

**Newsletter Nr. 4**

**Oktober 2006**

Liebe Freunde des ProcessLab,

hiermit liegt der vierte Newsletter vor, der wiederum an Sponsoren, Freunde und Interessierte des ProcessLab gerichtet ist. Auch in diesem Newsletter informieren wir Sie in knapper Form über die Aktivitäten des Lab, die Mitarbeiter und die uns unterstützenden Unternehmen.

Ihre besondere Aufmerksamkeit möchte ich auf die ersten **Colloquia des Process-Lab** lenken. Die Idee ist es, in kleinerem Kreis ausgewählte Themen des bankbetrieblichen Prozessmanagements zu diskutieren.

Wenn Sie mehr über das ProcessLab erfahren möchten, Anregungen haben oder in unseren Verteiler für Newsletter und/oder Veranstaltungen aufgenommen werden möchten, kontaktieren Sie uns bitte unter [www.processlab.info](http://www.processlab.info) oder [processlab@hfb.de](mailto:processlab@hfb.de).

Mit besten Grüßen

Ihr



**Prof. Dr. Jürgen Moormann**

Professor für Bankmanagement und Leiter des ProcessLab  
HfB - Business School of Finance & Management

## **HfB-Refresh**

Um HfB-Absolventen, die schon vor längerer Zeit die Hochschule verlassen haben, die Gelegenheit zu geben, ihr Wissen zu aktualisieren, wurde ein exklusiver Zweitakgskurs für HfB-Alumni durchgeführt. Ein Tag war den aktuellen Entwicklungen im Prozessmanagement gewidmet.

Zunächst wurde die aktuelle Wettbewerbssituation der Finanzdienstleister in Deutschland diskutiert, um daraus die Erfordernisse für die Organisationsstrukturen abzuleiten. Schnell wurde deutlich, dass die Rationalisierung, Standardisierung und Flexibilisierung von Prozessen bei Finanzdienstleistern zur Steigerung der Erträge und Senkung der Kosten notwendig ist. Ein mögliches Hilfsmittel zur Optimierung von Prozessen stellt die Six-Sigma-Methodik dar, die den Teilnehmer beispielhaft mit Hilfe der vom ProcessLab entwickelten Simulation KreditSim (Kreditabwicklungsprozess) vorgestellt wurde:

- Verbesserungsprojekte definieren (**D**efine),
- Messgrößen definieren und Daten erheben (**M**easure),
- Analysieren von Daten und Prozessen (**A**nalyze),
- Verbesserungen planen und umsetzen (**I**mprove) sowie
- Ergebnisse verfolgen und steuern (**C**ontrol).

Die Teilnehmer/innen erwarben Six-Sigma-Kenntnisse auf White-Belt-Niveau.

## **Praxisforum Six Sigma**

In einer gemeinsamen Veranstaltung von UMS Consulting, Bankakademie-Verlag und dem ProcessLab haben wir im September eine Workshop-Veranstaltung für Fach- und Führungskräfte der Finanzbranche durchgeführt. Dabei ging es nicht um eine weitere „Hochglanzveranstaltung“, sondern um die ganz konkrete Durchführung von Six-Sigma-Projekten vom Piloten bis zum Roll-out. In vier Praxis-Workshops wurden Übungen und Simulationen zur Einführung und Umsetzung, zur Projektauswahl, zur Neuentwicklung von Finanzprodukten und zum Six-Sigma-Lean-Ansatz durchgespielt.

## **Aufbruch in die Dienstleistungsindustrie**

Die HfB – Business School of Finance & Management richtete in Kooperation mit CSC Deutschland die Konferenz „Aufbruch in die Dienstleistungsindustrie – Industrialisierung von Financial Services auch in Deutschland möglich?!“ aus. In diesem Rahmen diskutierten Dr. Friedrich Merz (Mitglied des Bundestages), Peter E. Blatter (Mitglied des Vorstands, Citibank Deutschland), Prof. Dr. Ferdinand Dudenhöffer (FH Gelsenkirchen), Prof. Dr. Jürgen Moormann (HfB) und Dr. Andreas Gamer (CSC) über die Notwendigkeit und Möglichkeiten, industrielle Methoden auf finanzwirtschaftliche Prozesse zu übertragen. Fazit: Die Standardisierung und Flexibilisierung von Prozessen mit Hilfe der Informationstechnologie zur Herstellung von kundenorientierten Produkten/Leistungen sind die notwendigen Schritte innerhalb der Industrialisierung. Ob die Produkte dabei auch standardisiert werden sollten, wurde kontrovers diskutiert.

