

Newsletter Nr. 6

Mai 2007

Liebe Freunde des ProcessLab,

der neue Newsletter informiert Sie wieder über die Aktivitäten am ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management. Im Vordergrund unserer Arbeit steht aktuell die Organisation der ersten **ProcessLab-Konferenz**, die am **14. Juni** stattfinden wird.

Im vorliegenden Newsletter berichten wir u.a. über die beiden letzten ProcessLab-Colloquia, die anstehende Konferenz, eine erste umfassende Studie des Lab, Vorträge auf externen Konferenzen und unseren neuen Sponsor. Natürlich haben wir auch wieder eine Terminübersicht zusammengestellt.

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 und Leiter des ProcessLab
Frankfurt School of Finance & Management

Colloquia des ProcessLab

Erfassung des Wertbeitrags der Informationstechnologie auf Prozessebene: Für die erste Veranstaltung in 2007 konnten wir Prof. Dr. Matthias Goeken, Junior-Professor für Wirtschaftsinformatik an der Frankfurt School of Finance & Management, als Referenten gewinnen. Professor Goeken stellte am 8.3.2007 seinen Framework-Ansatz zur prozess- und wertorientierten IT-Steuerung vor. Zu Beginn des Vortrags setzte er sich mit der an die IT herangetragenen Forderung auseinander, direkter und sichtbarer zum Unternehmenserfolg beizutragen. Heutige CIO's sehen sich immer häufiger mit dem Vorwurf konfrontiert, dass die IT keinen angemessenen Wertbeitrag im Sinne der Unternehmensziele und -strategien liefert („IT doesn't matter“). Sie haben die Wahl, entweder „zum Maschinen- und Outsourcing-Verwalter“ oder aber zum „Berater des Geschäfts und Verantwortlichen für Prozesse“ zu werden. Hieraus ergibt sich für IT-Verantwortliche die Herausforderung, den Wertbeitrag der IT aktiv zu managen. In diesem Zusammenhang stellte Prof. Dr. Goeken seine Definition des Wertbeitrags und die Möglichkeiten zur Messung auf verschiedenen Ebenen vor. Den Wertbeitrag auf Prozessebene transparent zu machen, erscheint Erfolg versprechend, da Prozesse derzeit im Fokus der Betrachtung liegen – beispielsweise bei Reorganisationen oder Optimierungen. Anschließend gilt es, die IT mit Blick auf die Erzielung von Wertbeiträgen zu steuern. Hierfür wurde eine prozessorientierte Geschäftsarchitektur skizziert, die Ansätze für eine methodische Unterstützung der wertorientierten Steuerung der IT beinhaltet.

Kreditprozessoptimierung mit Six Sigma: Am 19.4.2007 referierte Dr. Oliver-Sven Penger, Deutsche Bank AG, Inhouse Consulting, zum Thema „Kreditprozessoptimierung mit Six Sigma“. Vorgestellt wurde ein Projekt zur Optimierung der Effizienz und Qualität in der DB Kredit Service GmbH, die durch eine Ausgliederung der Kredit- und Sicherheitenbearbeitung für private Baufinanzierungen der Deutschen Bank entstanden ist. Anhand des Ende 2006 abgeschlossenen Pilotprojekts wurde dargestellt, wie die Six-Sigma-Methode und deren Werkzeuge dazu beitragen, die komplexen Zusammenhänge bei der Steuerung eines Bereichs zu verstehen und die wichtigsten Stellgrößen zu identifizieren. Ziel war die Definition, Messung und Analyse von Produktivität, Qualitätsindikatoren sowie möglicher Einflussgrößen. Dr. Penger stellte Schritt für Schritt die einzelnen Projektstufen vor. Dabei gab er nicht nur Einblicke in die konkrete Umsetzung der Methodik, sondern zeigte auch unterschiedliche Erkenntnisse bei der Optimierung. Anhand einfacher deskriptiver Datenanalysen als auch komplexer statistischer Auswertungen wurden dem Auditorium verdeutlicht, wie viele Erkenntnisse sich durch Messung und Analyse eines Prozesses gewinnen lassen. Dem Referenten gelang es eindrucksvoll, die Relevanz und die Potenziale von Six Sigma in der Finanzbranche zu belegen.

Die Folien zu beiden Vorträgen stehen im Internet auf www.processlab.info unter dem Menüpunkt „Downloads“ für Sie bereit.

