

Newsletter Nr. 20

Januar 2012

Liebe Freunde des ProcessLab,

ich hoffe, dass Sie alle einen gelungenen Jahresbeginn hatten. Es wird sicherlich wieder ein spannendes Jahr werden. Ich wünsche Ihnen für 2012 auf jeden Fall viel Erfolg und alles Gute!

In diesem Newsletter berichten wir wieder über Aktivitäten unseres Forschungscenters, u.a. über den Wettbewerb „Best Process Award 2012“, gemeinsame Forschungsprojekte mit der University of Hong Kong und das Forschungsprojekt unserer Doktorandin Corinna Grau.

Darüber hinaus freue ich mich, Ihnen die **6. ProcessLab-Konferenz** ankündigen zu dürfen. Das Thema lautet **„Produktion im Back Office – neue Ideen in der Finanzbranche“**. Damit wenden wir uns (wieder) dem klassischen Bereich des Prozessmanagements in der Finanzbranche zu. Hier tut sich vieles! Und das möchten wir gern vorstellen und mit Ihnen diskutieren. Die Konferenz findet am **14. Juni 2012** in der Frankfurt School statt. Bitte merken Sie sich diesen Termin vor!

Und wie immer: Wenn Sie mehr über das ProcessLab erfahren möchten oder Anregungen haben, kontaktieren Sie uns bitte unter processlab@fs.de oder besuchen Sie unsere Website unter www.processlab.info.

Mit den besten Grüßen

Ihr



Prof. Dr. Jürgen Moormann

Professor für Bankbetriebslehre

Leiter des ProcessLab

Best Process Award 2012

Das Denken in Prozessen setzt sich in der Finanzbranche immer mehr durch. Doch wo gibt es wirklich gute Prozesse? Wer verfügt tatsächlich über operative Exzellenz? Um besonders herausragende Prozesse zu würdigen, verleiht das ProcessLab in Kooperation mit der Zeitschrift „geldinstitute“ in zweijährigem Rhythmus den „Best Process Award“. Der nächste Award wird **in diesem Jahr** verliehen. Wir suchen den besten Prozess von Banken und Sparkassen, Versicherern, anderen Finanzdienstleistern sowie Transaktionsfabriken und weiteren Service-Providern im deutschsprachigen Raum.

Die Einreichungsfrist läuft bis zum **31. März 2012**. Die Preisverleihung findet am 14. Juni 2012 im Rahmen der 6. ProcessLab-Konferenz statt.

→ Die Bewerbungsunterlagen für den Award können Sie [hier](#) herunterladen.



Eine Auszeichnung von geldinstitute
in Zusammenarbeit mit dem ProcessLab der
Frankfurt School of Finance & Management

Vorankündigung: 6. ProcessLab-Konferenz

„Produktion im Back Office – Neue Ideen in der Finanzbranche“

Unsere diesjährige Konferenz wird sich dem „Maschinenraum“ der Banken und Versicherer widmen. Das Back Office ist sicherlich der klassische Bereich für die Umsetzung von Prozessmanagementkonzepten, aber auch hier ist die Branche noch weit entfernt von Perfektion. Auf der Konferenz sollen daher ganz aktuelle und neue Ideen zu diesem Thema vorgestellt und diskutiert werden.

Als Referenten haben bereits zugesagt: Michael Eisenrauch (Mitglied der Direktion der Basler Kantonalbank), Dr. Ralf Kölbach (Leiter Produktion der Westerwald Bank eG) und Dr. Oliver-Sven Penger (DB Service, Deutsche Bank AG). Auch dürfen Sie sich auf eine Podiumsdiskussion u.a. mit Klaus-Peter Frohmüller (Mitglied des Vorstands der Wüstenrot & Württembergische AG) und Dr. Robert Wehn (Geschäftsführer der Generali Deutschland Services GmbH) freuen.

Die [6. ProcessLab-Konferenz](#) findet am **14. Juni 2012** in Frankfurt am Main statt (Einladung folgt).

