



2014, XXII, 204 S. 60 Abb. in Farbe.

#### Printed book

Softcover

[1] 54,99 € (D) | 56,53 € (A) | CHF 61,00

#### eBook

[2] 26,96 € (D) | 26,96 € (A) | CHF 38,10

Available from your library or [springer.com/shop](http://springer.com/shop)

Stefanie Auge-Dickhut, Bernhard Koye, Axel Liebetrau

# Client Value Generation

## Das Zürcher Modell der kundenzentrierten Bankarchitektur

- Das Buch ist konzipiert als Standardliteratur für Studiengänge im Bereich Banking & Financial Services
- Die Autoren verbinden Strategie-, Produkt- und Dienstleistungsentwicklung
- Das Buch bietet neue Ansätze und Quellen der Ideengenerierung und -umsetzung sowie Best Practices für kundenzentrierte Finanzdienstleister

Client Value Generation Die Geschäftsmodelle der Banken haben ein Verfallsdatum. Differenzierung, die über die Industrialisierung hinaus geht, wird nötig. Das Machtverhältnis zwischen Bank und Kunden hat sich verschoben - Qualität und Preis-/Leistungsverhältnis der Bankdienstleistungen werden transparenter und kundenseitig konsequenter eruiert. Innovative Geschäftsmodelle fördern die Margenerosion - der Kunde braucht die Bank immer weniger. Dieses Buch legt die Eckpfeiler - u. a. effektive Kundenzentrierung und ein „Win-Win“ zwischen Kunden und Bank - der zukünftigen Erfolgsmodelle im Banking dar und zeigt die heutigen Denkfallen und notwendige Schritte für Zukunftsfähigkeit - persönlich und für die Banken - auf. Das „Zürcher Modell der kundenzentrierten Bankarchitektur“ aggregiert die passgenauen Instrumente zu einer Roadmap für erfolgreiche Transformation. Der Inhalt · Denkfallen und neue Spielregeln · Treiber des zukunftsfähigen Bankings und betriebswirtschaftliches Instrumentarium · Erfolgreiche Transformation · Das Zürcher Modell der kundenzentrierten Bankarchitektur Die Autoren Prof. Dr. Stefanie Auge-Dickhut ist Forschungsleiterin des Schweizer Instituts für Finanzausbildung (SIF) an der Kalaidos Fachhochschule in Zürich, Partnerin bei „Koye & Partner“ und verfügt über langjährige Finance-Beratungserfahrung. Prof. Dr. Bernhard Koye ist Gründer und Institutsleiter des SIF, Gründer von Koye & Partner und Experte für Geschäftsmodelle & Transformations- und Changeprozesse. Axel Liebetrau ist Dozent am SIF; er gilt als einflussreichster Experte für Innovationen und Trends in Banking und Insurance im deutschsprachigen Raum und ist Gründer der „Banking Innovation Group“ in Stuttgart. Mit einem Gastbeitrag von Charlotte Götz, ebenfalls Dozentin am SIF und Gründerin von „CO13 für systemisches Veränderungsmanagement“.

Order online at [springer.com](http://springer.com) / or for the Americas call (toll free) 1-800-SPRINGER / or email us at: [customerservice@springernature.com](mailto:customerservice@springernature.com). / For outside the Americas call +49 (0) 6221-345-4301 / or email us at: [customerservice@springernature.com](mailto:customerservice@springernature.com).

The first € price and the £ and \$ price are net prices, subject to local VAT. Prices indicated with [1] include VAT for books; the €(D) includes 7% for Germany, the €(A) includes 10% for Austria. Prices indicated with [2] include VAT for electronic products; 19% for Germany, 20% for Austria. All prices exclusive of carriage charges. Prices and other details are subject to change without notice. All errors and omissions excepted. [3] No discount for MyCopy.

