

Newsletter Nr. 17

Januar 2011

Liebe Freunde des ProcessLab,

ich hoffe, dass Sie alle einen schönen Jahresbeginn hatten. Es wird sicherlich wieder ein spannendes Jahr werden. Ich wünsche Ihnen für 2011 auf jeden Fall viel Erfolg und alles Gute!

Auch für dieses Jahr haben wir uns wieder viel vorgenommen. Die größte Veranstaltung wird sicher unsere **5. ProcessLab-Konferenz** mit dem Thema "**Prozessgestaltung am Front-End: Integration in den Kundenprozess**" werden. Die diesjährige Konferenz soll erstmalig das Front-End von Banken und die prozessuale Integration der Institute in den Kundenprozess thematisieren. Natürlich werden wir auch diskutieren, welche Auswirkungen eine „Kundenzentrierung“ auf die Gestaltung der Marktfolgeprozesse hat. Damit nehmen wir ein innovatives Thema auf, das vor allem seit der Finanzmarktkrise enorm an Aufmerksamkeit gewonnen hat. Die Konferenz findet am **16. Juni 2011** 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 besten Grüßen

Ihr



Prof. Dr. Jürgen Moormann

Professor für Bankbetriebslehre

Leiter des ProcessLab

Frankfurt School of Finance & Management

Berichte über Veranstaltungen des ProcessLab

Colloquia des Process Lab

„Mit ganzheitlicher Sichtweise zur Prozessexzellenz“: Helmut Müller von der TeamBank AG Nürnberg präsentierte am Beispiel des easyCredit-Bestellprozesses, welche Faktoren einen Prozess erfolgreich machen. Dieser für die TeamBank wichtigste Prozess war mit dem vom ProcessLab und der Zeitschrift „geldinstitute“ ausgeschriebenen Best Process Award ausgezeichnet worden. Mehr als zwei Drittel aller Genossenschaftsbanken sind Kunde der TeamBank; pro Tag erfolgen zwischen 800 und 1.300 Kreditbearbeitungen. Der Prozessverfügbarkeit liegt bei 99,8%. In seinem Vortrag berichtete Helmut Müller u.a. über das Real Time Monitoring, die Schichtplanung, die Systemlandschaft und die Anbindung externer Dienstleister. Er stellte aber auch heraus, dass neben dem Prozessfokus unbedingt die Mitarbeiter in eine neue Prozessgestaltung einbezogen werden sollten. Der Vortrag zeigte wie ein Prozess zur Sicherung des Wettbewerbsvorteils eines Unternehmens beitragen kann. Darüber hinaus machte er am Beispiel des vorgestellten Prozesses deutlich, wie der Umbau der Bankenlandschaft zu industriellen Strukturen erfolgen wird.

→ Die Vortragsfolien können Sie [hier](#) als PDF runterladen.

„Die W&W-Gruppe auf dem Wege zum Vorsorgespezialisten – Turn-around eines Finanzdienstleisters“: Im Jahr 1999 erwarb die Wüstenrot Holding die Württembergische. Es entstand die W&W-Gruppe, bestehend aus der Wüstenrot Bausparkasse, der Wüstenrot Bank AG, der Württembergischen Versicherung und der Württembergische Lebensversicherung sowie weiteren Gesellschaften. Diese Gruppe von mittelständischen Finanzdienstleistungsunternehmen sah sich fünf Problemfeldern wie z.B. Marktanteilsverlusten und einer geringen Cross-Selling-Nutzung gegenüber. Über die finanzielle Stabilisierung und erfolgreiche Neuausrichtung der Gruppe berichtete Klaus Peter Frohmüller, Mitglied des Vorstands der W&W-Gruppe. Er zeigte auf, wie die damals gesetzten Ziele durch die Etablierung einer Management-Holding zur Steuerung der Unternehmensgruppe, der Anpassung der Mitarbeiterkapazitäten, der Zusammenführung der heterogenen IT-Systemlandschaft und eine verstärkte Zusammenarbeit der Einzelunternehmen erreicht wurden. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor liegt aus seiner Sicht darin, dass die einzelnen Unternehmen sich mit der Gruppe identifizieren und damit besser zusammenarbeiten. Gleichzeitig muss sich aber jedes Unternehmen bzw. müssen sich die jeweiligen Bereiche auf ihre Fähigkeiten und Produkte konzentrieren und dementsprechend auch strategisch gesteuert werden.