Berichte über Veranstaltungen des ProcessLab

Colloquia des ProcessLab

„**Prozesszeitenerhebung als Basis für die Personalplanung im Privatkundengeschäft der Volksbank Freiburg**“: Unsere Referenten, Holger Gutmann (Volksbank Freiburg eG) und Ralf Mund (BGK GmbH), berichteten über ein Projekt zur Prozesszeitenerhebung. Ziel des Projekts war die Ermittlung der täglichen Aktivitäten der Mitarbeiter in den Filialen, um die benötigten Mitarbeiterkapazitäten bestimmen zu können. Im Zentrum des Vortrags stand die Beschreibung der Anwendung eines computergestützten Tools, mit dem die Mitarbeiter ihre Aktivitäten und Prozesszeiten selbst erheben können. In gemeinsamen Workshops hatte die Volksbank Freiburg zunächst ein Prozessmodell für die Filialen entwickelt, das die Voraussetzung für die Prozesszeitenerfassung ist. Ein wichtiger Erfolgsfaktor des Projekts war die frühzeitige Einbeziehung des Betriebsrats der Bank und die offene Kommunikation über Hintergrund und Ziel der Erhebung mit den Mitarbeitern. Auch im Anschluss an die Erhebung

COMMERZBANK 

cirquent | NTT DATA
Group
credible consulting

 wüstenrot
württembergische

 msg Gillardon

wurden die Mitarbeiter involviert und sowohl in die Analyse der Ergebnisse als auch die Ableitung von Optimierungsmaßnahmen einbezogen. Stark diskutiert wurde im Colloquium die Frage, wie im Falle von festgestellten Über- oder Unterkapazitäten Maßnahmen zur Optimierung der Personaleinsatzplanung abgeleitet werden können. In dem Projekt der Volksbank lag der Schwerpunkt auf der Anpassung der Filialkonzeption sowie der Stärkung von Vertriebsaktivitäten durch Zusatzqualifikation der Mitarbeiter, um identifizierte Leerzeiten in den Filialen zu kompensieren.

→ Die Folien des Vortrags können Sie [hier](#) herunterladen.

11. ProcessLab Six Sigma-Workshop

„Von Six Sigma zur operativen Exzellenz – Entwicklung der Geschäftsabwicklung in der Deutschen Bank PGK AG“: Dr. Oliver-Sven Penger und Patrick Quandt (beide Deutsche Bank AG) stellten am Beispiel von DB Service, der Back-Office-Fabrik der Deutsche Bank Privat- und Geschäftskunden AG, ihre Vorgehensweise zur Erzielung operativer Exzellenz vor. Den Ausgangspunkt für operative Exzellenz bildeten insbesondere Six-Sigma-Projekte. Dadurch wurde die Verfügbarkeit von Produktionsdaten erreicht und ein Verständnis für diese Zahlen bei den Beteiligten forciert. Heute werden die Produktionszahlen täglich aktualisiert, so dass anhand dieser Zahlen die direkte Bewertung von Prozessveränderungen für die operativen Manager der Prozesse möglich ist. Auf besonderes Interesse stieß bei den Teilnehmern des Workshops eine „Live“-Darstellung der Referenten, in der sie die Nutzung der Produktionsdaten für Geschäftsprozesssimulationen zeigten.

Die Six-Sigma-Workshops des ProcessLab finden zweimal jährlich statt und richten sich ausschließlich an (Master) Black Belts, um eine qualifizierte Diskussion unter Experten zu gewährleisten. Wenn Sie Interesse an unseren Six-Sigma-Workshops haben, dann registrieren Sie sich bitte hier per [E-Mail](#).

→ Weitere Informationen zu unseren Six-Sigma-Workshops finden Sie [hier](#).

Berichte über weitere Aktivitäten des ProcessLab

Intensive Zusammenarbeit mit der University of Hong Kong

Bereits seit 2009 arbeiten das ProcessLab und das [„Laboratory für Knowledge Management & E-Learning“](#) (KM&EL Lab) der Faculty of Education der University of Hong Kong an gemeinsamer Forschung. Unter der Leitung von Prof. Dr. Maggie M. Wang wird an dem Lab erforscht, wie Wissensmanagement und effektives Lernen verbessert werden können und es werden hierzu neue Technologien entwickelt. Dazu werden pädagogische, technologische und organisatorische Erkenntnisse verknüpft. Zur Vertiefung des Kontakts hat Prof. Moormann im Oktober zwei Wochen an der University of Hong Kong verbracht. Konkret ging es um weitere gemeinsame Veröffentlichungen im Bereich des prozessbezogenen Lernens am Arbeitsplatz und der Erfassung von implizitem (Prozess-)Wissen von Mitarbeitern.



