

European Business School
Schloss Reichartshausen am Rhein

Inaugural-Dissertation

zur Erlangung des akademischen Grades

Doctor rerum politicarum (Dr. rer. pol.)

Potentiale von Standardsoftware in Banken

Eine multimethodisch-empirische Untersuchung vor dem
Hintergrund des Wandels und der Industrialisierung der
Kreditwirtschaft in Deutschland

Vorgelegt von: Dipl.-Kfm. Ralf Gmeiner

aus: 65199 Wiesbaden

bei: Prof. Dr. Susanne Strahringer (Erstgutachterin)

Prof. Dr. Dirk Schiereck (Zweitgutachter)

in: 65375 Oestrich-Winkel

am: 4. April 2008

Research in Information Systems

Band 6

Ralf Gmeiner

Potentiale von Standardsoftware in Banken

Eine multimethodisch-empirische Untersuchung
vor dem Hintergrund des Wandels und der Industrialisierung
der Kreditwirtschaft in Deutschland

Shaker Verlag
Aachen 2008

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Schloss Reichartshausen am Rhein, European Business School,
Diss., 2008

Copyright Shaker Verlag 2008

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-7378-1

ISSN 1861-5287

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen
Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9
Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Geleitwort

Banken sehen sich seit einigen Jahren einem Trend ausgesetzt, der unter der Bezeichnung „Industrialisierung der Kreditwirtschaft“ Facetten der Übertragung von Industrialisierungskonzepten aus der Fertigungsindustrie in die Kreditwirtschaft behandelt. Gerade aus Perspektive der Wirtschaftsinformatik ergeben sich in diesem Themenbereich zahlreiche Anknüpfungspunkte. Im Mittelpunkt der vorliegenden Arbeit steht die Automatisierung betrieblicher Prozesse durch betriebswirtschaftliche Standardsoftwaresysteme.

In Industrieunternehmen hat sich zurückgehend auf die Vorläufer MRP- und MRPII-Systeme die Standardsoftwarekategorie ERP-System zum dominanten und nahezu flächendeckend eingesetzten Automatisierungsinstrument entwickelt. In der Praxis beobachtet man, dass ERP-Systeme zunehmend auch in fertigungsfernen Branchen, also auch in Banken, zum Einsatz kommen. Der fundamentale Unterschied hinsichtlich der fachlichen Abdeckung der betrieblichen Funktionsbereiche ist allerdings darin zu sehen, dass ERP-Systeme in fertigungsfernen Branchen, insbesondere in Dienstleistungsunternehmen, in der Regel nicht den Bereich der Kerngeschäftsprozesse abdecken, sondern eher in den branchenunspezifischen Unterstützungsfunktionen angesiedelt sind. Ein Großteil des Potenzials von ERP-Systemen ergibt sich aber gerade aus ihrem unternehmensweiten Einsatz.

Die vorliegende Arbeit geht folglich erstens der Frage nach, ob ERP-Systeme in fertigungsfernen Branchen, hier Banken, ähnliche Wirkungen entfalten können, wie sie in Industrieunternehmen zu beobachten sind. Zweitens wird untersucht, wie in fertigungsfernen Branchen die erhebliche Lücke zwischen der funktionalen Abdeckung durch ERP-Systeme und der notwendigen Automatisierung geschlossen werden kann. Hier bieten sich zwei grundsätzliche Optionen an: die Verwendung individuell entwickelter Systeme oder branchenspezifischer Standardsoftware. Das Erfahrungsobjekt Bank ist hier insofern als besonders interessant einzustufen, als dass bislang im Gegensatz zu vielen anderen Branchen in dieser noch eine recht ausgewogene Mischung von Individualsoftware in Form von Legacy-Systemen u.a. Eigenentwicklungen sowie branchenspezifischer Standardsoftware in Form von Kernbankensystemen zu beobachten ist. Es stellt sich in der Kreditwirtschaft daher tatsächlich immer noch die Frage, ob und in welchen Bereichen Banken Standardsoftware einsetzen oder einsetzen sollten und mit welchen Potenzialen dies verbunden ist. Zudem ist von Interesse, welche Faktoren die Realisierung dieser Potenziale positiv beeinflussen können.

