

Newsletter Nr. 7

Oktober 2007

Liebe Freunde des ProcessLab,

der neue Newsletter informiert Sie wieder über die Aktivitäten am ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management.

Der vorliegende Newsletter enthält einen kurzen Rückblick zur ersten ProcessLab-Konferenz und zum letzten ProcessLab-Colloquia. Außerdem stellen wir eines unserer aktuellen Forschungsthemen vor, berichten über verschiedene Aktivitäten und zeigen am Ende wieder eine Terminübersicht.

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

Mit besten Grüßen

Ihr



Prof. Dr. Jürgen Moormann
Professor für Bankbetriebslehre
Leiter des ProcessLab
Frankfurt School of Finance & Management

Colloquia des ProcessLab

Modellierung und IT- Unterstützung bankfachlicher Prozesse: Für die erste Veranstaltung nach den Semesterferien konnten wir Dr. Ralph Schmidt, Mitglied des Vorstands der Bayerischen Landesbank, als Referenten gewinnen. Dr. Schmidt stellte am 18.10.07 vor, wie bankfachliche Prozesse vor dem Hintergrund aktueller Trends in der Bankbranche zu modellieren und die IT zu unterstützen sind. Zu Beginn des Vortrags wurde das Geschäftsmodell einer „Kreditbank von heute“ skizziert, um daraus später Anforderungen an die Modellierung und IT-Unterstützung abzuleiten. Danach wurden die Vorgehensweise zur Erhebung und Modellierung bankfachlicher Prozesse und die Verbindung von bankfachlichen Prozessmodellen zu logischen und technischen Prozessmodellen dargestellt. Im Anschluss daran zeigte Dr. Schmidt die wichtigsten Merkmale einer effektiven und effizienten Bank-IT und die Möglichkeiten der klassischen und modernen IT-Unterstützung auf. Der Vortrag schloss mit der Vorstellung einer IT-Architektur zur bankfunktionsorientierten Prozessunterstützung und den sich daraus ergebenden Auswirkungen auf die Organisation. Fragen interessierter Teilnehmer und der weiterer Austausch bei einem Glas Sekt bildeten einen gelungenen Abschluss des 5. ProcessLab-Colloquiums.

Die Folien zum Vortrag stehen im Internet auf www.processlab.info unter dem Menüpunkt „Downloads“ für Sie bereit.

1. ProcessLab-Konferenz ein voller Erfolg

Das Prozessmanagement hat sich zur Top-Priorität für Banken und Sparkassen entwickelt. Dies spiegelte sich am großen Zuspruch zur 1. ProcessLab-Konferenz in der Frankfurt School of Finance & Management am 14. Juni 2007 wider.



Mehr als 160 Experten aus Kreditinstituten und banknahen Unternehmen folgten unserer Einladung und nutzten die zahlreichen Möglichkeiten zum Austausch mit Kollegen aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Prozessmanagement, Operations und IT-Management.

Entsprechend dem Schwerpunktthema der Konferenz stand die Messung und Steuerung von Prozessen im Vordergrund. Dazu wurden Beiträge aus der Finanzbranche sowie der Automobilbranche (BMW Group und Porsche Consulting) gegenübergestellt. Gerade die Automobilindustrie gilt in Bezug auf das Prozessmanagement als deutlich weiter



entwickelt als die Finanzwirtschaft, so dass hier Lernmöglichkeiten für Banken zu erwarten sind. Eine Besonderheit der Konferenz bestand in der engen Verbindung von Praxis und anwendungsnahe Wissenschaft. Dazu wurden in einem Teil der Konferenz zwei getrennte Vortragsreihen angeboten, die wechselseitig besucht werden konnten. Geleitet wurden diese Tracks von Prof. Dr. Jürgen Moormann (ProcessLab) und Prof. Dr. Susanne Leist (Universität Regensburg). So konnte die Integration von Praxis- und Forschungsperspektiven gefördert und der Gedankenaustausch intensiviert werden.

