

Newsletter Nr. 25

September 2013

Liebe Freunde des ProcessLab,

wie gewohnt informiert Sie unser Newsletter in knapper Form über die Aktivitäten am ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management. Insbesondere berichten wir über

- unser Forschungsprojekt zum Einfluss der Organisationskultur auf die Prozessqualität,
- Ergebnisse einer kürzlich veröffentlichten Delphi-Studie und
- Aktivitäten zum prozessorientiertem Denken.

Im Newsletter finden Sie auch einen ersten Aufruf für den im Herbst startenden Wettbewerb „**Best Process Award 2014**“ sowie einen Überblick über weitere Forschungsaktivitäten, die Publikationen des ProcessLab und die nächsten ProcessLab-Termine.

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

Prozessmanagement und Organisationskultur

Wie wirkt sich die Kultur von Unternehmen auf deren Prozessqualität aus? Mit dieser Fragestellung beschäftigt sich unsere Doktorandin Corinna Grau in ihrem Dissertationsprojekt. Obwohl das Thema hohe praktische Relevanz hat, ist die Schnittstelle der beiden Themenbereiche Organisationskultur und Prozesse bisher weitgehend unerforscht.

Im konkreten Fall untersuchen wir das Thema anhand des Kreditbearbeitungsprozesses eines deutschen Finanzkonzerns. Mehr als 200 Mitarbeiter haben sich an der Untersuchung beteiligt. Ein erster Analyseteil wurde nun abgeschlossen. Es zeigt sich ein statistisch hoch signifikanter positiver Einfluss von drei von vier erhobenen Organisationskulturdimensionen auf die eingeschätzte Prozessqualität (s. Abb.). Den stärksten positiven Einfluss auf die Prozessqualität hat demnach die **strategische Ausrichtung des Unternehmens**. Je stärker die strategische Ausrichtung (z.B. Qualitätsorientierung) ist, desto höher ist die Prozessqualität. Auch der Einfluss der **strukturellen Bedingungen** ist hoch signifikant: Je flexibler ein Unternehmen organisiert ist, desto höher ist die Prozessqualität.

Außerdem spielt das **Management** eine große Rolle: Je positiver Management und Führung im Unternehmen erlebt werden, desto höher ist die Prozessqualität. Entgegen der ursprünglichen Vermutung spielt die Zusammenarbeit der Mitarbeiter untereinander für diesen Ausschnitt der Daten keine Rolle. Allerdings konnten wir zeigen, dass die **Mitarbeiterzufriedenheit** den Zusammenhang zwischen den Kulturdimensionen und der wahrgenommenen Prozessqualität zusätzlich verstärkt. Insgesamt kann das Regressionsmodell zu einem großen Anteil die wahrgenommene Prozessqualität erklären ($R^2 = .544$).

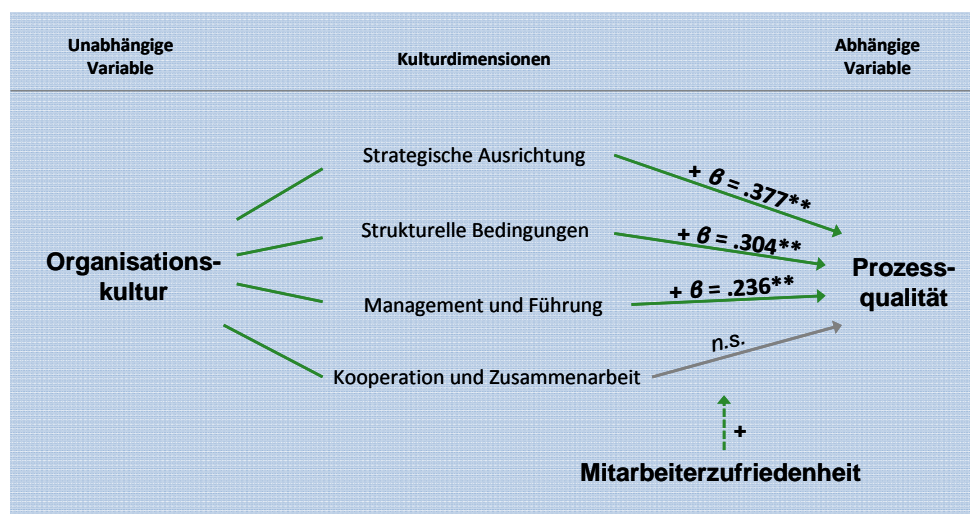


Abb.: Einfluss der Organisationskultur auf die wahrgenommene Prozessqualität

Anfang Juli präsentierte Corinna Grau ihre ersten Ergebnisse auf der European Conference on Operational Research (EURO) in Rom mit ihrem Paper "How organizational culture influences the performance of service processes".

