
Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung und Problemstellung	1
1.1 Überblick über den Deutschen Bankenmarkt	3
1.2 Einfluss der digitalen Transformation auf Kreditinstitute in Deutschland	4
1.3 Veränderte Situation für Bankkunden und Bankberater	7
2 Literaturrecherche und Forschungsstand	11
2.1 Vorgehen und Struktur	11
2.2 Literaturrecherche zur Situation deutscher Banken	14
2.3 Literaturrecherche zur digitalen Transformation im Bankensektor	16
2.4 Literaturrecherche zu Big Data Analytics	19
2.5 Literaturrecherche zu Wissenstransfer, Training und Coaching	23
3 Ziele und Beschreibung des Forschungsansatzes	27
3.1 Zielsetzung der Forschung	27
3.2 Forschungsansatz und Annahmen	28
3.3 Forschungslücken und Forschungsfragen	30
3.4 Abgrenzung und Rahmen	35
4 Empirischer Teil I: Analyse der Banken in Deutschland	37
4.1 Material und Ansatz	37
4.2 Hypothesen und Methodik	40
4.3 Ergebnisse und Evaluation	42
4.4 Diskussion und Schlussfolgerungen	51

5 Empirischer Teil II: Online-Befragung von Bankkunden	57
5.1 Material und Ansatz	57
5.2 Ergebnisse und Evaluation	58
5.3 Hypothesen und Methodik	62
5.4 Diskussion und Schlussfolgerungen	70
6 Empirischer Teil III: Interviews mit Bankexperten	75
6.1 Material und Ansatz	75
6.2 Ergebnisse und Evaluation	78
6.3 Hypothesen und Methodik	82
6.4 Strategische Notwendigkeit von Big Data Analytics für deutsche Banken	90
6.5 Aspekte der Personalentwicklung zum Einsatz von Big Data Analytics	91
6.6 Diskussion und Schlussfolgerungen	92
7 Zusammenfassung der Forschungsergebnisse	97
7.1 Übersicht Prüfung der Hypothesen und der deskriptiven Analysen	97
7.2 Neue wissenschaftliche Erkenntnisse	100
7.3 Relevanz für die Praxis	102
7.4 Gesellschaftlicher Nutzen durch Optimierung der Beratungsqualität	103
8 Interpretation und Diskussion	107
8.1 Kritische Würdigung der Forschungsergebnisse	107
8.2 Methodenkritik und Grenzen der Forschung	114
8.3 Weiterer Forschungsbedarf	117
8.4 Implikationen und Impulse	120
Epilog des Autors	127
Bibliografie	131