→ Zu diesem Vortrag sind keine Folien verfügbar.

ProcessLab meets Students

Mehr als 80 Studierende füllten den Vortragsraum, als unsere ehemalige Doktorandin, Dr. Diana Heckl, nun Beraterin bei McKinsey & Comp., einen Vortrag zu **„Umbau der Bankenlandschaft: Filialen im Brennpunkt“** hielt. Ziel des im Vortrag vorgestellten Projekts war die Untersuchung und Dokumentation der Abläufe in ausgewählten Pilotfilialen einer großen Privatbank. Dazu wurden (in Anlehnung an die aus dem Lean-Ansatz bekannten Dimensionen) das Kundenverhalten, die Prozesse, die Organisationsstruktur sowie die Leistungssteuerung in den jeweiligen Filialen untersucht. Eine breite Palette von Methoden kam dabei zum Einsatz. So wurden u.a. Interviews mit Kunden, Beratern, Filialleitern und Back-Office-Mitarbeitern geführt und eine Selbstaufschreibung und Multimomentaufnahmen durchgeführt. Das Ergebnis des Projekts soll helfen, die Vertriebsleistung zu steigern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Die durch die höhere Effektivität gewonnenen Kapazitäten sollen im Vertrieb zur Umsatz-

steigerung genutzt werden. Das Thema war eng verknüpft mit unserer im Wintersemester laufenden Vorlesung "Wertschöpfungsmanagement in Banken" und stieß auf großes Interesse.

Berichte über weitere Aktivitäten des ProcessLab

Weiterentwicklung von KreditSim

KreditSim ist ein vom ProcessLab entwickeltes Rollenspiel, um MitarbeiterInnen in Banken für Prozessprobleme und -lösungen zu sensibilisieren. Insbesondere eignet sich KreditSim im Rahmen der Einführung von Six Sigma. Simuliert wird mit diesem „Planspiel“ die Kreditantragsbearbeitung – das Herzstück des klassischen Bankgeschäfts.

KreditSim ist bei mehreren Beratungsunternehmen und Banken in Deutschland und in der Schweiz im Einsatz. Auch an der Frankfurt School ist es vielfach eingesetzt worden – im Management-Studiengang der Frankfurt School, in Trainings für den MBA in Finance in Kooperation mit der Financial University in Moskau und im Wahlfach „Six Sigma in Banken“ im Master of Finance. Auch die Nordakademie (Hochschule der privaten Wirtschaft) ist Lizenznehmer. Über die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten des Rollenspiels haben Börner/Heckl/Hilgert (2009) ausführlich berichtet.

Aus der Beschäftigung mit KreditSim haben sich interessante Forschungsfragen entwickelt. So gehen wir aktuell der Frage nach, inwiefern Rollenspiele wie KreditSim das Lernen in Unternehmen – bezogen auf Prozessverbesserungen – konkret unterstützen können. Dazu erheben wir Daten in den von uns durchgeführten Seminaren. Auch erste Gedanken zur Erfassung impliziten Wissens in Unternehmen durch Nutzung von Rollenspielen haben wir formuliert (Moormann/Wang 2010).

KreditSim als Software

Bereits ohne den Einsatz technischer Hilfsmittel führt KreditSim zu eindrucksvollen Ergebnissen. In der Realität kann jedoch Informationstechnologie eingesetzt werden, um einen Prozess zu verbessern. Daraus entstand die Idee, KreditSim zu „digitalisieren“. Daher hat unser Sponsor [Cirquent](#) in Kooperation mit [Metasonic](#), einem Anbieter von BPM-Software, das Rollenspiel um eine computerbasierte Variante erweitert (KreditSim 2.0). Mit dem neuen Workflow-Management-System kann den Schulungsteilnehmern nicht nur die Prozessverbesserung, sondern auch die Prozessautomatisierung näher gebracht werden. Über das Konzept hat René Börner auf der International Conference on Computer Supported Education berichtet (Börner/Uremovic 2010). Ein praxisnaher Bericht wurde von Gronert (2010) verfasst.

