

INHALT AUSGABE 4/10

AUFTAKT

3 Editorial

BEST PRACTICE

- 6 CEO-Studie über den Nutzen der Transparenz
- 7 UBS-Aufseher Villiger liest Managern die Leviten
- 8 Buch.de / Buch.ch stärken ihre Vertriebssteuerung
- 10 Personalvermittler 7(S) setzt auf starke Planung
- 13 Mobiles Management entschlackt Geschäftsprozesse

TITELTHEMA: FINANCIAL SERVICES

- 14 Basel III und die Folgen der verdrängten Risiken
- 16 Francisco Fernandez, Bank-IT-Innovator, über Chancen
- 19 Kernbankensysteme unter kritischer Lupe
- 20 Software: Das Ende der proprietären Systeme
- 21 Solvency II: Stürmische Zeiten für Versicherungen
- 24 Compliance: der neue Tobjob in Finanzinstituten
- 27 Operational Excellence auf dem Vormarsch
- 28 Banksteuerung braucht besseres Ergebniscontrolling

KUNDENWERTSTEIGERUNG

- 30 Entscheiderstudie: Mobilität, Selfservice, Chebanca
- 31 Jochen Töpfer über Kundendatenintegration
- 33 Customer Experience Management: die neue Sicht

MANAGEMENT

- 34 Komplexität, Echtzeit, Kybernetik: eine Analyse
- 39 Bücher für den Neubeginn: Möwen, Griechen, Fehlbare
- 40 Performance Management 4.0 – wertorientiert
- 41 Schlüsselfertige Software hilft den Kleinen
- 42 Präsentationen und Reports müssen lesbarer werden
- 44 Patricia von den Secheren
über Alpträume und
verlorene Identitäten
- 46 Andrew Mountfield über gefährlichen Schlendrian

RUBRIKEN

- 32 Impressum
- 45 Termine