1. ProcessLab-Konferenz am 14.6.2007

In wenigen Tagen ist es soweit: Dann findet die erste Konferenz des ProcessLab in Frankfurt statt. Die Idee ist es, Ihnen mit dieser Konferenz eine Plattform zum Austausch von Ideen und Herangehensweisen rund um das bankbetriebliche Prozessmanagement zu bieten. Als Schwerpunktthema haben wir uns für die „Messung und Steuerung von Prozessen“ entschieden. Hierin liegt nach unserer Einschätzung erhebliches Potenzial für den Bankensektor. Bewusst wollen wir Erfahrungen aus der Automobilbranche in die Konferenz einfließen lassen und haben Sprecher von BMW und Porsche Consulting gewinnen können. Auch wir sind gespannt auf, ob und inwiefern sich Erkenntnisse des Prozessmanagements auf unsere Branche übertragen lassen. Spannend werden sicher State-of-the-Art-Berichte aus der Postbank, der Commerzbank und von Xchanging sein.

Als zweites Special wollen wir Theorie und Praxis stärker verbinden. Die Konferenz besteht daher zum einen aus einer Praxis-Vortragsreihe und zum anderen aus einem

wissenschaftlichen Track. Vorträge können wechselseitig besucht werden. Auch hier sind wir auf die Resonanz gespannt. Wir freuen uns auf die Mitwirkung von Prof. Dr. Susanne Leist, Inhaberin des Lehrstuhls für Business Engineering an der Universität Regensburg, die den wissenschaftlichen Track leiten wird.

Daran schließt sich ein Keynote-Vortrag von Klaus Peter Frohmüller, Mitglied des Vorstands der Wüstenrot & Württembergische AG, an. Den Abschluss wird eine Podiumsdiskussion bilden, zu der wir hochrangige Vertreter der Finanzdienstleistungsszene eingeladen haben.

Sollten Sie keine Info-Mail bzw. keinen Flyer zur Konferenz bekommen haben, können Sie unter dem folgenden Link Informationen abrufen und sich anmelden:

http://www.bankakademie-verlag.de/verlag/konferenz/processlab_2007.html

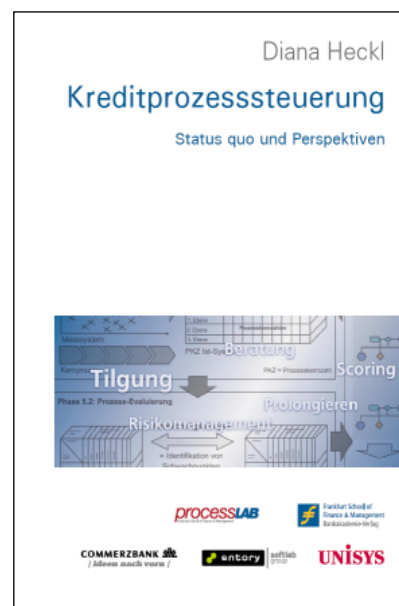
Steuerung von Kreditprozessen: Studie zu Status quo und Perspektiven deutscher Banken

Die Optimierung der Geschäftsprozesse ist im Bankensektor schon seit vielen Jahren ein wichtiges Thema. Dabei wird eine Steuerung der Prozesse im „industriellen“ Maßstab angestrebt. Fraglich ist jedoch, inwieweit die Prozesssteuerung bereits im Kreditgeschäft – dem Herzstück deutscher Banken und Sparkassen – implementiert ist. Eine gerade fertig gestellte empirische Studie unter den 1.000 größten Kreditinstituten Deutschlands sowie den zwölf Anbietern von Kreditprocessing-Dienstleistungen nimmt sich dieser Fragestellung an.

Die Studie zeigt, dass drei Viertel der Banken und Sparkassen die Prozesssteuerung als probates Mittel zur Verbesserung der Effektivität und Effizienz des Kreditgeschäftsmanagements ansehen. Allerdings legt nur die Hälfte der Institute Indikatoren zur Messung der Prozessperformance fest und ermittelt diese – das allerdings meist sporadisch und manuell. Von einer industriellen Prozesssteuerung kann somit noch nicht die Rede sein. Im Gegensatz zu Banken und Sparkassen weist die Mehrheit der Service-Anbieter bereits heute transparente Prozesse auf und erhebt Prozessindikatoren. Eine kontinuierliche Messung der Prozessperformance und Ableitung von Konsequenzen für die Prozessgestaltung erfolgt jedoch noch nicht.

In der von Diana Heckl verfassten Studie wird der heutige Stand der Kreditprozesssteuerung analysiert. Zudem werden Anforderungen an die zukünftige Steuerung identifiziert. Darüber hinaus zeigt die Studie Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Kreditprozesssteuerung auf. Sie erscheint Anfang Juni. Auf der 1. ProcessLab-Konferenz stellt die Autorin ausgewählte Ergebnisse vor.