InsuranceSim für Versicherungsunternehmen

Ebenfalls in Kooperation mit Cirquent wurde auch eine Simulationsübung für die Assekuranz entwickelt. InsuranceSim folgt der gleichen Logik wie KreditSim, weist aber einige inhaltliche und strukturelle Unterschiede auf. Ziel ist es wiederum, MitarbeiterInnen in Versicherungsunternehmen mit den Grundzügen von Six Sigma vertraut zu machen und/oder die TeilnehmerInnen generell für die Verbesserung von Geschäftsprozessen zu sensibilisieren. InsuranceSim ist wie KreditSim eine papierbasierte Simulationsübung. Auch InsuranceSim wurde in ein Workflow-Management-System überführt. Über die Einsatzmöglichkeiten im Rahmen von Workshops berichtet Gronert (2010) in einem praxisnahen Beitrag.

Wenn Sie mehr über KreditSim erfahren möchten, können Sie sich [hier](#) die KreditSim-Broschüre herunterladen oder wenden Sie sich gern an Michael Leyer (m.leyer@fs.de).

→ Eine Publikationsübersicht zu KreditSim und InsuranceSim finden Sie [hier](#).

Gründung des Kompetenzzentrums "BPM in Financial Industries"

Im Oktober 2010 wurde das Kompetenzzentrum für Business Process Management in der Finanzbranche gegründet. Ziel des Zentrums ist die gemeinsame Forschung zwischen den Partnerinstitutionen zu fördern und den anwendungsorientierten Wissensaustausch mit führenden Unternehmen des Finanzsektors zu intensivieren. Das Kompetenzzentrum ist auf internationale Kooperation ausgelegt, fokussiert sich aber zunächst auf Deutschland und Australien. Es wurde vom European Research Center for Information Systems (ERCIS) an der Universität Münster zusammen mit dem ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management, der Queensland University of Technology, Brisbane, und der Fachhochschule Südwestfalen gegründet.



V.l.n.r.: Burkhard Weiß, Prof. Dr. André Coners, Prof. Dr. Jürgen Moormann, Prof. Dr. Jörg Becker, PD Dr. Axel Winkelmann, Dr. Armin Stein

White Paper: Rahmenkonzept für das prozessorientierte Management in der Finanzbranche

Bereits seit längerer Zeit beschäftigen wir uns mit der Frage, wie ein Vorgehensmodell zur Gestaltung von prozessorientierten Banken und Versicherungsunternehmen aussehen sollte. Das aus unseren Überlegungen resultierende Rahmenkonzept, das ProcessLab-Framework, haben wir nun in einem White Paper beschrieben. Wir freuen uns auf Ihr Feedback – jede Art von Hinweisen, Anregungen und Verbesserungsvorschlägen ist willkommen!

→ Das White Paper finden Sie [hier](#).

Exkursion zur TeamBank mit Master-Studierenden



Der Kurs „Process Management“ im Master of Finance-Programm der Frankfurt School findet jeweils in Kooperation mit dem ProcessLab statt. Neben der Präsentation aktueller Forschungsergebnisse stand in diesem Semester auch eine Exkursion zur [TeamBank](#) auf dem Programm. Die in Nürnberg ansässige Bank führt die Bearbeitung der Konsumentenfinanzierung für rund 800 Genossenschaftsbanken durch. Zusammen mit Doktoranden des ProcessLab hatten die Kursteilnehmer die Möglichkeit, sich live ein Bild von der industriellen Kreditbearbeitung zu machen. In verschiedenen Vorträgen stellten die jeweiligen Experten der Bank Prozessdesign, -messung, -steuerung sowie Risikosteuerung anschaulich vor. Ein Rundgang durch die „Produktion“ gab den Studierenden einen guten Einblick in die Arbeitsweise einer der größten Kreditfabriken Deutschlands.

