E-Finance Lab: Anita Kluck erhält Förderpreis für Cross Selling-Analyse bei Banken

Frankfurter Studentin mit Alfred-Gerardi-Gedächtnispreis des Direktmarketingverbands ausgezeichnet

Frankfurt am Main, 21. Dezember 2004 – „Ermittlung des Cross Selling-Potenzials von Bestandskunden im Retailbanking“ lautet der Titel der Diplomarbeit, für die Anita Kluck einen Nachwuchsförderpreis des Direktmarketingverbands DDV erhalten hat. Die Studentin der Betriebswirtschaftslehre an der Universität Frankfurt am Main hat die wissenschaftliche Analyse am Lehrstuhl für E-Commerce von Prof. Dr. Bernd Skiera erstellt, einem der Initiatoren und Leiter des E-Finance Lab. Die Forschungseinrichtung der Universität Frankfurt am Main und der Technischen Universität Darmstadt, die von Accenture, BearingPoint, Deutsche Bank, Deutsche Postbank, FinanzIT, IBM, Microsoft, Siemens, T-Systems, DAB bank, IS.Teledata AG und VR-NetWorld GmbH unterstützt wird, befasst sich mit der Industrialisierung der Finanzwelt. Das Cross-Selling von Finanzprodukten, also den Absatz mehrerer Finanzprodukte an einen Kunden, stellt ein typisches Themengebiet der interdisziplinären Forschungstätigkeit dar. Der DDV fördert mit dem Alfred-Gerardi-Gedächtnispreis (AGGP), den Anita Kluck in diesem Jahr erhalten hat, seit mehr als zwanzig Jahren Forschung und Lehre im Direktmarketing. Die Auszeichnung der Diplomarbeit mit dem AGGP bedeutet auch eine Anerkennung der Arbeit des E-Finance Lab, dessen Cluster „Kundenmanagement in einem Multi-Kanal-Umfeld“ die Arbeit von Anita Kluck betreute.

Die prämierte Diplomarbeit sucht Lösungsansätze für eine der drängendsten Herausforderungen des Bankmarketing: Zur Verbesserung der Ertragslage im Privatkundengeschäft wollen Finanzdienstleister über Cross Selling mehr Finanzprodukte pro Kunde verkaufen. Von Cross Selling erwartet man eine Steigerung der kundenindividuellen Erlöse, eine Stärkung der Kundenbindung und damit eine Gegenkraft zum steigenden Wettbewerbsdruck im Retailbanking. Finanzdienstleister stehen daher vor der Aufgabe, aus ihren Kundendaten zu ermitteln, welche Kunden am wahrscheinlichsten weitere Bankprodukte kaufen werden, also das höchste Cross Selling-Potenzial besitzen. Anita Kluck untersucht in ihrer Diplomarbeit, welche Möglichkeiten der Ermittlung des Cross Selling-Potenzials in der wissenschaftlichen Forschung und der Praxis genutzt werden, und welche Vor- und Nachteile die Verfahren jeweils bieten. Zudem werden Weiterentwicklungspotenziale statistischer Modelle für die Verbesserung ihrer Anwendbarkeit in der Bankenpraxis aufgezeigt. Aufgrund der Aktualität war das Interesse der Praxis an der Diplomarbeit hoch. So konnten 13 Experten für ausführliche Interviews gewonnen werden. Die Umsetzung erfolgreicher Cross Selling-Strategien beschäftigt Anita Kluck auch nach erfolgreichem Abschluss ihres Studiums weiter: im Marketing einer Großbank.

Das E-Finance Lab wird von der Universität Frankfurt am Main und der Technischen Universität Darmstadt gemeinsam mit Accenture, BearingPoint, Deutsche Bank, Deutsche Postbank, FinanzIT, IBM, Microsoft, Siemens, T-Systems, DAB bank, IS.Teledata AG und VR-NetWorld GmbH getragen. Ziel des interdisziplinären Forschungsprojektes ist es, die Industrialisierung in der Finanzwelt zu fördern. Unter Leitung der Frankfurter Wirtschaftsprofessoren Wolfgang König, Bernd Skiera und Mark Wahrenburg sowie des Darmstädter Informatik-Professors Ralf Steinmetz identifizieren 15 Forscher Verbesserungspotenziale bei den traditionellen Wertschöpfungsketten der Finanzbranche sowie den Finanzprozessen von Unternehmen verschiedenster Branchen. Dabei entwickeln und erproben sie auch Verfahren zur Gestaltung neuartiger Finanzprodukte. Der Begriff E-Finance verdeutlicht, dass Innovationen in der Finanzbranche über einen verstärkten Einsatz netzbasierter Informations- und Kommunikationssysteme möglich sind.

Weitere Informationen: Prof. Dr. Wolfgang König, E-Finance Lab, Universität Frankfurt am Main, Mertonstr. 17, 60054 Frankfurt, Tel. 069/798- 23318, Fax -28585, Web: www.is-frankfurt.de, www.efinancelab.de

Presse: E-Finance Lab Pressestelle, c/o Univentures GmbH, Taunusanlage 21, 60325 Frankfurt, Tel.: 069 / 25626865, E-Mail: presse@efinancelab.de, Web: www.efinancelab.de

PR-Agentur: Team Andreas Dripke, Tel.:0611/97315-0, E-Mail: team@dripke.de