Aus Praxissicht berichteten Top-Führungskräfte der Deutschen Postbank, der Commerzbank, von Xchanging und der Wüstenrot & Württembergischen über die Messung und Steuerung von Prozessen u.a. im Zahlungsverkehr, im Kreditgeschäft und in der Wertpapierabwicklung. Im wissenschaftlichen Track standen ausgewählte Beiträge der Universitäten Karlsruhe und Regensburg und des ProcessLab auf dem Programm. Hier wurden auch Ergebnisse der neuesten ProcessLab-Studie zur Kreditprozesssteuerung vorgestellt.

Als besonderes Highlight bewerteten die Teilnehmer den Keynote-Vortrag von Klaus Peter Frohmüller (Mitglied des Vorstands der Wüstenrot & Württembergische AG). Wie von der Frankfurt School gewohnt, wurde die Diskussion nach dem offiziellen Ende der Konferenz bei einem Umtrunk fortgesetzt. Das Feedback zur Konferenz war außerordentlich positiv und ermuntert uns zu einer 2. ProcessLab-Konferenz im Juni 2008.

Weitere Informationen zu dieser Konferenz finden Sie [hier](#).

Doktoranden des ProcessLab

Im ProcessLab arbeiten derzeit drei Doktoranden. In loser Folge stellen wir im Newsletter die Doktoranden vor.

Matthias Hilgert: Doktorand der ersten Stunde



Geboren 1975 in Bingen am Rhein. Nach Abitur und Wehrdienst Bankausbildung bei der heutigen Aareal Bank AG. Danach Referent für Neue Medien im Bereich Marketing der Aareal Bank AG. Dort unter anderem zuständig für die Entwicklung der Online-Baufinanzierung *DePfa Direkt*, Integration der Transaktionsplattform *Europace* und Aufgaben wie Optimierung von internen Prozessen, Schulung von Mitarbeitern, Erstellung von Präsentationen und monatlichen Reportings für Vorstand und Führungsteams. Währenddessen Studium der Betriebswirtschaftslehre mit dem Schwerpunkt Wirtschaftsinformatik an der Fachhochschule Mainz (Abschluss: Diplom-Betriebswirt).

Später Wechsel zur Aareal First Financial Solutions AG als Business Consultant; dort verantwortlich für Projekte im Bereich Kontoführung und Zahlungsverkehr im ORACLE- und Mainframe-Bereich. Außerdem gehörten Prozessmodellierung und -optimierung für den Bereich Production & Maintenance, Durchführung von Funktions- und Integrations-tests sowie Optimierung der Testverfahren zum Aufgabengebiet.

Danach Freistellung zum Master-Studium an der University of Glasgow in Schottland in den beiden Departments Accounting & Finance und Economics (Abschluss: M.Phil. in International Finance & Economic Policy).

Seit Oktober 2005 ist Matthias Hilgert wissenschaftlicher Mitarbeiter am ProcessLab der Frankfurt School und promoviert bei Prof. Dr. Jürgen Moormann. In der Forschung beschäftigt er sich mit der Verschiebung von Unternehmensgrenzen auf die Prozessebene, Prozessmodularisierung, Simulation von Prozessen in Banken sowie Operationalisierung und Bewertung von Transaktionskosten. Herr Hilgert hält außerdem die Vorlesung „Wertschöpfungsmanagement“ im Bachelor-Studiengang.

Aktuelle Projekte des ProcessLab

Nach und nach stellen wir Ihnen im Newsletter die am ProcessLab durchgeführten Forschungsprojekte vor. Die Erläuterungen zu unseren Projekten sollen zur Diskussion im Kontext der Gestaltung leistungsfähiger Prozesse in Banken anregen. In diesem Newsletter stellen wir Ihnen das Projekt von Matthias Hilgert vor:

Bei der Entscheidung über die Auslagerung von Geschäftsprozessen bleiben die Verschiebung der Unternehmensgrenzen und die daraus entstehenden Implikationen meist unberücksichtigt. Es ist unklar, an welcher exakten Stelle innerhalb eines Prozesses die Unternehmen die Grenze zwischen „make“ und „buy“ ziehen bzw. wie sie die optimale, prozessuale Fertigungstiefe bestimmen sollen. Auch im Kreditgeschäft der Banken wurde diese Frage bei Outsourcingüberlegungen diskutiert.