Der Autor der vorliegenden Dissertationsschrift geht Fragen der genannten Art unter Verwendung einer multimethodischen Forschungsstrategie nach und zeigt auf, in welchen Bereichen die wichtigsten Potenziale des Standardsoftwareeinsatzes in Banken zu sehen sind und welche Faktoren zu ihrer Realisierung beitragen können. Dabei werden in zwei getrennten Studien jeweils ERP-Systeme und Kernbankensysteme behandelt. Zudem werden auch eine Reihe begleitender Themen, z.B. Sourcing-Strategien bei der Beschaffung von Standardsoftwaresystemen, adressiert.

Die Gesamtheit der vorgelegten Ergebnisse sollte sowohl für Forscher mit Fokus auf Standardsoftwaresystemen in fertigungsfernen Branchen als auch für Praktiker aus der Banken-IT von Interesse sein.

Vorwort

Die vorliegende Arbeit entstand während meiner Tätigkeit als wissenschaftlicher Assistent am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik 1 an der European Business School (ebs) in Oestrich-Winkel.

An erster Stelle möchte ich mich bei meiner Doktormutter, Frau Prof. Dr. Susanne Strahinger, dafür bedanken, dass sie mir Anregung und Gelegenheit zum Anfertigen dieser Arbeit gegeben hat. Mit ihrer hohen wissenschaftlichen Kompetenz und herzlichen Wesensart hat sie mich über die vergangenen Jahre hervorragend betreut und gefördert. Dabei empfand ich es stets als eine große Bereicherung, an ihrem Lehrstuhl mitarbeiten zu dürfen.

Für die Übernahme des Zweitgutachtens gebührt Herrn Prof. Dr. Dirk Schiereck ebenso mein besonderer Dank. Er hat mich nicht nur bei der Erstellung meiner Dissertation unterstützt, sondern begleitet und förderte mich auch im Rahmen unseres gemeinsamen Studienprojektes und eines Konferenzbesuchs in den USA.

Für ein angenehmes Arbeitsklima und anregende Diskussionen möchte ich meinen ehemaligen Lehrstuhlkollegen Dr. Thomas Gnirs, Hauke Heier, Ph.D., Christian Landgrebe, Dr. Lutz Niehüser, Daniel Wilhelm sowie Yogita Nayack und Susanne Daniel, aber auch dem gesamten ehemaligen „WI2-Team“ meinen Dank zum Ausdruck bringen. Darüber hinaus bedanke ich mich herzlich bei Dr. Tomasz Bednarczyk, Stephan Golla, Dr. Philipp Wackerbeck sowie den Kollegen am Kompetenzzentrum für wissenschaftliche Methoden, Dr. Karin Schermelleh-Engel und Wolfgang Rauch, für ihre wertvolle Hilfestellung in methodischen Fragen. Ebenso möchte ich mich bei Dr. Carolin Fuß, Dr. Boris Otto, Sakis Tassoudis sowie ganz besonders bei meinen Interviewpartnern, ohne die meine Arbeit nicht möglich gewesen wäre, für die gute Zusammenarbeit bedanken.

Abschließend danke ich meiner Familie und meinen Freunden für ihre vorbehaltlose Unterstützung. Besonders hervorzuheben ist jedoch meine Mutter Kirstine, die mir in endlosen Nachtschichten bei der Korrekturarbeit zur Seite stand.

Wiesbaden, im August 2008

Ralf Gmeiner

Inhaltsübersicht

Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XIX
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung	1
1.2 Methodische Einordnung	5
1.3 Aufbau der Arbeit	7
2 Wandel der Kreditwirtschaft in Deutschland	9
2.1 Ausgangslage und veränderte Rahmenbedingungen	9
2.2 Zentrale Handlungsfelder	19
2.3 Schlussfolgerung	30
3 Rolle der Informationstechnologie in Banken	33
3.1 Ausgangslage der bankbetrieblichen Informationsverarbeitung	33
3.2 Herausforderungen in der bankbetrieblichen Informationsverarbeitung	36
3.3 Sourcing-Strategien	40
3.4 Schlussfolgerung	52
4 Anwendungssysteme in Banken	53
4.1 Überblick	53
4.2 Enterprise-Resource-Planning-Systeme	56
4.3 Kernbankensysteme	68
5 Quantitative empirische Untersuchung über ERP-Standardsoftware	79
5.1 Zielsetzung und Forschungsstrategie	79
5.2 Untersuchungsdesign	81
5.3 Charakterisierung der realisierten Stichprobe	90
5.4 Begriffsverständnis der Experten	95
5.5 Verbreitung von ERP-Standardsoftware	97
5.6 Sourcing-Strategien	102
5.7 Gründe für oder gegen die Einführung einer ERP-Standardsoftware	106
5.8 Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung eines ERP-Systems	121
6 Qualitative empirische Untersuchung über Standardsoftware bei Kernbankensystemen	123
6.1 Zielsetzung und Forschungsstrategie	123
6.2 Untersuchungsdesign	124
6.3 Begriffsverständnis der Experten	132