Im Arbeitsbericht [„Exploring the interrelation between process management and organizational culture: A critical review“](#) geben Corinna Grau und Prof. Dr. Moormann einen Überblick über den aktuellen Stand der Literatur zum Zusammenhang zwischen Prozessmanagement und Organisationskultur. Sie zeigen auch auf, welche Forschungslücken derzeit bestehen. Als Grundlage für ein besseres Verständnis des Zusammenhangs wird ein Framework entwickelt, aus dem sich Ansätze für die zukünftige Forschung in diesem Themengebiet ableiten lassen.

Delphi-Studie zur Zukunft des Retailbanking

Gemeinsam mit der Forschungsgruppe [wi-mobile](#) der Universität Augsburg hat das ProcessLab eine Delphi-Studie durchgeführt. Dabei ging es darum, welchen Einfluss neue Medien wie Mobile-Technologien und soziale Netzwerke auf die Geschäftsmodelle und Prozesse von Retailbanken haben.



Die Delphi-Studie wurde in drei Runden unter Beteiligung von 23 Experten des deutschsprachigen Bereichs durchgeführt. Ergebnisse in Bezug auf die Geschäftsmodelle wurden nun von Prof. Dr. Jürgen Moormann und PD Dr. Key Pousttchi in der Zeitschrift „Banking and Information Technology (BIT)“, 14. Jg. (2013), Nr. 1, S. 8-22, vorgestellt.

Die Studie liefert u.a. Ansatzpunkte zu der Frage, welche **Geschäftsmodelltypen** sich für das Retailbanking in der Zukunft ergeben werden. Vier Grundmodelle erscheinen auf Basis der Delphi-Ergebnisse als plausibel:

- (1) Am Front-End agieren Innovatoren (internetbasierte Beratungsplattformen, Zahlungsanbieter, Plattformen für Crowdfinancing/-funding etc.), über die der Vertrieb und teilweise die Produktentwicklung läuft. Dahinter übernehmen traditionelle Banken das Middle Office. Die Abwicklung am Back-End führen hochindustrialisierte Spezialisten (Wertpapier-, Zahlungsabwickler etc.) durch.
- (2) Traditionelle Retailbanken, die am Front-End investieren und innovativ sind, spielen weiterhin eine Rolle im Vertrieb. Dies gilt auch für Direktbanken sowie Banken, die sich auf neue Medien spezialisieren. Produktentwicklung und Abwicklung erfolgen extern bzw. in Verbundunternehmen.
- (3) Traditionelle Banken und teilweise Direktbanken entwickeln sich zu Finanzproduktgängern, indem sie mit Maklern (Fondsplattformen, Immobilienfinanzierung etc.) zusammenarbeiten und ihren Kunden die jeweils besten Angebote vermitteln. Produktentwicklung und Abwicklung erfolgen bei den Produktgebern bzw. extern.
- (4) Kreditinstitute, die an herkömmlichen Strukturen festhalten, werden permanent Kostenprobleme haben. Diese Institute haben nur dann eine Überlebenschance, wenn sie ständig ihre Qualität steigern und sich klar von ihren Wettbewerbern differenzieren. Dieses kann ggf. über die umfassende Unterstützung von Kundenprozessen erfolgen.

➔ Gern stellen wir Interessenten den Beitrag zur Verfügung. Bitte senden Sie formlos eine entsprechende Mail an processlab@fs.de.

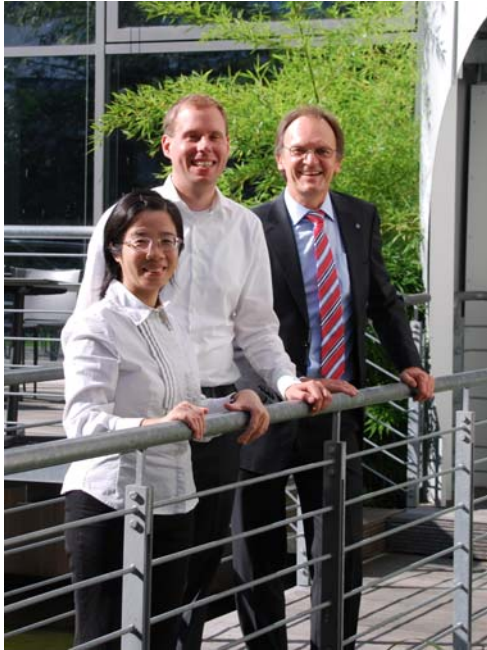
Lernen und Vermitteln von Prozessdenken

Prozessorientiertes Denken ist eine wesentliche Voraussetzung für das erfolgreiche Management von Unternehmen. Doch wie kann Prozessverständnis gelernt und vermittelt werden?