Da sich im Kreditgeschäft hauptsächlich das Back-Office zur Auslagerung eignet, bestimmt die interne, funktionale Arbeitsteilung im Falle einer Auslagerung meist auch die prozessuale Verortung des Schnitts zum externen Dienstleister (Insourcer/Kreditfabrik) unabhängig davon, ob dieser Schnitt kostenoptimal gesetzt ist. Bewertet wird also nicht, ob sich eine kostenoptimale Verteilung der Aktivitäten eines Prozesses zwischen verschiedenen Unternehmen (z.B. Bank und Kreditfabrik) anders darstellen sollte als die Verteilung der Aktivitäten im gleichen Unternehmen zwischen verschiedenen Funktionen (i.d.R. Abteilungen). Ohne diese Bewertung folgt man der ursprünglichen internen Aufteilung und verhält sich gewissermaßen pfadabhängig. Kostenintensive Anpassungen der Prozessschnittstellen nach Implementierung des unternehmensübergreifenden Geschäftsprozesses sind die Folge, obwohl diese durch eine Bewertung im Vorfeld hätten vermieden werden können.

Eine fundierte Bewertung verschiedener Schnittmöglichkeiten auf Prozessebene kann derzeit jedoch nicht stattfinden, da ein entsprechendes Bewertungsmodell fehlt. Fragen auf Geschäftsprozessebene zur konkreten Verortung von Unternehmensschnittstellen können zwischen den Wertschöpfungspartnern nicht beantwortet und die Vorteilhaftigkeit verschiedener Sourcing-Optionen nicht abschließend beurteilt werden. Dies führt zur suboptimalen Verortungen von Schnitten in unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen zwischen Outsourcer und Insourcer.

Ziel des Projekts ist die Entwicklung eines Modells zur Bewertung verschiedener Schnittmöglichkeiten in unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen. Dieses Bewertungsmodell kann zukünftig von Unternehmen im Rahmen ihrer Outsourcing-Entscheidung genutzt werden, um die Verschiebung der Unternehmensgrenze auf Prozessebene zu bewerten und eine anschließende Entscheidung bewusst zu treffen.

Das Projekt beginnt mit der Entwicklung eines allgemeingültigen Modells, d.h. losgelöst von spezifischen Geschäftsprozessen. Danach wird aufbauend auf einem Referenzmodell ein modularisierter Kreditprozess modelliert und das Bewertungsmodell operationalisiert. Anschließend werden verschiedene Sourcing-Optionen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Szenarien (Kreditvergaberichtlinien, Volumina etc.) simuliert. Auf dieser Basis ist es möglich, unterschiedliche Schnitte zwischen Outsourcer und Insourcer zu bewerten.

Zur Diskussion und für Fragen steht Ihnen Herr Hilgert unter m.hilgert@frankfurt-school.de gerne zur Verfügung.

Forschungsaufenthalt und Konferenz in Brisbane, Australien

Neue Anregungen und Kontakte resultierten aus einem Forschungsaufenthalt von Prof. Dr. Moormann im August/September dieses Jahres. Er arbeitete dort als Visiting Professor an der Queensland University of Technology (QUT) in Brisbane. Hier befindet sich auch eine der weltweit größten Forschungsteams, die sich mit Prozessmanagementthemen beschäftigen ([BPM Research Group](#)). Die Gruppe gehört zur Faculty of Information Technology, besteht aus rund 20 Mitarbeitern und wird von den Professoren Michael Rosemann und Arthur ter Hofstede geleitet. Das Spektrum der Forscher reicht von managementorientierten Prozessthemen bis hin zur Umsetzung in Workflowmanagementsystemen.