6.4	IT-Szenarien und IT-Sourcing in deutschen Kreditinstituten	134
6.5	Gründe für oder gegen die Einführung einer Kernbanken-Standardsoftware	152
6.6	Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung eines Kernbankensystems	183
7	Schlussbetrachtung.....	187
7.1	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	187
7.2	Ausblick und Ansatzpunkte weiterer Forschung	191
Anhang		195
A1	Fragebögen der quantitativen Untersuchung	195
A2	Anschreiben der quantitativen Untersuchung	225
A3	Erinnerungsanschriften der quantitativen Untersuchung.....	231
A4	Ergänzende Auswertungen der quantitativen empirischen Untersuchung ...	234
B1	Interviewleitfaden der qualitativen Untersuchung.....	235
Literaturverzeichnis		239

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XIX
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung	1
1.2 Methodische Einordnung	5
1.3 Aufbau der Arbeit	7
2 Wandel der Kreditwirtschaft in Deutschland	9
2.1 Ausgangslage und veränderte Rahmenbedingungen	9
2.1.1 Ökonomisches Umfeld	9
2.1.2 Wettbewerbsstrukturen	10
2.1.3 Veränderungen auf der Nachfragerseite	14
2.1.4 Rechtliche und regulatorische Anforderungen	15
2.1.5 Konsequenz	16
2.2 Zentrale Handlungsfelder	19
2.2.1 Fokussierung der Geschäftstätigkeit	19
2.2.2 Fusionen und Kooperationen	22
2.2.3 Konsequentes Kostenmanagement	24
2.2.4 Verstärkung der Kunden- und Vertriebsorientierung	26
2.2.5 Berücksichtigung rechtlicher und regulatorischer Vorgaben	28
2.3 Schlussfolgerung	30
3 Rolle der Informationstechnologie in Banken	33
3.1 Ausgangslage der bankbetrieblichen Informationsverarbeitung	33
3.2 Herausforderungen in der bankbetrieblichen Informationsverarbeitung	36
3.2.1 Herausforderungen beim strategischen IT-Management	36
3.2.2 Herausforderungen beim operativen IT-Management	38
3.3 Sourcing-Strategien	40
3.3.1 Theoretische Grundlagen	40
3.3.2 Standard- versus Individualsoftware	42
3.3.3 Single-Source versus Best-of-Breed	47
3.3.4 Insourcing versus Outsourcing	49
3.4 Schlussfolgerung	52
4 Anwendungssysteme in Banken	53
4.1 Überblick	53