COMMERZBANK 

 **cirquent** | NTT DATA Group
credible consulting

 **wüstenrot**
württembergische

 **msg**Gillardon

In den bisher zusammen durchgeführten Forschungsarbeiten ging es um die folgenden Themen:

Implizites Wissen in Geschäftsprozessen: Der Beitrag „Using role-play based simulation to acquire tacit knowledge in organizations: The case of KreditSim“ befasst sich mit der Frage, wie implizites Wissen, das in den Geschäftsprozessen eines Unternehmens enthalten ist, sichtbar gemacht und zu explizitem Wissen transformiert werden kann. Unter implizitem Prozesswissen wird z.B. das individuelle, und damit „versteckte“, Wissen von Mitarbeitern verstanden, wie eine Aktivität ausgeführt oder wie eine Aufgabe gelöst wird – also etwas, das im Allgemeinen auch als „Erfahrung“ bezeichnet wird. Explizites Prozesswissen beinhaltet z.B. Prozessdokumentationen oder Performance-Indikatoren. In der Praxis ist das explizite Wissen jedoch oft sehr abstrakt. Auch erfordert es viel Aufwand, jedes implizite Wissen zu dokumentieren. Daher wird in dem Beitrag vorgeschlagen, dass implizites Wissen durch Erfahrungsaustausch und Sozialisierung zwischen den Mitarbeitern ausgetauscht wird. Hierzu eignen sich z.B. Rollenspiele, wie das vom ProcessLab entwickelte [KreditSim](#), da sie soziales und kommunikatives Lernen unterstützen und somit den Austausch zwischen den Mitarbeitern im Prozess fördern. Diese Forschungsarbeit wurde im Rahmen einer internationalen Konferenz vorgestellt.

Moormann, J./Wang, M. (2010), *Using role-play based simulation to acquire tacit knowledge in organizations: The case of KreditSim*, in: Proceedings of the 5th International Conference on Knowledge Management in Asia Pacific (KMAP 2010), 16-17. September 2010, Xi'an, China ([Artikel zum Download](#)).

Förderung von Lernen und Wissensmanagement in der Arbeitswelt: Zusammen mit Prof. Wang und Prof. Stephen J.H. Yang (National Central University, Taiwan) veröffentlichte Prof. Moormann in 2011 einen Beitrag für das Buch „Knowledge Management and E-Learning“ (Hrsg.: Liebowitz, J./Frank, M.S.). In dem Artikel geht es um zwei Beispiele, wie das Lernen und das Wissensmanagement in der realen Arbeitswelt gefördert werden können. In der von uns beigesteuerten Case Study zeigen wir den Einsatz des Rollenspiels KreditSim als Lehrmethode zur Sensibilisierung von Mitarbeitern für Prozessverbesserungen im Bankensektor. Der Fall macht deutlich, wie die Mitarbeiter durch Nutzung der Methode aktiv in die Wahrnehmung von Prozessproblemen und deren Behebung involviert werden. Dabei geht es letztlich um den Aufbau und die Anwendung von implizitem Wissen in einer Geschäftsumgebung.

Wang, M./Moormann, J./Yang, S.J.H. (2011), *Performance-based Learning and Knowledge Management in the Workplace*, in: Liebowitz, J./Frank, M.S. (Hrsg.), *Knowledge Management and E-Learning*, Boca Raton/FL: CRC Press, S. 143–162.