Das Spektrum der Forscher reicht von managementorientierten Prozessthemen bis hin zur Umsetzung in Workflowmanagementsystemen.

Im Rahmen seines Aufenthalts hielt Prof. Moormann einen Vortrag über „Research Topics of Business Process Improvement in the Financial Industry“ (BPM Seminar Series, 6.9.2007). Natürlich wurden auch Möglichkeiten der Zusammenarbeit ausgelotet.

Darüber hinaus fand Ende September in Brisbane die 5th International Conference on Business Process Management ([BPM 2007](#)) statt. Diese Konferenz wurde von der BPM Research Group ausgerichtet. Hier präsentierte Prof. Moormann das zusammen mit Diana Heckl erstellte Paper „Matching Customer Processes with Business Processes of Banks: The Example of Small and Medium-Sized Enterprises as Bank Customers“ (s. Publikationen). Das Paper war bei einer Annahmquote von nur 15% von den Gutachtern für die Konferenz ausgewählt worden. Des Weiteren nahm Prof. Moormann an einem Panel im Rahmen des Workshops „Business Process Intelligence“ teil. Hier diskutierten Experten die möglichen Beiträge und Defizite von Process-Mining-Verfahren für die Weiterentwicklung des Prozessmanagements.

Wenn Sie eine Untersuchung der QUT unterstützen möchten, bei der es um Erfahrungen auf dem Weg zum Business Process Management in Unternehmen geht, dann beantworten Sie bitte diesen [Fragebogen](#). Die Beantwortung dauert nicht länger als 10 Minuten.

Veranstaltungskalender

Im Folgenden sind die heute bekannten Termine aufgeführt, die von uns organisiert oder mitgestaltet werden.

22.11.2007 **„Die Zukunft der Kreditbearbeitung – Kreditprocessing 2010“,
6. Informationsforum Kreditservicing 2007**
Moderation: Prof. Dr. Jürgen Moormann
und Vortrag „Steuerung von Kreditprozessen: Status quo und Perspektiven“ von Diana Heckl und Prof. Dr. Jürgen Moormann
Kreditwerk Hypotheken-Management GmbH, Ort: Frankfurt/M.

29.11.2007 **6. ProcessLab-Colloquium
„Steuerung des Kreditprozesses von komplexen Immobilien-
finanzierungen“,**
Michael Rossitsch, Leiter Prozessmanagement,
Westdeutsche ImmobilienBank AG, Mainz, Ort: Frankfurt School

4/5.3.2008 **13. Handelsblatt-Jahrestagung „Privatkundengeschäft“**
Moderation: Prof. Dr. Jürgen Moormann, Ort: Mainz

Wichtig:

Anmeldung zu ProcessLab-Colloquia: Ihre Anmeldung zum Colloquium richten Sie bitte formlos an Frau Frohwein (i.frohwein@frankfurt-school.de). Die Teilnahme ist kostenfrei.

Neue Publikationen

Heckl, Diana (2007). *Erste Schritte sind getan*, in: Geldinstitute, Nr. 3, 2007, S. 10-11

Heckl, Diana / Moormann, Jürgen (2007). *Matching Customer Processes with Business Processes of Banks: The Example of Small and Medium-Sized Enterprises as Bank Customers*, in: Proceedings of the 5th International Conference on Business Process Management, Brisbane, Australien, LNCS 4714, Springer 2007, S. 112–124

Diana Heckl / Matthias Hilgert / Jürgen Moormann (2007). *KreditSim: Six-Sigma-Simulation am Beispiel des Kreditgeschäfts in Banken*, Schulungsdokumentation, Frankfurt/M.: Frankfurt School of Finance & Management

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.

Impressum:

Redaktion Prof. Dr. Jürgen Moormann
Kontakt ProcessLab c/o Frankfurt School of Finance & Management,
Sonnemannstr. 9-11, 60314 Frankfurt a.M., Tel. 069/154008-724,
Fax 069/154008-4724, www.frankfurt-school.de, j.moormann@frankfurt-school.de