4.2	Enterprise-Resource-Planning-Systeme.....	56
4.2.1	Gegenstand.....	56
4.2.2	Marktüberblick.....	62
4.2.3	Anbieter von ERP-Standardsoftware.....	65
4.3	Kernbankensysteme.....	68
4.3.1	Gegenstand.....	68
4.3.2	Marktüberblick.....	70
4.3.3	Anbieter von Standardsoftware.....	73
4.3.4	Anbieter von Quasi-Standardsoftware.....	76
5	Quantitative empirische Untersuchung über ERP-Standardsoftware.....	79
5.1	Zielsetzung und Forschungsstrategie.....	79
5.2	Untersuchungsdesign.....	81
5.2.1	Aufbau des Erhebungsinstrumentes.....	81
5.2.2	Festlegung von Grundgesamtheit und Stichprobe.....	83
5.2.3	Durchführung der Erhebung.....	85
5.2.4	Design der Datenauswertung.....	87
5.2.5	Gütekriterien quantitativer Forschung.....	89
5.3	Charakterisierung der realisierten Stichprobe.....	90
5.4	Begriffsverständnis der Experten.....	95
5.5	Verbreitung von ERP-Standardsoftware.....	97
5.5.1	ERP-Nutzung allgemein.....	97
5.5.2	ERP-Nutzung nach Bereichen.....	98
5.5.3	ERP-Nutzung nach Herstellern.....	101
5.6	Sourcing-Strategien.....	102
5.6.1	Standard- vs. Individualsoftware.....	102
5.6.2	Single-Source- vs. Best-of-Breed.....	103
5.6.3	Bedeutung von Outsourcing-Modellen.....	105
5.7	Gründe für oder gegen die Einführung einer ERP-Standardsoftware.....	106
5.7.1	Gründe für die Beibehaltung von Individualsoftware.....	106
5.7.2	Ziele der Einführung einer ERP-Standardsoftware.....	112
5.7.3	Erfolge der Einführung einer ERP-Standardsoftware.....	118
5.8	Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung eines ERP-Systems.....	121
6	Qualitative empirische Untersuchung über Standardsoftware bei Kernbankensystemen.....	123
6.1	Zielsetzung und Forschungsstrategie.....	123

6.2	Untersuchungsdesign	124
6.2.1	Leitfadengestützte Experteninterviews als Erhebungsmethode	124
6.2.2	Aufbau des Erhebungsinstruments.....	126
6.2.3	Auswahl der Interviewpartner.....	127
6.2.4	Durchführung der Erhebung	129
6.2.5	Design der Datenauswertung	130
6.2.6	Gütekriterien qualitativer Forschung	131
6.3	Begriffsverständnis der Experten.....	132
6.3.1	Definition von „Kernbankensystem“	132
6.3.2	Definition von „Standardsoftware“	133
6.4	IT-Szenarien und IT-Sourcing in deutschen Kreditinstituten	134
6.4.1	Deutsche Bank	135
6.4.2	DZ Bank	138
6.4.3	SEB Bank	141
6.4.4	Volkswagen Bank	144
6.4.5	Nassauische Sparkasse	146
6.4.6	Zwischenergebnis.....	149
6.5	Gründe für oder gegen die Einführung einer Kernbanken-Standardsoftware.....	152
6.5.1	Gründe gegen die Einführung einer Standardsoftware	152
6.5.1.1	Fehlendes Angebot	152
6.5.1.2	Differenzierung gegenüber Wettbewerbern.....	154
6.5.1.3	Fehlende Notwendigkeit eines Systemwechsels.....	157
6.5.1.4	Kosten und Aufwand eines Systemwechsels.....	158
6.5.1.5	Operationelle Risiken eines Systemwechsels	161
6.5.1.6	Abhängigkeit vom Hersteller.....	162
6.5.2	Gründe für die Einführung einer Standardsoftware.....	164
6.5.2.1	Kostensenkungen	164
6.5.2.2	Umsetzung neuer Anforderungen.....	168
6.5.2.3	Optimierung von Geschäftsprozessen	169
6.5.2.4	Verbesserungen bei Software-, Daten- und Servicequalität	171
6.5.2.5	Reduzierung von Komplexität	172
6.5.2.6	Verbesserung der Integrationsfähigkeit.....	174
6.5.2.7	Verbesserung der Zukunftsfähigkeit.....	176
6.5.2.8	Konzentration auf Kernkompetenzen	176
6.5.2.9	Profilierung von Projektmanagern und Verantwortungsträgern.....	177

6.5.3	Zwischenergebnis.....	177
6.6	Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung eines Kernbankensystems	183
7	Schlussbetrachtung.....	187
7.1	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	187
7.2	Ausblick und Ansatzpunkte weiterer Forschung	191
Anhang		195
A1	Fragebögen der quantitativen Untersuchung	195
A2	Anschreiben der quantitativen Untersuchung	225
A3	Erinnerungsanschreiben der quantitativen Untersuchung.....	231
A4	Ergänzende Auswertungen der quantitativen empirischen Untersuchung ...	234
B1	Interviewleitfaden der qualitativen Untersuchung.....	235
Literaturverzeichnis		239