Beitrag des ProcessLab in internationalem Handbuch

Im gerade erschienenen „Handbook on Business Process Management“ (Hrsg. vom Brocke/Rosemann) ist ein Kapitel von Dr. Diana Heckl und Prof. Dr. Jürgen Moormann zum Thema „Process Performance Management“ enthalten. In dem Beitrag geht es um die Messung der Performance von Prozessen in Unternehmen. Die richtige Durchführung der Messung wird sowohl in der Praxis als auch in der Theorie

kontrovers diskutiert. In dem Beitrag werden daher die relevanten Ansätze dargestellt und erörtert. Entscheidend ist, dass ein Messsystem auf das jeweilige Unternehmen zugeschnitten wird; die Autoren beschreiben, wie ein unternehmensspezifisches Messsystem der Prozessperformance entwickelt und betrieben werden kann.

Veröffentlichung der Dissertation von Diana Heckl

In der Dissertation geht es um die Konzeption eines Frameworks zur Steuerung der Prozessperformance am Beispiel des Kreditprozesses.

Inhalt: Die operative Prozesssteuerung stellt eine immer wichtigere Aufgabe für Finanzdienstleister dar. Dabei geht es um die permanente Überwachung, Analyse und Optimierung von Prozessabläufen unter Nutzung von aus der Fertigungsindustrie bekannten Verfahren. Doch bisher vorgelegte Konzepte zur Steuerung der Performance von Dienstleistungsprozessen greifen zu kurz. Insbesondere die Idee des Prozesslabors und die damit verbundene kontinuierliche Messung, Analyse und Simulation von Prozessgestaltungsvarianten wird bis heute kaum verfolgt. 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.



Das vorgestellte Framework umfasst alle für die Steuerung der Prozessperformance wichtigen Komponenten: Aufbau eines steuerbaren Prozessmodells, Konstruktion eines Messsystems zur Bewertung der Prozessperformance, Entwicklung von Handlungsmöglichkeiten sowie Analyse und Vergleich von Steuerungsoptionen. Mit der Arbeit werden die konzeptionellen Grundlagen für ein (simulationsgestütztes) Prozesslabor im Dienstleistungsbereich gelegt.

Das Buch ist der zweite Band in der von Prof. Dr. Moormann herausgegebenen Reihe „Advances in Business Process Management“. Das Buch kann [direkt](#) beim Logos-Verlag, Berlin, bestellt werden (ISBN 978-3-8325-2205-6, 441 Seiten).

logos

Vortrag von Prof. Moormann in Xi'an, China

Im Rahmen der 5th International Conference on Knowledge Management in Asia Pacific (KMAP2010), 16.-18.9.2010, hielt Prof. Dr. Jürgen Moormann einen Vortrag über „Using role-play based simulation to acquire tacit knowledge in organizations: The case of KreditSim“. Dabei geht es um die Frage, wie implizites Wissen, das in den Geschäftsprozessen eines Unternehmens enthalten ist, sichtbar gemacht und zu explizitem Wissen transformiert werden kann. Als Anwendungsfall wird in dem Beitrag das am ProcessLab entwickelte Rollenspiel KreditSim verwendet. Das Paper wurde zusammen mit Prof. Minhong Wang, Faculty of Learning der Universität Hong Kong, geschrieben.

Aus der Zusammenarbeit von Prof. Wang und Prof. Moormann sowie Prof. Stephen J.H. Yang (National Central University, Taiwan) ist auch ein Beitrag für das Werk „Performance-based Learning and Knowledge Management in the Workplace“ (Hrsg. Liebowitz/Frank) entstanden. Das Buch ist im Druck.

Vortrag auf der Informatik 2010

Auf der „Informatik 2010“, der Jahrestagung der Gesellschaft für Informatik vom 29.09.-01.10.2010 in Leipzig, präsentierte Prof. Dr. Jürgen Moormann das Paper „Konzeption eines Prozesslabors zur Verbesserung der operativen Steuerung von Dienstleistungsprozessen“ (Leyer/Moormann). Dienstleistungen sind durch die Einbindung von Kunden in die Leistungserstellung gekennzeichnet. Dies führt oft zu Verzögerungen in der Leistungserstellung, wenn Kunden nicht wie geplant verfügbar sind. Im Vortrag wurde die Idee eines Prozesslabors vorgestellt, in dem ein Dienstleistungsprozess abgebildet und verschiedene Szenarien simuliert werden können. Damit soll eine bessere Abschätzung von Maßnahmen der Prozesssteuerung im Umgang mit der Kundenintegration erreicht werden.