Mit dieser Frage beschäftigen wir uns am ProcessLab schon seit geraumer Zeit. So zeigen Untersuchungen von Dr. Michael Leyer, dass eine Kombination verschiedener Lernmethoden am erfolgversprechendsten ist. Auf jeden Fall sollte jedoch das „Learning by Doing“ dabei sein. Letzteres lässt sich z.B. mit Rollenspielen erreichen, in denen die Mitarbeiter und Führungskräfte persönlich die Effekte von Schnittstellenproblemen, funktionalem Denken und mangelnder Technologie erleben. Ein Beispiel ist das vom ProcessLab entwickelte bankspezifische Rollenspiel [KreditSim](#).



Einen anderen Ansatz verfolgen wir mit dem Projekt „Learning Process-oriented Thinking via e-Learning Systems“, das vom DAAD unterstützt wird und in Kooperation mit der University of Hong Kong (HKU) durchgeführt wird. In diesem Zusammenhang besuchte uns vom 30. August bis 19. September Prof.



v.l.n.r.: Prof. Maggie M. Wang, Dr. Michael Lever, Prof. Dr. Jürgen Moormann

Maggie M. Wang. Sie ist Direktorin des Laboratory for Knowledge Management & E-Learning ([KM & EL Lab](#)) der Faculty of Education. Prof. Wang arbeitet gemeinsam mit Prof. Dr. Jürgen Moormann und Dr. Michael Leyer in diesem Projekt. Unterstützt werden wir zudem von Stefanie Steeg, Studentin im Master-in-Management-Programm der Frankfurt School, und Vicki Yuan, PhD-Studentin an der HKU.

Die Fragestellung ist, inwieweit E-Learning-Methoden das prozessorientierte Denken erweitern können. Für diesen Zweck wird derzeit ein prototypisches E-Learning-System entwickelt, um Experimente durchführen zu können. Diese sollen mit Studierenden der Frankfurt School durchgeführt werden. Die Inhalte zum Prozessverständnis werden auf zwei Arten gelehrt – zum einen im traditionellen Vorlesungsraum und zum anderen mithilfe des E-Learning-Systems. Die besondere Herausforderung liegt in der Integration der Lernart „Learning by Doing“. Dazu werden spezielle Instrumente entwickelt.

Zwar sind E-Learning-Systeme heute in vielen Unternehmen und Hochschulen im Einsatz, aber die Vermittlung von prozessorientiertem Denken wurde bislang nicht verfolgt. Wir erwarten, dass die Kombination von E-Learning und prozessorientiertem Denken neue Impulse sowohl für die Lehre als auch für die Performance von Mitarbeitern geben wird.

Weitere Forschungsaktivitäten des ProcessLab

Vortrag zur kundenzentrierten Geschäftsmodellierung auf IEEE-Konferenz

Die Bedürfnisse von Kunden spiegeln sich in sogenannten Kundenprozessen wider. Die Ausrichtung von Geschäftsprozessen auf Kundenprozesse stellt eine Möglichkeit dar, die Bedürfnisse des Kunden in den Mittelpunkt der betrieblichen Wertschöpfung zu stellen. Wie sich solche Kundenprozesse identifizieren und auf welche Art und Weise sich Geschäftsprozesse auf Kundenprozesse ausrichten lassen, wurde in der Forschung bislang kaum untersucht.

In dem Paper „Customer-centric Business Modeling: Setting a Research Agenda“ entwickeln Prof. Dr. Moormann und Elisabeth Palvölgyi Forschungsansätze, die dazu beitragen sollen, diese Lücken zu schließen. Insbesondere geht es dabei um Vorschläge zur empirischen Validierung der Existenz und der Charakteristika von Kundenprozessen, beispielsweise durch Data- und Process-Mining-Techniken. Außerdem wird die Entwicklung von Referenzmodellen kundenzentrierter Geschäftsprozesse und von kundenprozessorientierten IT-Artefakten (z.B. Smartphone-Apps, Plattformen zur Integration von Geschäftspartnern) gemäß dem Paradigma des Design Science Research angeregt. Elisabeth Palvölgyi stellte das Paper auf der IEEE International Conference on Business Informatics 2013 in Wien vor.