## Die Sponsoren

Mit den Unternehmen Commerzbank AG, entory AG und Unisys Deutschland GmbH stehen engagierte und kompetente Sponsoren hinter dem ProcessLab. In unserem Newsletter wollen wir in loser Folge die Sponsoren und ihr Engagement im Prozessmanagement vorstellen. Den Anfang macht entory:



Seit mehr als 25 Jahren entwickelt entory Lösungen, die Geschäftsprozesse optimieren. Die Kunden der entory AG sind überwiegend Banken, Versicherungen und Kapitalanlagegesellschaften. entory ist spezialisiert auf die Gestaltung von Geschäftsprozessen der Finanzwirtschaft. Qualitätsmanagement, Kapazitätsmanagement, Kostenmanagement oder Flexibilität in der Dienstleistung sind wichtige Themen. Weil die Informationstechnologie den Prozess dazu präzise abbilden muss, versteht sich entory als Moderator zwischen den Fachabteilungen und der IT.

entorys Kernkompetenzen sind der Zahlungsverkehr, der Kreditprozess und der Wertpapierprozess sowohl im Handel als auch in der Abwicklung und im Asset Management. Im technologisch/methodischen Sinne verfügt entory über die erforderlichen Spezialisten, um aus einer Strategie konkrete Prozessabläufe zu machen, zum Beispiel Experten für Business Process Management, Business Process Integration und Service-orientierte Architekturen.

entorys Anspruch: Im mathematisch-statistischen Sinne „messbare“ Erfolge zu erzielen. Für ein Unternehmen, das über die Softlab GmbH zur BMW Group gehört, hat der Grundgedanke des messbaren Erfolgs schon Tradition.

entory kooperiert mit dem ProcessLab, um dessen wissenschaftliches Ziel zu unterstützen: Das Verständnis der quantitativen Analyse von Finanzprozessen zu vertiefen und in praktikable Methoden umzusetzen.

### ***Unternehmensdaten***

Leistungsportfolio:	Fach- und IT-Lösungen für führende Finanzdienstleister
Erfolgsfaktoren:	Finanzkompetenz, Prozesse und Technologien, Zuverlässigkeit
Mitarbeiter:	409 Mitarbeiter + 345 externe Mitarbeiter (Stand 09/2006)
Gründung:	1981
Vorstand:	Gerald Prior (CEO), Hagen Buchwald, Ernst Schmitz, Said Tabet
Konzernzugehörigkeit:	Softlab Group
Tochterunternehmen:	Silverstroke AG

## KreditSim

Um Mitarbeiter aus der Finanzbranche für Prozessprobleme und -lösungen zu sensibilisieren, wurde vom ProcessLab in Zusammenarbeit mit UMS Consulting die Six-Sigma-Simulation „KreditSim“ entwickelt. Simuliert wird mit diesem „Planspiel“ die (Neugeschäfts-)Kreditbearbeitung – das Herzstück des klassischen Bankgeschäfts. Die Teilnehmer der Simulation versetzen sich dazu in die Rollen der Kreditsachbearbeiter der fiktiven Kreditbank GmbH und bearbeiten die Kreditfälle auf Basis vorgegebener Stellenbeschreibungen. Es wird dabei schnell deutlich, dass die Sachbearbeiter jeweils nur einen kleinen Teil der Prozesskette abdecken und damit eine punktuelle Optimierung wenig wirkungsvoll erscheint. Die Eliminierung bestehender Bearbeitungsfehler und die Verringerung der langen Durchlaufzeit des Bearbeitungsprozesses lassen sich nur mit einer Optimierung des gesamten Prozesses bewerkstelligen. Hierbei bietet Six Sigma eine methodische Unterstützung.

Im Nachgang der eigentlichen Simulation wird mit Hilfe des DMAIC-Zyklus der Six-Sigma-Methodik der Prozess analysiert, um Probleme und Fehler zu identifizieren. Im Idealfall wird ein optimierter Kreditprozess entwickelt, der erneut mit den Teilnehmern simuliert werden kann. Der Abgleich von Fehleranzahl und Durchlaufzeit der beiden Simulationen macht die Bedeutung des Geschäftsprozessmanagements bzw. der Methodik Six Sigma deutlich.

KreditSim wurde bereits in mehreren Veranstaltungen der HfB zur Veranschaulichung der Six-Sigma-Methodik benutzt (siehe auch HfB Refresh); demnächst wird es auch in einer deutschen Großbank eingesetzt.

## Veranstaltungskalender

Im Herbst beginnen die ersten Colloquia des ProcessLab. Hier werden Konzepte und Gedanken zu ausgewählten Themen des bankbetrieblichen Prozessmanagements vorgestellt und diskutiert. Es sind alle an der jeweiligen Thematik Interessierten herzlich eingeladen. Die Anzahl der Teilnehmer ist beschränkt, so dass auch tatsächlich die Möglichkeit zur Diskussion und Auseinandersetzung besteht. Die Teilnahme an den ProcessLab-Colloquia ist kostenfrei. Im Oktober und November finden die ersten beiden Veranstaltungen statt.