Vortrag in Valencia

Im Rahmen der 2nd International Conference on Knowledge Management and Information Sharing (KMIS 2010), 25.-28.10.2010, hielt Michael Leyer einen Vortrag über „Using role-plays to acquire process-oriented knowledge in enterprises“ (Börner/Leyer). Kern des Vortrags war die Frage, wie Mitarbeiter in Unternehmen das immer wichtiger werdende prozessorientierte Denken erlernen können. Für dieses implizite Wissen eignen sich Rollenspiele sehr gut, da diese die erfolgversprechende Kombination aus Learning by Doing und einem Erfahrungsaustausch der Mitarbeiter ermöglichen. Als Beispiel für die konkrete Anwendung wurde das vom ProcessLab entwickelte Rollenspiel KreditSim vorgestellt.

Paper-Präsentationen in Brisbane



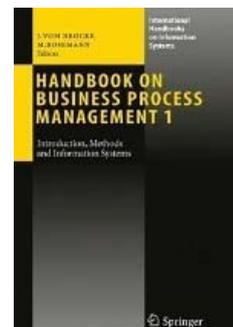
Auf der 21. Australasian Conference of Information Systems (ACIS 2010) stellte Michael Leyer zwei Paper vor. In dem Beitrag „[Facilitating operational control of business services: A method for analysing and structuring customer integration](#)“ (Leyer/Moormann) wird eine Methode zur Analyse der Auswirkungen der Integration von Kunden auf Geschäftsprozesse entwickelt. Der Beitrag „[Co-Creation in Business Service Lifecycle Management](#)“ (Krug/Korthaus/Fiell/Leyer) entstand in Zusammenarbeit mit Forschern der Queensland University of Technology und der Universität Mannheim. Darin analysieren die Autoren, wie Dienstleistungsunternehmen Kunden über den Lebenszyklus einer Dienstleistung am besten einbinden können.

Buchbesprechung

[Handbook on Business Process Management](#)

Vom Brocke, J./Rosemann, M. (Hrsg.), Heidelberg et al.: Springer 2010, ISBN: 978-3-642-00416-2 (Band 1), ISBN: 978-3-642-01981-4 (Band 2)

Ausrichtung: Das im Sommer 2010 erschienene zweibändige, englischsprachige Handbuch gilt als internationales Referenzwerk zum Business Process Management. Es bietet eine umfassende Sammlung von Beiträgen zu den wichtigsten Themenfeldern des Prozessmanagements: Definition und Umfang von BPM, Methoden des Prozessmanagements, prozessorientierte IT-Systeme, strategische Ausrichtung, Governance sowie Mitarbeiter und Unternehmenskultur. Die beiden



Bände enthalten insgesamt 52 Beiträge und wurden von international renommierten Autoren aus Forschung und Praxis geschrieben.

Zielgruppe: Das „Handbook on Business Process Management“ beinhaltet einerseits Grundlagen- bzw. Übersichtsartikel, andererseits aber auch spezialisierte Beiträge rund um verschiedene Prozess-themen. Somit richtet sich dieses Werk sowohl an Prozessmanager als auch an Wissenschaftler. Außerdem bieten sich einige Beiträge für interessierte Leser an, die sich in das Thema Prozessmanagement einlesen wollen. Darüber hinaus laden die beiden Bände erfahrene Prozessmanager und -forscher ein, ihr Wissensspektrum anhand neuester Forschungsergebnisse zu erweitern.