COMMERZBANK 

UMS⁺
ENABLING SUCCESS

 **msg**Gillardon

 **wüstenrot**
württembergische

Forschungsaufenthalt an der Queensland University of Technology

In einem gemeinsamen Projekt mit unserer australischen Partneruniversität Queensland University of Technology (QUT) gehen wir der Frage nach, wie Prinzipien der operativen Steuerung aus der produzierenden Industrie auf Finanzdienstleistungsprozesse übertragen werden können. In diesem Zusammenhang waren Dr. Michael Leyer, Lecturer am ProcessLab, und Daniel Kronsbein, Student des Master-in-Management-Programms, von Mitte Juli bis Mitte August 2013 an der QUT.



Richard Willis (Master-Student an der QUT) und Daniel Kronsbein (Master-Student an der Frankfurt School)

Aus dem Aufenthalt resultierten zwei wissenschaftliche Artikel, die sich zurzeit im Review-Prozess befinden, und ein bereits angenommener Konferenzbeitrag für die International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management des IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers). In dem Beitrag geht es um die operative Steuerung von Dienstleistungsprozessen basierend auf zwölf Interviews mit Prozessmanagern australischer Finanzdienstleister.

Wie lean sind Finanzdienstleistungsunternehmen?

Dr. Michael Leyer stellte auf der European Conference on Operational Research (EURO) in Rom Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zum Stand des Lean Managements in der deutschen Finanzdienstleistungsindustrie vor. Die Studienergebnisse – insgesamt wurden Antworten von über 3.600 Teilnehmern ausgewertet – bestätigen, dass die Finanzbranche das Thema Lean Management durchaus aufgegriffen hat. Allerdings ist festzustellen, dass der Lean-Grad – gemessen an der Beurteilung der Ausprägung typischer Lean-Indikatoren – in der Finanzbranche durchschnittlich 30% hinter den Möglichkeiten bleibt. Ein Viertel der Befragten sieht sogar eine Lücke von 40%. Dies gilt für nahezu alle Lean-relevanten Dimensionen, beginnend mit der Etablierung von Wertschöpfungsströmen mit einer End-to-End-Sicht über die Anwendung des Pull-Prinzips bis hin zum Grad an Eigenverantwortung von Mitarbeitern.

Weitere Aktivitäten des ProcessLab

Neuer Doktorand

Seit dem 1. September 2013 verstärkt Norman Kissler das Lab. Er hat sowohl sein Bachelor- als auch sein Master-Studium dual in Zusammenarbeit mit der Commerzbank AG durchgeführt. Seinen Bachelor of Arts erlangte er an der Berufsakademie Rhein-Main, gefolgt von einem Master of Finance an der Frankfurt School of Finance & Management mit der Spezialisierung „Corporate Finance“. Herr Kissler arbeitet in der internen Prozessverbesserung der Commerzbank AG („Commerzbank Exzellenz“) und nimmt als externer Doktorand am PhD-Programm der Frankfurt School teil.



KreditSim nun auch in russischer Sprache

Das vom ProcessLab entwickelte Simulationsspiel KreditSim ist neben chinesisch, deutsch, englisch und ungarisch nun auch in russischer Sprache verfügbar. International Advisory Services der Frankfurt School setzt die Simulation auch mit russischen Banken ein und hat dazu alle Unterlagen auf Russisch übersetzt. KreditSim dient dazu, die Sensibilität für Geschäftsprozessverbesserungen bei Bankmitarbeitern zu erhöhen. Weitere Informationen über KreditSim erhalten Sie [hier](#).

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

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

Schriftenreihe „Advances in Business Process Management“

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

Best Process Award 2014

In Kürze starten wir den Wettbewerb „Best Process Award“. Diese Auszeichnung verleihen wir in zweijährigem Rhythmus in Kooperation mit der Zeitschrift „geldinstitute“.

Haben Sie in Ihrem Unternehmen richtig gute Prozesse? Gibt es tolle Prozessinnovationen in Ihrem Bereich? Wer verfügt tatsächlich über operative Exzellenz?

Wir suchen die besten Prozesse von Banken und Sparkassen, Versicherern, anderen Finanzdienstleistern sowie Transaktionsfabriken und weiteren Service-Providern im deutschsprachigen Raum.