Einsatz von Rollenspielen zur Geschäftsprozesssensibilisierung: Zu diesem Thema gibt es bereits mehrere Arbeiten. In einem kürzlich erschienenen Beitrag geht es darum, wie die Transformation eines papierbasierten Rollenspiels in ein Workflowmanagementsystem vorgenommen werden kann und wie dadurch die Ziele und die Abläufe einer Schulung von bankbetrieblichen Mitarbeitern beeinflusst werden. Der fachliche Hintergrund ist die Verbesserung von Prozessen im Rahmen von Geschäftsprozessoptimierungs- und Six-Sigma-Projekten. Als Fallstudie dient wiederum das Rollenspiel KreditSim.

Moormann/Börner/Wang (2011): *Advancing staff training: transforming a paper-based role play into a workflow management system*, in: *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, 25. Jg., Nr. 6, S. 16-19.

Welche Bedürfnisse haben Existenzgründer in der Gründungsphase?

Zur Beantwortung dieser Frage haben Dr. Susanne Durst (Universität Liechtenstein) und Michael Leyer (ProcessLab) eine empirische Studie durchgeführt. Existenzgründer sind ein wesentlicher Faktor für die wirtschaftliche Entwicklung eines Landes. Allerdings ist die Gründung eines Unternehmens nicht einfach und viele Gründungen scheitern. Externe Unterstützung wird von vielen Institutionen angeboten wie z.B. Business Angel, Steuerberater, IHK, Banken oder Risikokapitalgebern. Bei der Unterstützung des Gründungsprozesses stellt sich allerdings die Frage, welche Bedürfnisse Existenzgründer wirklich haben und von welcher Institution sie sich jeweils Unterstützung überhaupt vorstellen können. Die Ergebnisse der durchgeführten empirischen Studie zeigen, dass der Bedarf von Existenzgründern nach externer Unterstützung lediglich durchschnittlich ist. Zudem werden unterschiedlichste Partner bevorzugt. Daher sollten Institutionen zur Unterstützung von Existenzgründern am besten regionale Netzwerke bilden. Dies erhöht die Chancen einer nachhaltigen Zusammenarbeit zwischen Gründern und Institutionen.

Durst, S./Leyer, M. (2011): *Bedürfnisse von Existenzgründern in der Gründungsphase*, Frankfurt School Working Paper Series, Nr. 173, Frankfurt/M. ([Download](#)).

Wie wirkt sich der Kontext auf die Performance von Bankprozessen aus?

Wir wissen alle, dass sich Banken in einem ständig wechselnden Umfeld befinden. Die sich daraus ergebenden Einflüsse wirken sich aber auch auf die Performance der bankbetrieblichen Prozesse aus. Daher muss der jeweilige Kontext bei der Analyse der Performance von Geschäftsprozessen berücksichtigt werden. Michael Leyer und Prof. Dr. Jürgen Moormann haben daher eine Methodik entwickelt, mit der die Auswirkungen von Kontextfaktoren auf die Performance von Geschäftsprozessen identifiziert werden können. Zu diesem Zweck betrachten sie die Ebene der Aktivitäten innerhalb eines Bankprozesses. Als Kriterium der Performancebeurteilung dient die Bearbeitungszeit. Die Methodik besteht aus drei Stufen, in denen Kreativitätstechniken, Techniken des Process Mining sowie statistische Methoden zum Einsatz kommen. Die Methodik wird anhand von empirischen Daten des Kreditbereichs einer mittelgroßen deutschen Bank evaluiert.

Leyer, M./Moormann, J. (2011): *Einfluss des Kontexts auf die Performance von bankbetrieblichen Geschäftsprozessen. Eine Methodik zur Identifikation der Einflussfaktoren*, in: Banking and Information Technology (BIT), 12. Jg., Nr. 2, S. 17-31.