Weitere Informationen: d.heckl@frankfurt-school.de



Siemens ist neuer Sponsor des ProcessLab

Seit April 2007 hat das ProcessLab einen weiteren Sponsorpartner. Die Siemens IT Solutions and Services" (SIS) hat sich entschlossen, das ProcessLab zu unterstützen und beim weiteren Aufbau mitzuarbeiten. In dem Konzernbereich SIS bündelt Siemens seit Jahresbeginn seine weltweiten Lösungen und Services in der Informationstechnik sowie seine Softwarekompetenzen. Hinter SIS stehen 43.000 Mitarbeiter, die derzeit etwa 5

Milliarden Euro Umsatz erwirtschaften. Wir freuen uns auf SIS und die zukünftige Zusammenarbeit!



Das Foto zeigt von links nach rechts Prof. Dr. Thomas Heimer (Dekan der Frankfurt School of Finance & Management), Dr. Andreas Finke (Global Head of Financial Services, Siemens IT Solutions and Services GmbH & Co. OHG) und Prof. Dr. Jürgen Moormann bei der Fixierung der Partnerschaft.

Mitwirkung in der Zukunftswerkstatt „Kreditinstitute“

Als Mitglied der Expertenrunde „Zukunftswerkstatt Kreditinstitute“ hielt Prof. Dr. Jürgen Moormann einen Vortrag zur „Verbesserung der Ertragsseite: Integration der Kundenprozesse in die bankbetrieblichen Geschäftsprozesse“ (18.1.2007, Hamburg).

Die Zukunftswerkstatt ist eine Initiative der Alternus GmbH, Hamburg. In einer halbjährlich tagenden Expertenrunde werden zentrale bankbetriebliche Trendthemen festgelegt, die im Anschluss von ausgewählten Mitarbeitern verschiedener Banken in kleinen Teams in so genannten Camps bearbeitet werden. Zentrale Erkenntnisse finden später im „Branchenreport Kreditinstitute“ ihren Niederschlag.

Eines der Trendthemen ist nun die „Ereignisorientierte Vertriebsprozessgestaltung“ basierend auf den Überlegungen zu Kundenprozessen. Wir sind schon gespannt auf die Ergebnisse, die im August vorgestellt werden.

Der Beitrag kann [hier](#) abgerufen werden.

Diana Heckl und Prof. Dr. Jürgen Moormann in Montreux, Schweiz

Im Rahmen des 6. FiTech Gipfels 2007 in Montreux (6.-8. Mai) stellten Diana Heckl und Prof. Dr. Moormann in einem Workshop das Thema „Entwicklung eines Monitoring-Systems zur Steuerung bankbetrieblicher Prozesse“ vor. In einer weiteren von uns durchgeführten Diskussionsrunde wurde die Frage „Industrialisierung der Ertragsseite – Wie geht das?“ kontrovers behandelt. Der Gipfel wurde gemeinsam von Prof. Dr. Jürgen Moormann und Prof. Dr. Erhard Petzel, ibi research an der Universität Regensburg, geleitet.



Der FiTech-Gipfel zeigte wieder die sehr enge Verknüpfung zwischen Geschäftsmodell, Prozessmanagement und IT-Einsatz. Das Spektrum der 23 Vorträge, Case Studies und Workshops war groß: IT-Landschaft der American Express Financial Services, Six Sigma im Vertriebsprozess bei Firmenkunden der Deutschen Bank, IT-Governance, IT Asset Management bis hin zum Global Operation Model der Dresdner Bank.

Vorschau: Kurz-Sabbatical von Prof. Moormann

Ein Forschungsaufenthalt wird Prof. Dr. Moormann im August/September dieses Jahres nach Brisbane führen. Er wird dort an der Queensland University of Technology (QUT) in der BPM Group arbeiten. An der QUT befindet sich eine der weltweit größten Forschungsteams, die sich mit Prozessmanagementthemen beschäftigen (BPM Group). Den Abschluss des Mini-Sabbaticals wird der Besuch der 5th International Conference on Business Process Management (BPM 2007) Ende September bilden.

Veranstaltungskalender

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

14.6.2007 **1. ProcessLab-Konferenz**
ab 9.00 Uhr, Informationen s.o.
Ort: Frankfurt School of Finance & Management

27./28.6.2007 „Bank-IT 2007“,
Konferenzleitung: Prof. Dr. Moormann, Euroforum Deutschland GmbH, Ort:
Mainz

18.10.2007 **5. ProcessLab-Colloquium**
18:00 Uhr „Modellierung und IT- Unterstützung bankfachlicher Prozesse“
Dr. Ralph Schmidt, Mitglied des Vorstands, Bayerische Landesbank,
München, Ort: Frankfurt School

22.11.2007 „Die Zukunft der Kreditbearbeitung – Kreditprocessing 2010“
Konferenzleitung: Prof. Dr. Jürgen Moormann, Kreditwerk Hypotheken-
Management GmbH, Ort: Frankfurt/M.

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

Steuerung von Kreditprozessen, ProcessLab-Studie, Frankfurt: Bankakademie-Verlag 2007

Einen vollständigen Überblick über die Publikationen des ProcessLab 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