Inhalt: Der erste Band „Introduction, Methods and Information Systems“ ist in drei Teile gegliedert, die sich mit eben diesen Themengebieten beschäftigen. Der erste Teil startet mit zwei Beiträgen von Michael Hammer und Thomas H. Davenport, den wohl berühmtesten Autoren auf dem Gebiet des Prozessmanagements. Der zweite Teil beinhaltet Beiträge über Methoden des Prozessmanagements, angefangen bei „alten Bekannten“ wie Six Sigma, aber auch über neuartige Ansätze wie die kollaborative Prozessmodellierung oder die Geschäftsprozesssimulation. Der letzte Teil von Band 1 beschäftigt sich mit IT-Systemen und Prozessmanagement, z.B. BPM und SOA oder Resource-Driven Workflows. Im Band 2 „Strategic Alignment, Governance, People and Culture“ finden sich im ersten Teil Beiträge über das Zusammenspiel zwischen Strategie und Prozessen sowie über Maßnahmen und Methoden der Prozessmessung und -analyse. Der zweite Teil befasst sich mit der Governance und Kontrolle von Geschäftsprozessen. Im letzten Teil „People and Culture“ werden u.a. Themen wie Cultural Change und Knowledge Engineering im Zusammenhang mit BPM behandelt.

Fazit: Das „Handbook on Business Process Management“ bietet die umfassendste Sammlung des aktuellen Forschungsstands im Prozessmanagement, die zurzeit auf dem Markt erhältlich ist. Die Autoren der Beiträge sind Forscher und Praktiker, die sich weltweit im Rahmen des Prozessmanagements einen Namen gemacht haben. Die Bände bieten eine gute Mischung von Einstiegsartikeln in das Thema BPM und spezifischen Neuentwicklungen in ausgewählten Schwerpunkten des Prozessmanagements.

Herausgeber: Michael Rosemann ist Professor für Information Systems sowie Co-Leiter der BPM Group der Queensland University of Technology in Brisbane, Australien. Jan vom Brocke ist Inhaber des Hilti Lehrstuhls für Business Process Management an der Hochschule Liechtenstein sowie Direktor des Instituts für Wirtschaftsinformatik.

Veranstaltungskalender

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

<p>26.01.2011</p>	<p><u>„Ansätze und Perspektiven zur Kundenprozessunterstützung“</u> (Prof. Dr. Jürgen Moormann/Anne Dohmen), Workshop im Rahmen der Konferenz „Bank im Dialog: Der Kunde im Fokus der bankwirtschaftlichen Wertschöpfung“ Ort: Universität St. Gallen</p>
<p>02.02.2011 18.00 Uhr</p>	<p>10. ProcessLab-Workshop „Six Sigma in der Finanzbranche“ „Prozessorientierte Gestaltung von Kundenkontaktpunkten“ Moderation: Thomas Reble und Tomas Letic, UMS Consulting GmbH Ort: Frankfurt School, Raum B505 (<i>nur BB und MBB</i>)</p>

<p>10.02.2011 18.00 Uhr</p>	<p><u>19. ProcessLab-Colloquium</u> Buchvorstellung "Prozessmanagement in der Assekuranz" (Hrsg.: Gensch, Moormann, Wehn) <i>Vortrag 1: Operational Management in der Assekuranz</i> Dr. Robert Wehn, Mitglied der Geschäftsführung, Generali Deutschland Services GmbH / Philip Franck, Gruppenleiter Consulting, Generali Deutschland Holding AG <i>Vortrag 2: Steuerung und Ausrichtung der IT aus fachlicher Sicht: Das ERGO-Domänenmodell</i> Dr. Matthias Hilgert, Referent IT-Strategie / Beatrice Thiele, Referentin Unternehmensarchitektur; beide ITERGO Informationstechnologie GmbH, ERGO Versicherungsgruppe Ort: Frankfurt School, Raum 20</p>
<p>09.02.2011</p>	<p>Jahreseröffnungsgespräch des International Bankers Forum 2011 - 14. Bank der Zukunft Podiumsdiskussion „Zeit für einen Neustart der Kunde-Bank-Beziehung! Wege aus der Vertrauenskrise“ Moderation: Prof. Dr. Jürgen Moormann Ort: Frankfurt/M. (auf Einladung)</p>
<p>07.04.2011</p>	<p>„Suche nach neuen Wertschöpfungsstrukturen: Herausforderungen für das Management“ (Prof. Dr. Jürgen Moormann) BGK-Forum 2011 „Menschen, Märkte, Management“ Ort: Ludwigsburg (auf Einladung)</p>
<p>10.-12.04. 2011</p>	<p>FiTech Gipfel 2011 – 9. Gipfel für Finanztechnologie Konferenzleitung und Vortrag: Prof. Dr. Jürgen Moormann Ort: Heiligendamm</p>
<p>20.-22.04. 2011</p>	<p>„Towards Construction of Situational Methods for Service Identification“ (René Börner) Method Engineering 2011 – Engineering Methods in the Service-Oriented Context Ort: Universität Paris</p>
<p>16.06.2011</p>	<p>5. ProcessLab-Konferenz „Prozessgestaltung am Front-End: Integration in den Kundenprozess“ Ort: Frankfurt School</p>

