

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

BMBF-Forschungsprojekt

**Stärkung der internationalen
Wettbewerbsfähigkeit von KMU
durch Internationalisierung von
Finanzdienstleistungen**

Kontakt

Dr. Ernst Stahl
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II
Universität Regensburg

Universitätsstr. 31
93053 Regensburg
Tel.: +49-941-943-1893 o. -1923
Fax: +49-941-943-1871
E-Mail: ernst.stahl@ibi.de
www.ibi.de/KMUFinanz
www.dl2100.de

Das Forschungsprojekt wird gefördert vom
Bundesministerium für Bildung und Forschung
(Förderkennzeichen 01HQ0514)

Stand: April 2006

© Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II sowie
ibi research an der Universität Regensburg
Regensburg 2005, 2006

ibi | research
an der Universität
Regensburg



**Universität
Regensburg**

Ausgangslage

Der Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II an der Universität Regensburg forscht derzeit zusammen mit ibi research an der Universität Regensburg in dem BMBF-geförderten Projekt KMUFInanz (Förderkennzeichen 01HQ0514) nach Möglichkeiten zur bedürfnisgerechten Versorgung kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU) mit Finanzdienstleistungen.

Insbesondere aufgrund der Digitalisierung und Internationalisierung der Geschäftstätigkeit sind die unternehmensübergreifenden Finanzketten derzeit starken Veränderungen unterworfen. Ziel des Projekts ist es, auf Basis fundierter Analysen konkrete Handlungsempfehlungen für Finanzdienstleister zur bedarfsgerechten und effizienten Unterstützung von KMU zu geben. Im Zentrum der Forschungsaktivitäten stehen dabei Methoden zur automatisierten Erkennung der Finanzdienstleistungsbedürfnisse von KMU, Expertensysteme zur Unterstützung von KMU bei der Gestaltung sicherer Zahlungsprozesse sowie geeignete Verfahren zur Integration der Leistungen unterschiedlicher Dienstleistungspartner in die Finanzketten von KMU.

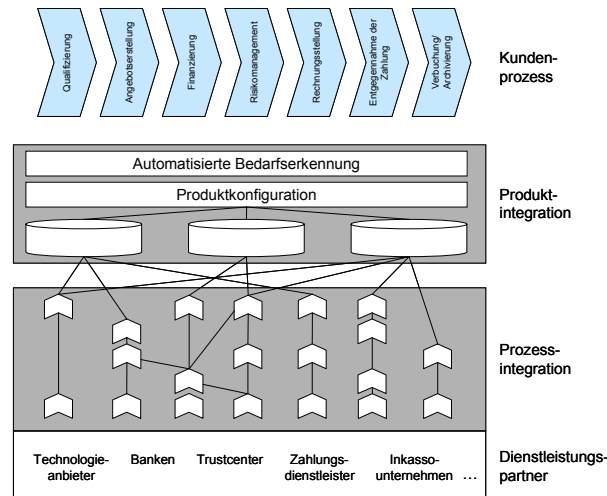


Abb. 1: Überblick über das Gesamtprojekt

Kurzdarstellung der Arbeitspakete:

Analyse von Prozessketten in internationalen Handelsbeziehungen von KMU

Ein wesentlicher Faktor für die erfolgreiche Gestaltung internationaler Handelsbeziehungen von KMU ist die optimale Gestaltung der Finanzkette. Problematisch bei der Identifizierung der Finanzdienstleistungs-Bedürfnisse ist jedoch, dass viele Bedürfnisse nicht direkt erhoben werden können. Eine Möglichkeit der Bedürfniserkennung stellt die Problem- und Risikoanalyse dar. Deshalb müssen Probleme und Risiken von KMU in internationalen Handelsbeziehungen identifiziert und analysiert werden, um anschließend konkrete Finanzdienstleistungs-Bedürfnisse abzuleiten.