Nehmen Sie an dem Wettbewerb teil! Die Einreichungsfrist läuft bis zum **31. März 2014**. Die Preisverleihung findet am 12. Juni 2014 im Rahmen der 8. ProcessLab-Konferenz statt.

→ Die Bewerbungsunterlagen werden in Kürze bereitgestellt. **Lassen Sie sich gern vormerken** (bitte formlose Mail an processlab@fs.de senden). Wir schicken Ihnen dann die Bewerbungsunterlagen zu.



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

7. ProcessLab-Konferenz am 13. Juni 2013

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

Wie können Mitarbeiter dazu motiviert werden, sich in Veränderungsprojekte einzubringen und somit den Erfolg der Projekte ermöglichen? Diese Frage stand im Mittelpunkt der 7. ProcessLab-Konferenz, an der rund 110 Besucher teilnahmen.

COMMERZBANK 

UMS⁺
ENABLING SUCCESS

 msg Gillardon

 wüstenrot
württembergische

Ein Highlight der Veranstaltung war die Vorstellung des preisgekrönten Exzellenz-Programms „Express“ der Generali Deutschland Services GmbH. Karen Schulz-Kiske, Leiterin KonzernServices, betonte, dass es in Prozessprojekten nicht nur um Kostensenkung gehen dürfe. Daher würde Leistungsfähigkeit im



Karen Schulz-Kiske
(Generali Deutschland Services GmbH)

Programm „Express“ nicht nur in der Dimension „Prozesse und Kosten“, sondern auch in den Kategorien „Kunde“, „Mitarbeiter und Führungskräfte“ und „Innovation“ gemessen.

Ein wesentlicher Aspekt der Integration von Mitarbeitern in Veränderungsprojekten ist der Aufbau der dafür notwendigen Kompetenzen. Dabei geht es nicht nur um Fach- und Methodenwissen der Mitarbeiter, sondern insbesondere darum „Prozessdenken“ zu erlernen. Dr. Michael Leyer vom ProcessLab stellte Ergebnisse aktueller wissenschaftlicher Experimente vor. Diese zeigen, dass sich

Prozessdenken am besten durch „Learning by Doing“ in Kombination mit einer weiteren Lernart erlernen lässt. Eva Zehler, Leiterin Produktion der Westerwald Bank eG, demonstrierte, wie ein solches „Learning by Doing“ unter Einsatz des vom ProcessLab entwickelten Planspiels KreditSim aussehen kann. Dr. Sebastian Beetz, Leiter des Lean-Programms MOVE beim Automobilzulieferer Schaeffler Technologies, erläuterte, wie Mitarbeiter anhand von Prozesssimulationen in der „MOVE Lernfabrik“ die Prinzipien des Prozessdenkens und der Prozessverbesserung erlernen können.

Bei Veränderungsprojekten spielen Emotionen eine große Rolle. Insbesondere stellt sich die Frage, wie Mitarbeiter von der Angst vor anstehenden Veränderungen befreit werden können. Dieses Thema wurde in einer Podiumsdiskussion, geleitet von Prof. Dr. Myriam Bechtoldt, Professorin für Organizational Behavior an der Frankfurt School, diskutiert. Dr. Udo Milkau, Leiter Geschäftssteuerung Operations & Services der DZ BANK, stellte heraus, dass ein Mitarbeiter keine Angst davor haben dürfe, dass er seinen Arbeitsplatz verliert, wenn er eine Prozessverbesserungsidee hat. Dr. Beetz wies zudem auf die Notwendigkeit einer Vision hin. Ohne eine Vision gäbe es keine Sinnstiftung und keine Zielsetzung.

Die Keynote von Prof. Dr. Michael Rosemann von der Queensland University of Technology gab den Konferenzteilnehmern schließlich vollkommen neue Impulse. Effizienzprobleme mit den bewährten Prozessmanagementmethoden zu lösen, das sei lediglich eine Seite der Medaille. Um wirklich erfolgreich zu sein, müsse man völlig neue Wege gehen und proaktiv Innovationen generieren und verwirklichen. Prof. Rosemann stellte ein ganzes Spektrum neuartiger Ansätze in den Raum: Wenn nicht die Kostenoptimierung, sondern beispielsweise die Mitarbeiterzufriedenheit das vorrangige Ziel von Prozessoptimierungen wäre, was hätte dies für Konsequenzen für den Erfolg von Change-Initiativen? Wären effizientere Prozesse eine natürliche Folge einer erhöhten Mitarbeiterzufriedenheit?