Wichtig:

Anmeldung zu den ProcessLab-Colloquia: Die Teilnahme an Veranstaltungen des ProcessLab ist (mit Ausnahme der ProcessLab-Konferenz) kostenfrei.

Neue Publikationen

Börner, R./Leyer, M. (2010), Using role-plays to acquire process-oriented knowledge in enterprises, in: Liu, K./Filipe, J. (Hrsg.), Proceedings of the International Conference on Knowledge Management and Information Sharing, Valencia: SciTePress, S. 149-156 (Artikel zum [Download](#)).

Börner, R./Leyer, M. (2010), Wie viel Organisation braucht Six Sigma? Eine empirische Untersuchung für die Finanzdienstleistungsbranche, in: Zeitschrift Führung und Organisation, 79. Jg., Heft 6, S. 405-411.

Burger, A./Moormann, J. (2010), Performance Analysis on Process Level: Benchmarking of Transactions in Banking, in: International Journal of Banking, Accounting and Finance, 2. Jg., Nr. 4, S. 408-420 ([Abstract](#)).

Dohmen, A./Leyer, M. (2010), Analyzing Business Process Efficiency by Combining Business Process Simulation with Data Envelopment Analysis, in: Ao, S.I./Chan, A. H.-S./Katagiri, D./Xu, L. (Hrsg.), Special Edition of the International MultiConference of Engineers and Computer Scientists 2010, IAENG Transactions on Engineering Technologies, Bd. 5, Melville: American Institute of Physics, S. 29-43.

Heckl, D./Moormann, J. (2010), Process Performance Management, in: Brocke, J. vom/Rosemann, M. (Hrsg.), Handbook on Business Process Management, Bd. 2, Berlin Heidelberg: Springer 2010, S. 115-135 ([Abstract](#)) weitere Informationen unter www.bpm-handbook.com.

Krug, S./Korthaus, A./Fieft, E./Leyer, M., Co-Creation in Business Service Lifecycle Management, in: Proceedings of the 21st Australasian Conference of Information Systems (ACIS 2010), 01.-03.12.2010, Paper 27 ([Abstract](#)).

Leyer, M./Moormann, J. (2010), Facilitating Operational Control of Business Services: A Method for Analysing and Structuring Customer Integration, in: Proceedings of the 21st Australasian Conference of Information Systems (ACIS 2010), 01.-03.12.2010, Paper 42 ([Abstract](#)).

Leyer, M./Moormann, J. (2010), Konzeption eines Prozesslabors zur Verbesserung der operativen Steuerung von Dienstleistungsprozessen, in: Fähnrich, K.-P./Franczyk, B. (Hrsg.), Informatik 2010: Service Science – Neue Perspektiven für die Informatik, Bd. 1, Lecture Notes in Informatics (LNI) 175, Gesellschaft für Informatik: Bonn 2010, S. 635-640 (Artikel zum [Download](#)).

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), 16-17.09.2010, Xi'an, China (Artikel zum [Download](#)).

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

Hinweis

Bitte leiten Sie unseren Newsletter gerne auch an interessierte Kolleginnen und Kollegen weiter, die mit einer E-Mail an processlab@fs.de unseren Newsletter abonnieren können.

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
www.fs.de, j.moormann@fs.de