Kundenzentrierung am Front-End der Banken reicht nicht aus

Bislang konzentrieren sich Banken bei ihrer Ausrichtung an Kundenwünschen und -bedürfnissen auf das Front-Office, d.h. ihre Vertriebeinheiten. Dagegen wird das Back Office als allgemeiner Abwickler für alle Kundengruppen betrachtet – aus Effizienzgründen. Dieser Ansatz greift jedoch zu kurz. In einem Artikel für die Zeitschrift „Die Bank“ haben Hagen Luckert (Geschäftsführer der Hypotheken Management GmbH) und Prof. Dr. Jürgen Moormann skizziert, wie die gesamte Bankorganisation im Sinne der Kundenzentrierung gestaltet werden kann. Demnach sind durchgängige Prozesse zur Abbildung der Kundenbedürfnisse notwendig. Dabei spielen Aspekte wie eine standardisierte Kundenklassifizierung, eine adäquate Auftragspriorisierung und ein verursachungsgerechtes Pricing eine zentrale Rolle. Es bestehen somit erhebliche Anforderungen an ein solches Konzept. Wie das funktionieren kann, zeigen die Autoren am Beispiel der Abwicklung privater Immobilienfinanzierungen.

Moormann, J./Luckert, H. (2011): *Kundenzentrierung – von der Beratung bis ins Backoffice*, in: Die Bank, 2011, Nr. 11, S. 34-41.

KreditSim nun auch in chinesischer Sprache

Das vom ProcessLab entwickelte Simulationsspiel KreditSim ist neben deutsch, englisch und ungarisch nun auch in chinesischer Sprache verfügbar. Im Rahmen einer von International Advisory Services der Frankfurt School organisierten Study Tour mit chinesischen Bankern wurde die Simulation übersetzt und von Michael Leyer in der Frankfurt School durchgeführt. KreditSim dient dazu, die Sensibilität für Geschäftsprozessverbesserungen bei Bankmitarbeitern zu erhöhen. Weitere Informationen über KreditSim erhalten Sie [hier](#).



→ Eine Übersicht über Publikationen zum Thema KreditSim finden Sie [hier](#).

Wenn Sie Interesse am Einsatz von KreditSim bzw. InsuranceSim in Ihrem Unternehmen haben, möchten, wenden Sie sich bitte an Michael Leyer (m.leyer@fs.de oder 069/154008-747).

Call for Papers

Lernen, Unterrichten und Verbreiten von Wissen im Business Process Management ist von enorm hoher Bedeutung. Wie sonst sollen Unternehmen und andere Organisationen in prozessorientierte Systeme verwandelt werden? Eine Vielfalt von Themen bedarf hier der intensiven Forschung. Mit diesem Thema wird sich ein Sonderheft der wissenschaftlichen Zeitschrift „[Knowledge Management & E-Learning: An International Journal \(KM&EL\)](#)“ befassen, das von Prof. Dr. Jürgen Moormann und Dr. Wasana Bandara (Queensland University of Technology, Brisbane) herausgegeben wird. Dazu werden aktuell akademische Beiträge gesucht. Es werden Einreichungen erbeten, die über empirische Studien (sowohl quantitativ als auch qualitativ) im Zusammenhang mit BPM-Ausbildung berichten. Ebenso sind Beiträge erwünscht, die sich mit dem Einsatz oder dem Design von Tools zur Unterstützung des Lernens und der Lehre beschäftigen. Auch Manuskripte, die konzeptionelle Frameworks oder theoretische Konstrukte in Bezug auf Lernen, Unterrichten und Verbreiten von BPM-Wissen behandeln, sind willkommen. Alle Beiträge unterliegen dem double-blind peer-reviewed Verfahren. Einreichungsschluss ist der 20. Juli 2012.

→ Den Call for Papers können Sie [hier](#) herunterladen.

Schriftenreihe „Advances in Business Process Management“

In der von Prof. Dr. Jürgen Moormann herausgegebenen Reihe „[Advances in Business Process Management](#)“ sind bislang drei Dissertationen erschienen. Alle drei Werke wurden von ehemaligen Doktoranden des ProcessLab verfasst. Um Ihnen einen Überblick zu geben, befindet sich im Anhang an diesen Newsletter ein vom Logos-Verlag zusammengestelltes Blatt mit Bestellmöglichkeit.

Jahresbericht 2011 des ProcessLab

Erstmals haben wir die Aktivitäten und Ergebnisse des Vorjahres in einem Jahresbericht zusammengestellt.

→ Den Jahresbericht 2011 können Sie [hier](#) herunterladen.

