



## Referenten



**Dr. Wolfgang Botschatzke**  
Managementberatung  
Botschatzke & Partner

„Filialbanking vor dem Aus? Ansatzpunkte zum Umbau eines Geschäftsmodells“

Dr. Wolfgang Botschatzke studierte Wirtschaftswissenschaften an der Universität Hannover. Seit 2002 ist Herr Dr. Botschatzke im Vorstand der Hamburger Sparkasse mit den Schwerpunkten Orga/ IT, Wertpapier- und Handelsservice, Vertrieb für Privat-, Individual- und Firmenkunden, Immobilien-Service und Logistik tätig. Herr Dr. Botschatzke hat maßgeblich an der Gründung der Wincor Nixdorf Portavis GmbH mitgewirkt und ist seit 2005 Vorsitzender des Aufsichtsrates. Des weiteren ist Herr Dr. Botschatzke Aufsichtsratsmitglied in der Haspa-DIREKT Servicegesellschaft für Direktvertrieb mbH, der NRS Norddeutsche Retail-Service AG, der ZVS Zahlungsverkehrs- und Transaktionservicegesellschaft mbH und der Finanz IT GmbH.



**Robert Fischer**  
Raiffeisen Privatkunden, Wien

„Gewinnung von Menschen mit Migrationshintergrund als KundInnen - eine Investition in die Zukunft am Beispiel der Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien“

Robert Fischer MBA ist bei Raiffeisen in Wien für das Privatkundengeschäft verantwortlich. In seiner 20jährigen Banklaufbahn konnte er sämtliche Vertriebsbereiche des Privatkundengeschäftes kennen lernen. Von 2000-2006 hatte er durch die Leitung einer mittelgroßen Filiale erstmals Führungsverantwortung. Seit 2007 war er für das gesamte Filialgeschäft in Wien mit- und seit Sommer 2013 letztverantwortlich. Schwerpunkte seiner Handlungen umfassen die Bereiche Personal, Führung und Verkauf. Er hat ungarische Wurzeln und ist seinem Vortragsimpuls entsprechend im raiffeisennahen Verein Wirtschaft für Integration seit Gründung aktiv tätig.



**Martin Gutberlet**

„Mobile Banking 3.0 - How Google, Facebook & Co. will change retail banking“

Martin Gutberlet verfügt über mehr als 15 Jahre Berufserfahrung in verschiedenen Arbeitsfeldern der IT & TK-Industrie und der Consulting-Branche. Er leitet bei Fujitsu Technology Solutions als Mitglied der Geschäftsleitung den Bereich Enterprise Consulting, ist im Vorstand der D21 Initiative und repräsentiert Fujitsu im Bitkom. Bei Huawei war er als Head of EMEA Business Consulting & Chief of Cloud Computing tätig. Davor war er 7 Jahre bei der Marktforschungs- und Beratungsfirma Gartner als Country Manager Germany tätig. Unter anderem war er studierte Elektrotechniker als Partner für Arthur D. Little, KPMG Consulting sowie in Management Positionen bei Ericsson tätig.



**Prof. Dr. Jens Kleine**  
Steinbeis Research Center  
for Financial Services

„Mobile Payment – radikale Veränderungen im Zahlungsverkehr?“

Jens Kleine ist seit 2004 Inhaber des Lehrstuhls für Finanzdienstleistungen an der Steinbeis-Hochschule Berlin und Direktor des Research Centers for Financial Services. Seine Kernkompetenzen liegen in den Bereichen Banking, Zahlungsverkehr und Asset Management. Er führt regelmäßig Forschungsstudien zu Trends, Innovationen und zum Anlageverhalten durch. Vorher war Jens Kleine elf Jahre bei Mercer Oliver Wyman als Partner für den Bereich Financial Institution and Risk Enterprises tätig.



**Dr. Jean-Luc Vey**  
Deutsche Bank AG

"Gestaltung des Kulturwandels in einem großen Konzern durch Innovation & Diversity Management."

Dr. Jean-Luc Vey, gebürtiger Franzose, hat in Paris Elektrotechnik und Physik studiert und lebt seit 1995 in Deutschland. Nach 3 Jahren als Wissenschaftler (TU Darmstadt) hat er 1999 im Bereich IT der Deutschen Bank zugewandt und war verantwortlich im Bereich COO Office, Technology Consulting & Zahlungsverkehr Operations. Seit Ende 2010 ist er Innovation Manager im GT Innovation Team und verantwortlich für die Deutsche Bank Crowdsourcing Plattform, die Innovation Events, die interne Innovation Communities und das Innovation Networking.



