

# Herbsttagung des E-Finance Lab: Neues Instrument zur kundenwertorientierten Unternehmensführung präsentiert

Frankfurt am Main, 18. Oktober 2005 – Auf der diesjährigen Herbsttagung des E-Finance Lab wurde ein eigenentwickeltes „Customer Equity Dashboard“ vorgestellt, mit dem Unternehmen, die über eine direkte vertragliche Kundenbeziehung verfügen, die Kennzahlen der Marktbearbeitung zum Wert der Kundenbeziehung (Customer Lifetime Value) und der Kundenbasis (Customer Equity) verdichten können. Auf dieser Basis kann zudem eine Verbindung zum Shareholder Value hergestellt werden.

Mittels des einfach anzuwendenden „Customer Equity Dashboard“ lassen sich sowohl die aktuellen Werte der Kennzahlen, der Wert der Kundenbeziehungen und der Wert der Kundenbasis als auch deren Veränderungen über die Zeit darstellen und überwachen. Dadurch stehen Managern relevante Informationen einer kundenwertorientierten Unternehmensführung zur Verfügung. Mögliche Anwenderunternehmen sind beispielsweise Banken und Versicherungen, aber auch Telekommunikationsanbieter oder Energieversorger.

Die Anzahl derzeitiger und künftiger Kunden, die aktuelle Kundenbindung, die Ausgaben für die Akquisition bzw. Bindung der Kunden und die Nettozahlungseingänge der Kunden sind wichtige Kennzahlen der Marktbearbeitung, die in das Modell einfließen. Investitionen in z.B. das Marketing oder die verwendete IT-Unterstützung müssen zeigen, wie sie Einfluss ausüben und somit zu einer dauerhaften Steigerung des Unternehmenswerts beitragen. Das Dashboard ist nur eines der vielfältigen Ergebnisse, die das E-Finance Lab auf seiner Herbsttagung 2005 präsentieren konnte.

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 und IS.Teledata AG getragen. Ziel des interdisziplinären Forschungsprojektes ist es, die Industrialisierung in der Finanzwelt zu fördern. Unter Leitung der Frankfurter Wirtschaftswissenschaftler Wolfgang König, Bernd Skiera und Mark Wahrenburg sowie des Darmstädter Informatik-Professors Ralf Steinmetz identifizieren über 30 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](http://www.is-frankfurt.de), [www.efinancelab.de](http://www.efinancelab.de)

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

**PR-Agentur:** Team Andreas Dripke, Tel.:0611/97315-0, E-Mail: [team@dripke.de](mailto:team@dripke.de)