COMMERZBANK 

 NTT DATA
Group
credible consulting

 **wüstenrot
württembergische**

 **msg**Gillardon

Neue Doktorandin am Process Lab

Externe Doktorandin: Corinna Grau



Corinna Grau studierte zunächst Psychologie an der Universität Koblenz-Landau und der Universität Tübingen mit dem Schwerpunkt Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie. Während dieser Zeit arbeitete sie studienbegleitend bei der Robert Bosch GmbH und bei der Württembergischen Versicherung AG. Seit April 2007 ist Corinna Grau in verschiedenen Funktionen und Unternehmen der Wüstenrot & Württembergische Gruppe tätig, derzeit als Organisationsberaterin für Steuerungs- und Querschnittsaufgaben in der Abteilung Organisation & IT-Steuerung der W&W AG. Außerdem unterrichtet sie als Lehrbeauftragte an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg (DHBW) in Stuttgart im Rahmen des Studiengangs Versicherungswirtschaft. Seit April 2011 ist Corinna Grau berufsbegleitend, d.h. mit einer auf 50% reduzierten Berufstätigkeit, als Doktorandin am

ProcessLab tätig. Hier liegt ihr Interesse auf einer gewinnbringenden Verbindung ihrer Kenntnisse aus der Ausbildung als Diplompsychologin mit den Forschungsthemen des Lab. In ihrer Forschungsarbeit beschäftigt sie sich mit der Untersuchung des Zusammenhangs zwischen unternehmenskulturellen Aspekten und Geschäftsprozessen in Organisationen.

Forschungsprojekt: Berücksichtigung unternehmenskultureller Aspekte bei der Zusammenführung von Prozessen verschiedener Organisationseinheiten

Inwieweit ein Zusammenhang zwischen der Kultur von Unternehmen und der Gestaltung beziehungsweise Ausrichtung an deren Geschäftsprozessen besteht, wird sowohl in der Praxis als auch in der Wissenschaft viel diskutiert. In der Literatur dominiert die Auffassung, dass die Unternehmenskultur ein zentraler Erfolgs- beziehungsweise Misserfolgswertfaktor für das Prozessmanagement von Organisationen ist. Allerdings existieren auch Ansätze, die die Kultur eines Unternehmens als vom Prozessmanagement beeinflussten Faktor betrachten oder eine eigene Prozessmanagementkultur als zentralen Aspekt dieses Zusammenhangs verstehen. Die meisten empirischen Ansätze, die den Zusammenhang zwischen Unternehmenskultur und Geschäftsprozessen belegen, sind qualitativer Art und stützen sich auf Fallstudien und Interviews mit Vertretern zentraler Managementfunktionen in Organisationen. Ob diesen Arbeiten ein eindeutiges und einheitliches Verständnis der Unternehmenskultur zugrunde liegt und worauf sich im Detail die subjektiven Einschätzungen der Befragten stützen beziehungsweise worin deren Ansicht nach die beobachtete Verbindung zwischen Kultur und Prozessen besteht, ist häufig nicht klar. Auch die Auswirkungen auf Prozesskennzahlen wie Durchlaufzeiten, Kosten oder Fehlerrate, sind bislang nicht erforscht.

Das Forschungsprojekt ist genau an der Schnittstelle der beiden Themenfelder Organisationskultur und Geschäftsprozessmanagement angesiedelt und untersucht die Richtung und die konkrete Wirkungsweise des Zusammenhangs von unternehmenskulturellen Aspekten und Geschäftsprozessen. Ziel ist die Aufklärung des **Einflusses unternehmenskultureller Aspekte auf die Zusammenführung von Prozessen unterschiedlicher Organisationen oder Organisationseinheiten**. Dies soll empirisch anhand der Untersuchung eines operativen Prozesses im Finanzdienstleistungsbereich erfolgen. Die Idee ist, die (quantitativen) Kennzahlen des Prozesses mit dem latenten (also nicht direkt beobachtbaren) Faktor Unternehmenskultur in Beziehung zu setzen. Statistisch soll dies mithilfe eines Strukturgleichungsmodells zur Überprüfung kausaler Zusammenhänge erfolgen. Mit diesem Verfahren kann der Zusammenhang zwischen latenten (also nicht direkt beobachtbaren) Variablen, wie in diesem Fall der

Faktor Unternehmenskultur, und manifesten Variablen, hier quantitative Prozesskennzahlen, untersucht werden. Darauf aufbauend soll ein Modell entwickelt werden, das den Einfluss der Unternehmenskultur im Rahmen der Zusammenführung von Prozessen unterschiedlicher Organisationen oder Organisationseinheiten berücksichtigt. Das zu entwickelnde Modell soll Ansatzpunkte liefern, wie die in der Literatur mit über 50% angegebene Misserfolgsquote von Organisationszusammenschlüssen verringert werden kann.

