vorname (1. Teilnehmer)

Abteilung, Position

Nachname, Vorname (2. Teilnehmer)

Abteilung, Position

Firma

Straße/Postfach

Land/PLZ

Ort

Telefon

Fax

e-mail

Datum, Unterschrift, Stempel