**Dr. Jens Wegmann**  
Institut für Finanzprozessoptimierung

„Mehr Kundenzufriedenheit mit der HDKU-Methode“

Dr. Jens Wegmann studierte Betriebswirtschaft in Köln und Pennsylvania. Nach 2 Jahren als Unternehmensberater bei Ritter Baker Robinson wechselte er 1996 zur Vatikanbank als Experte für Risk-Management. 2004 gründete er zusammen mit Dr. Hubert Steinfeld das Institut für Finanzprozessoptimierung in Bad Lippspringe, dessen Geschäftsführer er heute ist. Das Institut für Finanzprozessoptimierung berät zahlreiche Banken und Versicherungsunternehmen, u. a. die Vatikanbank, Wells Fargo und die Münchener Rückversicherung.



## Informationen

### Veranstalter

macrosConsult GmbH  
Haidgraben 9a  
85521 Ottobrunn  
info@macros.de  
www.tegernseer-fachtage.de  
www.macros.de  
Tel: +49 89 660 395 60

### Ansprechpartner/Organisation

Astrid Breck  
astrid.breck@macros.de  
Tel: +49 89 660 395 61

### Veranstaltungsort

Hotel "Das Tegernsee|Hotel & Spa"  
Neureuthstraße 23  
83684 Tegernsee

### Anfahrt

Sie erreichen Tegernsee wie folgt:  
A8 München Richtung Salzburg,  
Abfahrt Holzkirchen auf die  
B313 / B307 Richtung Tegernsee



Biegen Sie an der Ampel links in die Hochfeldstraße ein, anschließend wieder links in die Karl-Theodor-Straße und weiter halblinks in die Neureuthstraße.



### Anmeldung

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Bitte melden Sie sich rechtzeitig an, wenn Sie an einer Teilnahme interessiert sind (Anmeldeformular).

### Teilnehmergebühr

Die Gebühr zur Teilnahme an der Veranstaltung beträgt 695.-€ zzgl. ges. MwSt. Eingeschlossene Leistungen sind: Pausenerfrischungen, Mittagessen und die Abendveranstaltung. Die Teilnehmergebühr wird per Rechnung erhoben.

### Rücktrittsregelungen

Eine schriftliche Abmeldung zur Teilnahme an den Tegernseer Fachtagen kann nur bis zum 15.12.2013 kostenfrei erfolgen. Danach werden ohne rechtzeitige (schriftliche) Stornierung oder Nichterscheinen die Teilnahmegebühr und Hotelkosten in Rechnung gestellt. Die Nennung eines Ersatzteilnehmers ist jederzeit möglich.

### Haftungsbeschränkung

Der Veranstalter übernimmt keine Haftung für Verlust oder Beschädigung des persönlichen Eigentums. Wenn die Tegernseer Fachtage wegen höherer Gewalt abgesagt werden müssen, wird die Teilnehmergebühr nicht in Rechnung gestellt.

### Zimmer-Reservierung

Für die Teilnehmer der Veranstaltung wurden Zimmer zu folgenden Übernachtungspreisen im Hotel "Das Tegernsee" reserviert:

Einzelzimmer/Nacht: 179.- €,  
Doppelzimmer/Nacht: 249.- €  
inkl. Frühstücksbuffet.

Wir bitten darauf zu achten, dass am Abreisetag die Zimmer bis 12 Uhr geräumt sein müssen.

Ihre Kosten für Übernachtung inkl. Frühstück und Extras, wie z.B. Minibar, Telefon, begleichen Sie bitte am Abreisetag an der Hotel-Rezeption. Das Hotel "Das Tegernsee" akzeptiert folgende Kreditkarten: Visa, Eurocard und American Express.

Sollten Sie vor dem 30. Januar 2014 anreisen wollen, reservieren wir Ihnen hierfür gerne ein Zimmer. Wir freuen uns darauf, Sie im gemütlichen Rahmen und dem typisch bayerischen Ambiente willkommen zu heißen. Die Zimmerreservierungen erfolgen über macrosConsult.