Ein solcher Paradigmenwechsel ist für Finanzdienstleister in Deutschland zurzeit nur schwer vorstellbar. Aber die Bedeutung von „weichen“ Faktoren wie der Unternehmenskultur und der Mitarbeiterzufriedenheit für den Erfolg von Unternehmen und ihren Prozessen ist erkannt worden – das hat die Konferenz ganz deutlich gemacht. Zudem gibt es viele gute Beispiele der Umsetzung, insbesondere in der Industrie. Von diesen Beispielen können Finanzdienstleister viel darüber lernen, wie sie Mitarbeiter und Führungskräfte für die Erreichung von Prozessexzellenz nicht nur beteiligen, sondern sogar begeistern können.

Die 8. ProcessLab-Konferenz ist für den **14. Juni 2014** geplant.

Veranstaltungskalender

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

26.09.2013	<p>26. ProcessLab-Colloquium</p> <p>„Simplify to the max“ Re-engineering am Beispiel des Cash-Factory-Programms der adidas Group Damjan Stukelj, Director Global Treasury, Global Financial Operations Dirk Wölfling, Management Consultant, Process Performance Consulting</p> <p>Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website.</p>
30.09.2013	<p>„Leistungssteigerung durch Prozessmanagement: Von der Prozessverbesserung zur Prozessinnovation“ (Prof. Dr. Jürgen Moormann)</p> <p>Fachtagung Geschäftsprozessmanagement (GPM), Sparkassenverband Baden-Württemberg Ort: Neuhausen auf den Fildern</p>
07.10.2013	<p>„Toward an agile knowledge connection of employees with regard to business processes“ (Dr. Michael Leyer)</p> <p>Forum „Lernen, Wissen, Adaption“ Ort: Bamberg</p>
05.11.2013	<p>12. Informationsforum KreditServicing</p> <p>Hypotheken Management GmbH Moderation: Prof. Dr. Jürgen Moormann Ort: Frankfurt/M.</p>
10.-13. 12.2013	<p>„Operational control of service processes: Empirical evidence from the financial sector in Australia“ (Dr. Michael Leyer)</p> <p>IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management Ort: Bangkok</p>

Neue Publikationen

Grau, C./Moormann, J. (2013), [Exploring the interrelation between process management and organizational culture: a critical review](#), Frankfurt School - Working Paper Series 200, Frankfurt am Main: Frankfurt School of Finance & Management.

Moormann, J. (2013), Stichwort „[Kernbanksystem](#)“, in: Kurbel, K., Becker, J., Gronau, N., Sinz, E., Suhl, L. (Hrsg.), Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik, Online-Lexikon, München: Oldenbourg

Neue Publikationen (Fortsetzung)

Moormann, J. (2013), [Betroffen, beteiligt, begeistert? Mitarbeiter und Prozessmanagement](#), in: versicherungsbetriebe, 43. Jg., Nr. 2, S. 18-19.

Moormann, J. (2013), Neue Medien – neue Perspektiven, in: s[i]gn. Kundenmagazin der agens Gruppe, Nr. 2, S. 11.

Moormann, J./Palvölgyi, E. Z. (2013), Customer-centric Business Modeling: Setting a Research Agenda, in: Proceedings of 2013 IEEE International Conference on Business Informatics, 15.-18.7.2013, Wien, S. 174-179.

Moormann, J./Pousttchi, K. (2013), [Auf der Suche nach neuen Geschäftsmodellen: Ergebnisse einer Delphi-Studie](#), in: Banking and Information Technology, 14. Jg., Nr. 1, S. 8-22.

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 

UMS⁺
ENABLING SUCCESS

 msgGillardon

 wüstenrot
württembergische

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

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

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

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

Eine Outsourcing-Entscheidung ist viel weitreichender 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.

Michael Leyer

Operative Steuerung von Dienstleistungsprozessen

Methodik zur Steigerung der Produktivität von informationszentrierten Dienstleistungsprozessen

ISBN 978-3-8325-3148-5 387 Seiten 55.50 €

Kunden verhalten sich bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen oft anders als geplant. Dadurch kann die Produktivität von Dienstleistungsprozessen erheblich beeinträchtigt werden. In der Dissertation wird eine Methodik entwickelt, anhand derer der Einfluss von Kunden ermittelt und die Effizienz der Prozesse erhöht werden kann. Dazu werden Ideen des Process Mining sowie der Prozesssimulation genutzt.

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



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