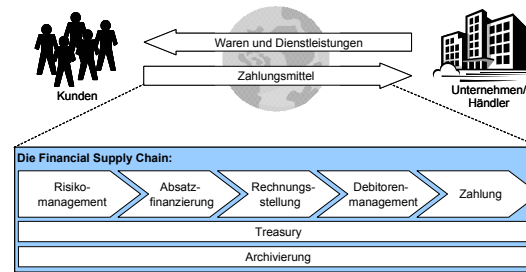


Abb. 2: Financial Supply Chain

Erarbeitung einer bedarfsorientierten Kundensegmentierung

Da sich die Zielgruppe der KMU nicht nur signifikant von Großunternehmen unterscheidet, sondern auch in sich sehr heterogen ist, z.B. bezüglich der Unternehmensgröße, der Branchenzugehörigkeit, des Geschäftsgebiets, der Rechtsform oder der Ausübung der Unternehmensführung, muss überprüft werden, welche Charakteristika bei der Unterstützung durch Finanzdienstleistungen berücksichtigt werden müssen. Sowohl für das Expertensystem zur Bestimmung einer geeigneten Zahlungsabwicklung als auch zur automatisierten Erkennung von Finanzdienstleistungs-Bedürfnissen ist eine segmentspezifische Differenzierung erforderlich.

Gestaltung (rechts-) sicherer elektronischer Geschäftsprozesse

Für die Gestaltung (rechts-) sicherer elektronischer Geschäftsprozesse zur Zahlungsabwicklung sind verfügbare Zahlungs-, Authentifizierungs- und Risikoabsicherungsdienstleistungen zu erheben und bezüglich ihrer Eignung für einen Einsatz in elektronischen Prozessketten zu analysieren. In diesem Arbeitspaket sind sowohl die Prozesse zwischen den KMU und ihren (ausländischen) Handelspartnern als auch zwischen KMU und Banken und zwischen weiteren involvierten Dienstleistern (z.B. Trust Service Anbieter) zu berücksichtigen.

Formalisierung des Expertenwissens

Das erworbene Expertenwissen muss formalisiert werden, um den Abgleich zwischen den segmentspezifischen Bedürfnissen und Präferenzen bei der Gestaltung der Finanzkette und dem bestehenden Angebot schnell, einfach und kostengünstig zur Verfügung stellen zu können. In der Dialogführung sollen unterschiedliche Kenntnisstände des Anwenders berücksichtigt werden, um den verschiedenen finanzdienstleistungsspezifischen Vorkenntnissen Rechnung zu tragen. Durch die Unterstützung in Form eines Expertensystems werden Vertriebsmitarbeiter entlastet und gleichzeitig wird die Beratungsqualität im KMU-Geschäft erhöht.

Integration in den Multikanal-Vertrieb

In diesem Arbeitspaket werden zwei Ziele verfolgt: Zum einen müssen die Vertriebsprozesse der Dienstleistungspartner (z.B. Payment Service Provider, Versicherungen, Banken) zur Unterstützung von Finanzketten organisatorisch und technisch integriert werden. Zum anderen stellt sich aus der Sicht von beteiligten Partnern die Frage, welche Implikationen sich durch die Einbindung in Dienstleistungs-Netzwerke für das eigene Multikanal-Management ergeben. Für Universalbanken ist die Kanalintegration von besonderer Bedeutung, da hier die Problemstellung am komplexesten erscheint.

Prototypische Umsetzung

Im Rahmen einer prototypischen Umsetzung soll gezeigt werden, wie eine IT-gestützte Beratungsleistung zur Bestimmung einer bedarfsgerechten Zahlungsabwicklung verbunden mit einer automatisierten Erkennung von Bedürfnissen nach Dienstleistungen zur Unterstützung der Finanzkette umgesetzt werden kann. In Form einer interaktiven Anwendung wird die Generierung eines konkreten Lösungsvorschlags einer Zahlungsabwicklung inklusive adäquater weiterer Finanzdienstleistungen demonstriert. Die im Gesamtprojekt erarbeiteten Ergebnisse können dadurch beispielhaft veranschaulicht werden.

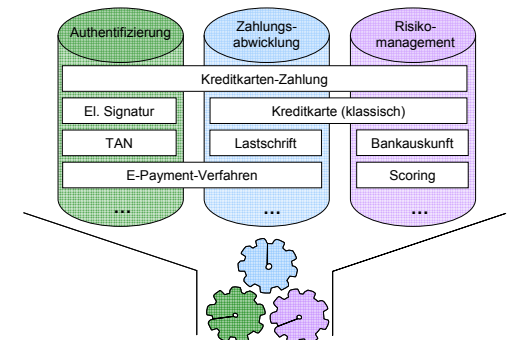


Abb. 3: Ganzheitliche Betrachtung von Authentifizierungs-, Zahlungs- und Risikomanagement-Verfahren