# Culture Customer Change in Europe

## Wie begegnen die Finanzinstituten der neuen europäischen Kundenkultur?

30. bis 31. Januar 2014



Das Management - Symposium  
für Strategien der Finanzindustrie



## Culture Customer Change in Europe

### Wie begegnen die Finanzinstituten der neuen europäischen Kundenkultur?

Ein Umdenken im Finanzsektor ist unerlässlich, bietet aber auch völlig neue Chancen !

Zunehmende Globalisierung, das Zusammenwachsen Europas mit gleichstellenden Regelungen, eine Entwicklung zum „Financial Customer 2.0“ durch moderne Informations- und Kommunikationstechniken ermöglichen Kunden auf einen erweiterten Markt zu blicken.

Wir stellen Überlegungen an, wie das Geschäftsmodell eines neuen Filialbanking aussehen kann, warum sich das Retail Banking durch mobile Banking 3.0 verändern wird, in welcher Form sich Finanzinstitute den Herausforderungen des Kundenwandels stellen, wie in Zukunft Menschen in ihrer sozialen und kulturellen Vielfalt, etwa mit Migrationshintergrund als Kunden gewonnen werden können.

Mit dem demografischen Wandel geht auch ein Wandel im Vertrieb der Finanzinstitute einher. Zukunfts- und Altersvorsorge, Änderung des Produktportfolio, Personalmanagement, Qualität der Vertriebs- und Beratungsdienstleistung, verbesserte Unternehmensführung (Corporate Governance), Marketingkonzepte 50+ und für Digital Natives, sowie die Gewährleistung der Einhaltung von EU Vorgaben (Compliance) sind Themen, die zu beleuchten sind.

Die direkte und jederzeit mögliche Interaktion mit dem Kunden über soziale Netzwerke, die Auswertung von Big Data, um das Kundenverhalten zu analysieren, eine Neuorientierung der Vertriebskanäle, ergo - online und offline Strategien zu verbinden sind erfolgsversprechende Faktoren, die Kundenbindung und -gewinnung versprechen.

Wir freuen uns, Sie auf den Tegernseer Fachtagen 2014 begrüßen zu dürfen.

Eckhard Häusler

Guido Fischer

Businessoptimierung - Integrieren statt neu machen !  
**procedero** ist die brandneue BPM Suite von macrosConsult GmbH, mit der Prozesse in einem ganzheitlichen Ansatz zum Leben erwecken werden. Für den gesamten Lebenszyklus der Geschäftsprozesse steht **procedero** mit einem flexiblen Spektrum an service-orientierter Technologie.  
 Ob es um die Modellierung und Simulation geht oder um die Implementierung z.B. neuer Web-Anwendungen oder mobilen Apps, die Integration Ihrer vorhandenen IT-Systeme oder einem hoch performanten Process Server mit umfangreichen Monitoring und Controlling-Funktionen. **Procedero** stellt Ihnen in EINER Umgebung Funktionalität für alle Aufgabenbereiche der Business Process Automation zur Verfügung.



Donnerstag,  
30. Januar 2014

- 12.00 - 12.45 Treffen mit Imbiss vor dem Tagungsraum
- 12.45 - 13.00 **Begrüßung**  
Eckhard Häusler, macrosConsult GmbH
- 13.00 - 13.45 „Mobile Banking 3.0 – How Google, Facebook & Co will change retail banking“  
Martin Gutberlet
- 13.45 - 14.30 „Gestaltung des Kulturwandels in einem großen Konzern durch Innovation & Diversity Management“  
Dr. Jean-Luc Vey, Deutsche Bank AG
- 14.30 - 15.30 Kaffeepause im Ausstellungsraum
- 15.30 - 16.15 „Geschäftsmodell Banking: Digitalisierung als Gefahr“  
Prof. Dr. Jens Kleine, Steinbeis Research Center for Financial Services
- 16.15 - 17.15 Aussteller- und Partnerpräsentation
- 17.15 - 18.00 „Mehr Kundenzufriedenheit mit der HDKU-Methode“  
Dr. Jens Wegmann, Institut für Finanzprozessoptimierung
- 19.30 Abendveranstaltung

Freitag,  
31. Januar 2014

- 09.00 - 09.30 Ausstellerpräsentation
- 09.30 - 09.45 **Begrüßung**  
Guido Fischer, macrosConsult GmbH
- 09.45 - 10.30 „Gewinnung von Menschen mit Migrationshintergrund als KundInnen – eine Investition in die Zukunft am Beispiel der Raiffeisenbank NÖ-Wien“  
Robert Fischer, Raiffeisen Privatkunden Wien
- 10.30 - 10.45 Kaffeepause im Ausstellungsraum
- 10.45 - 11.30 „Filialbanking vor dem Aus? Ansatzpunkte zum Umbau eines Geschäftsmodells“  
Dr. Wolfgang Botschatzke, Managementberatung Botschatzke & Partner
- 11.30 - 12.30 **Abschlussdiskussion**
- ab 12.30 Mittagessen
- 14.30 Ende der Veranstaltung