26.10.2006 1. ProcessLab-Colloquium

18:00 Uhr „Internationalisierung im Zahlungsverkehr: Prozessmanagement als kritischer Erfolgsfaktor“

Dr. Götz Möller, Mitglied des Vorstands, Transaktionsinstitut für Zahlungsverkehrsdienstleistungen (TAI)

*Veranstaltung bereits ausgebucht!*

14.11.2006 Konferenz „Prozessoptimierung in Banken und Versicherungen“, EURO FINANCE WEEK 2006, Frankfurt/Main

9:40 Uhr bis 11:00 Uhr:

Podiumsdiskussion „Aktuelle Tendenzen der Industrialisierung in Bankprozessen“, Diskussionsleitung: Prof. Dr. Jürgen Moormann

11:30 Uhr bis 12:30:

Workshop des ProcessLab der HfB

"Kundenzentrierung - ein Weg zur Industrialisierung der Ertragsseite"

Diana Heckl, Doktorandin am ProcessLab, Prof. Dr. Jürgen Moormann

Weitere Informationen zum Programm unter  
<http://www.ebif.com/de/kongress/programm/2006/2dienstag/>

23.11.2006 2. ProcessLab-Colloquium  
18:00 Uhr „Prozessoptimierung und Economies of Scale“  
Dr. Markus Münter, WSP - Senior Expert,  
Deutsche WertpapierService Bank AG (dwpbank)  
*Anmeldung siehe unten*

14.06.2007 Vorankündigung:  
1. ProcessLab-Konferenz

### Wichtig:

*Anmeldung zu ProcessLab-Colloquia:*

*Ihre verbindliche Anmeldung zu dem entsprechenden Colloquium richten Sie bitte an Frau Frohwein ([frohwein@hfb.de](mailto:frohwein@hfb.de)). Die Anzahl der Teilnehmer ist beschränkt*

Bitte senden Sie uns auch Ihre aktuellen Kontaktdaten zu, wenn Sie zu den öffentlichen Veranstaltungen des ProcessLab eingeladen werden möchten

### **Publikationen**

Matthias Hilgert/Jürgen Moormann

*Geschäftsprozessmanagement*, in: Bankakademie e.V. (Hrsg.), Kompendium  
Management in Banking & Finance, 5., überarb. Aufl., Frankfurt/M.: Bankakademie-  
Verlag 2006, S. 519-579

### **Neue Auflage:**

**Moormann, Jürgen / Hillesheimer,  
Martin / Metzler, Christian / Zahn, Christian M.  
Wertschöpfungsmanagement in Banken**  
2., aktualisierte und erweiterte Auflage 2006  
497 Seiten, Frankfurt/M.: Bankakademie-Verlag,  
ISBN 978-3-937519-00-5

*Die Bankbranche befindet sich in einem fundamentalen Umbruch. Sämtliche Funktionen, Geschäftsprozesse und Wertschöpfungsstufen werden derzeit in Frage gestellt. Das Ergebnis werden schließlich ganz neue Konfigurationen der Wertschöpfungskette für jedes einzelne Kreditinstitut sein.*

*Das vorliegende Lehr- und Lernbuch hat zum Ziel, die Herausforderungen sowie die wichtigsten organisatorischen Konzepte und Instrumente für den Umbau von Banken zu vermitteln. Dementsprechend ist das Buch aufgebaut. Die Neugestaltung der Banken setzt zwingend bei der strategischen Positionierung an (Teil 1). Der Schwerpunkt des Buches liegt auf der Gestaltung der Struktur- sowie der Prozessorganisation in Banken (Teile 2 und 3). Schließlich wird ein Einblick in das Projektmanagement gegeben, das die neuen Konzepte realisieren soll (Teil 4). Die Leser erhalten ein fundiertes Wissen darüber, wie die Wertschöpfung von Banken gesteigert und gemanagt werden kann.*

*Die neue Auflage des Buches enthält nicht nur eine Vielzahl von Überarbeitungen und Aktualisierungen, sondern insbesondere Erweiterungen zu den Themen Lean Banking, Business Engineering und Six Sigma.*

Jürgen Moormann/Claudia Wilkerling  
*Creating Value-Added Services for Bank Customers Using Intelligent Documents*,  
in: Banks and Bank Systems 1 (2006), Nr. 2, S. 58-68

Jürgen Moormann  
*Bedeutung von Outsourcing*,  
in: B&L Management Consulting GmbH (Hrsg.), Studie Outsourcing Dokumenten-  
management. Anbieterstudie, 2. Aufl., Frankfurt/M. 2006, S. 5-9

### Weitere Informationen

Mehr Informationen über das ProcessLab finden Sie unter [www.processlab.info](http://www.processlab.info).  
Darüber hinaus ist eine Broschüre über das ProcessLab verfügbar, die Sie mit einer  
per Mail von Frau Marschner-Kempcke ([marschner-kempcke@hfb.de](mailto:marschner-kempcke@hfb.de)) anfordern  
können.

### Impressum:

Redaktion Prof. Dr. Jürgen Moormann  
Kontakt ProcessLab c/o HfB – Business School of Finance & Management,  
Sonnemannstr. 9-11, 60314 Frankfurt a.M., Tel. 069/154008-724,  
Fax 069/154008-728, [www.hfb.de](http://www.hfb.de), [moormann@hfb.de](mailto:moormann@hfb.de)