Kontakt: corinna.grau@ww-ag.com

Veranstaltungskalender

Im Folgenden sind die nächsten Termine aufgeführt, die von uns organisiert oder mitgestaltet werden. Die von uns organisierten Veranstaltungen sind *grau* unterlegt.

31.01.2012 12:00h	“Towards more sophisticated analysis of efficiency and its drivers in business processes” (Anne Schaefer) ERCIS Lunchtime Seminar Ort: Universität Münster, Fachbereich Wirtschaftswissenschaften
23.02.2012 18:00h	22. ProcessLab-Colloquium (Einladungsmail folgt) Thema: Umsetzung von Anforderungen an einen modernen Kreditservice Jörg Rösemeier, Generalbevollmächtigter Operations, Wüstenrot Bausparkasse AG, Ludwigsburg Ort: Frankfurt School, Raum 20
01.03.2012	“Kundenintegration bei der Erstellung von informationszentrierten Dienstleistungen: Analyse der Auswirkungen auf die Produktivität der Leistungserbringung” (Michael Leyer) Multikonferenz der Wirtschaftsinformatik 2012 Ort: Braunschweig
14.06.2012	6. ProcessLab-Konferenz: Produktion im Back Office – Neue Ideen in der Finanzbranche (weitere Informationen finden Sie hier) Ort: Frankfurt School

Neue Publikationen

Behley, D., Leyer, M. (2011), *Evaluating Concepts for Short-term Control in Financial Service Processes*, Frankfurt School Working Paper Series, Nr. 183, Frankfurt/M. ([Download](#)).

Börner, R./Moormann, J. (2011): *Mitarbeiterschulung mit Rollenspielen und Workflow-Management-Systemen*, in: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 48. Jg., Heft 281, S. 89-98.

Chakraborty, A./Leyer, M. (2011), <i>Developing a Framework for Six Sigma in Financial Service Institutions. Empirical Evidence from Expert Interviews</i> , in: Ng, S.H./Jiao, R./Xie, M., Proceedings of the 2011 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management, Piscataway, NJ: IEEE, S. 799-803.
Dohmen, A./Moormann, J. (2011), <i>Verbreitung von Banking-Apps im deutschsprachigen Raum</i> , in: Grahl, A. (Hrsg.), <i>Web 2.0 und soziale Netzwerke – Risiko oder strategische Chance?</i> , Köln: Bank-Verlag, S. 269-277.
Leyer, M./Moormann, J. (2011): <i>Einfluss des Kontexts auf die Performance von bankbetrieblichen Geschäftsprozessen. Eine Methodik zur Identifikation der Einflussfaktoren</i> , in: <i>Banking and Information Technology (BIT)</i> , 12. Jg., Nr. 2, S. 17-31.
Luckert, H./Moormann, J. (2011): <i>Kundenzentrierung – von der Beratung bis ins Backoffice</i> , in: <i>Die Bank</i> , Nr. 11, S. 34-41.
Moormann, J./Börner, R./Wang, M. (2011): <i>Advancing staff training: Transforming a paper-based role play into a workflow management system</i> , in: <i>Development and Learning in Organizations</i> , 25. Jg., Nr. 6, S. 16-19.
Moormann, J. (2011), <i>Druck als Ausrede für Misserfolg</i> , Kommentar, in: <i>Studie banking insight</i> , msgGillardon AG / Handelsblatt GmbH, Düsseldorf, S. 8-9.
Moormann, J. (2011), <i>Zukunft gestalten. Die Suche nach neuen Wertschöpfungsstrukturen. Herausforderungen für das Bankmanagement</i> , in: <i>NEWS</i> , Kundenzeitschrift der msgGillardon AG, Nr. 2, Bretten, S. 10-13 (Download).
Steinkamp, A./Dohmen, A./Wollersheim, J. (2011): <i>Smartphone-Applikationen im Bankbereich. Eine empirische Untersuchung</i> , in: <i>Banking and Information Technology (BIT)</i> , 12. Jg., Nr. 2, S. 32-43.