Die B+S Banksysteme Aktiengesellschaft (WKN 126 215, ISIN DE0001262152) erstellt und betreibt Standardsoftware-Lösungen zur Abwicklung von Finanzgeschäften bei Banken, Sparkassen und Industrieunternehmen. Mit ihren Lösungen ist B+S Marktführer im Bereich Electronic Banking in Deutschland. Innovative Lösungen für die Themen Zahlungsverkehr, Risikomanagement, Währungsmanagement und Treasury & Trading sind seit über 25 Jahren am Markt etabliert. Die Produktpalette der B+S wird sowohl als klassisches Lizenzgeschäft als auch als ASP-Modell mit Betrieb im eigenen Rechenzentrum angeboten. Zudem sind alle Produkte plattformunabhängig und haben in der Vergangenheit die Verarbeitung hoher Transaktions- und Kontenzahlen erfolgreich nachgewiesen.



Die **GEVA Business Solutions GmbH** ist ein wichtiger Partner großer deutscher und internationaler Dienstleister der Geld- und Kreditwirtschaft, sowie zahlreicher, namhafter Industrieunternehmen. Im Vordergrund steht für **GEVA** der Anspruch, praxisnahe Lösungen gemäß den existierenden Marktanforderungen zu entwickeln. Die Lösungen **GEVA ZV** für Banken und Zahlungsverkehrsdienstleister und **CorTraC - Corporate Transaction Center** für national und international operierende Unternehmen stellen als Drehscheibe den Mittelpunkt für Zahlungen zwischen den operativen Systemen, und dem nationalen und internationalen Banken- und Interbankenverkehr dar.



Die **Hoffmann & Company OHG** ist seit über 10 Jahren auf Beratung im Bereich Banking, bankfachliche Projekte und deren operative Umsetzung fokussiert. Unsere Leistungen erbringen wir gemäß den individuellen Anforderungen unserer Kunden in den unterschiedlichsten Rollen als Managementberater, Projektleiter oder -coach, Business- oder IT-Consultant, Architekt oder als QS-Manager. Wir erstellen für die geforderten Fachthemen wie Strategie-, Organisations- und Fusionskonzepte, Vorstudien und Fachkonzepte, Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen / Business-Pläne, Prozessanalyse und -dokumentation, Change-Konzepte, z. B. Schulungskonzepte, Konzepte zur Qualitätssicherung bisher erzielter Ergebnisse sowie der Risikoanalyse laufender bzw. abgeschlossener Projekte.



Lassen Sie sich inspirieren: Geschäftsprozesse ganzheitlich sehen und optimieren. **Inspire Technologies GmbH** entwickelt und vermarktet Business Process Management BPM Software. Kernstück des Angebots ist die Produktsuite BPM-inspire, die Partner und Unternehmen bei der Modellierung, Implementierung, Ausführung und Monitoring von Geschäftsprozessen unterstützt. Durch ein offenes Schnittstellenkonzept bietet BPM inspire alle notwendigen technischen Voraussetzungen, um Geschäftsprozesse durchgängig zu automatisieren und mit anderen Softwareprodukten zusammenzuarbeiten.



**Macros Reply: Living Network | Smart Software | Running Processes**  
**Macros Reply** optimiert durch innovative Software die Geschäftsprozesse seiner Kunden. Unternehmensweite Informations- und Dokumentenmanagement Systeme, Archivlösungen, Vorgangsteuerung und Postkorb-/Aktensysteme der **Macros Reply** haben zahlreiche namhafte Kunden überzeugt. Das hohe fachliche, branchen- und prozessspezifische Know-how der **Macros Reply** Mitarbeiter spiegelt sich in jedem Produkt wider und ist zugleich wertvollstes Alleinstellungsmerkmal des Unternehmens. Denn in Kombination mit den konfigurierbaren Standardprodukten und Erweiterungsmodulen bietet **Macros Reply** seinen Kunden genau die Lösung, die die individuellen Geschäftsprozesse präzise abbildet.