Einen vollständigen Überblick über die Publikationen des ProcessLab und Download-Möglichkeiten finden Sie [hier](#).

Weitere Informationen

Mehr Informationen über das ProcessLab finden Sie unter www.processlab.info. Dort sind auch frühere Newsletter abrufbar.

Aktuelle News erhalten Sie auch über unseren RSS-Feed, Facebook und Twitter:



Impressum:

Redaktion
Kontakt

Prof. Dr. Jürgen Moormann
ProcessLab c/o Frankfurt School of Finance & Management,
Sonnemannstr. 9-11, 60314 Frankfurt a.M., Tel. 069/154008-724
www.fs.de, j.moormann@fs.de

COMMERZBANK 

cirquent | NTT DATA
Group
credible consulting

 wüstenrot
württembergische

 msgGillardon

Advances in Business Process Management

Herausgegeben von Prof. Dr. Jürgen Moormann
Frankfurt School of Finance & Management

In dieser Reihe erscheinen ausgewählte Dissertationen zum Prozessmanagement in Unternehmen. Die Autoren stellen sowohl theoretisch fundierte Ergebnisse als auch deren Anwendung auf praxisbezogene Fragestellungen vor.

Andreas Burger

Effizienzanalyse auf Prozessebene

Benchmarking von Transaktionen mit der Data Envelopment Analysis
am Beispiel eines bankbetrieblichen Prozesses

1

ISBN 978-3-8325-2203-2 350 Seiten 51.00 €

In dieser Arbeit wird ein Vorschlag entwickelt, wie eine methodisch fundierte Effizienzmessung auf Prozessebene durchgeführt werden kann. Der Ansatz des Benchmarking von Transaktionen ist ein neues, innovatives Verfahren zur Prozessanalyse. Damit können Potenziale zur Verbesserung der Performance von Prozessen sichtbar gemacht und gemessen werden.



Diana Heckl

Steuerung der Performance von Dienstleistungsprozessen

Konzeption eines Frameworks zur Steuerung der Prozessperformance
am Beispiel des Kreditprozesses

2

ISBN 978-3-8325-2205-6 463 Seiten 58.00 €

Die Autorin entwickelt in diesem Buch ein Rahmenkonzept (Framework), das zum Aufbau einer methodisch fundierten operativen Prozesssteuerung für Dienstleistungsunternehmen dient. Dabei konkretisiert sie ihre Überlegungen am Beispiel eines der wichtigsten Geschäftsprozesse der Finanzbranche – des Kreditprozesses.



Matthias Hilgert

Verortung von Unternehmensgrenzen auf Prozessebene

Entwicklung eines präskriptiven Entscheidungsmodells zur Positionierung
interorganisationaler Prozessschnittstellen bei Outsourcing-Entscheidungen


3

ISBN 978-3-8325-2311-4 340 Seiten 52.50 €

Eine Outsourcing-Entscheidung ist viel weit reichender als die grundsätzliche Entscheidung über Eigenerstellung oder Fremdbezug. In dieser Dissertation wird ein Modell vorgeschlagen, mit dem sich die langfristig kostenoptimale Position der Unternehmensgrenze auf Prozessebene bestimmen lässt - und zwar bevor ein Outsourcing-Vertrag geschlossen wird.



Bestellung über den Buchhandel oder direkt beim Verlag, entweder online oder per Fax
Logos Verlag Berlin GmbH · Comeniushof – Gubener Str. 47 · 10243 Berlin

 λ ο γ ο ς
Tel.: +49 (30) 42 85 10 90 · Fax: +49 (30) 42 85 10 92 · Internet: <http://www.logos-verlag.de>