

**Newsletter Nr. 21**

**April 2012**

Liebe Freunde des ProcessLab,

auch dieses Mal informiert Sie unser Newsletter in knapper Form über die Aktivitäten am ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management.

Mit Spannung sehen wir insbesondere der 6. ProcessLab-Konferenz entgegen, die am 14. Juni in der Frankfurt School stattfindet und die „Produktion im Back-Office – Neue Ideen in der Finanzbranche“ thematisiert. Die Konferenz stellt wie in den Vorjahren den Höhepunkt unserer Veranstaltungsaktivitäten dar. Wir freuen uns schon sehr auf Ihre Teilnahme!

Darüber hinaus erfahren Sie dieses Mal insbesondere mehr über unsere Aktivitäten im Bereich der Banking-Apps. Natürlich berichten wir auch über unsere weiteren Forschungsaktivitäten. Und wir stellen erstmalig im Newsletter eine wissenschaftliche Zeitschrift zum Prozessmanagement vor.

Und wie immer: Wenn Sie mehr über das ProcessLab erfahren möchten oder Anregungen haben, kontaktieren Sie uns bitte unter [processlab@fs.de](mailto:processlab@fs.de) oder besuchen Sie unsere Website unter [www.processlab.info](http://www.processlab.info).

Mit den besten Grüßen

Ihr



**Prof. Dr. Jürgen Moormann**  
Professor für Bankbetriebslehre  
Leiter des ProcessLab

## 6. ProcessLab-Konferenz am 14. Juni 2012

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

Schon immer galt der „Maschinenraum“ von Banken und Versicherern als Bereich, dessen Leistung durch permanente Verbesserung gesteigert werden soll. Dementsprechend stehen heute Prozessmanager in vielen Häusern vor der Aufgabe, jährliche Kostensenkungen pro abgewickelter Transaktion zu erreichen. Zudem hat die schlanke Gestaltung des Back-Office große Bedeutung im Zusammenhang mit vielerorts aufgesetzten Operational-Excellence-Programmen. Vor dem Hintergrund der derzeitigen Herausforderungen in der Branche nimmt die Bedeutung einer innovativen, industriell organisierten Produktion weiter zu. Eine Reihe neu gestarteter Lean-Projekte im Back-Office-Bereich belegt die Aktualität des Themas.

**Keynote:** Wie immer dient der Keynote-Vortrag auf der Process-Lab-Konferenz dazu, über den Tellerrand hinauszuschauen und Anstöße für neue Entwicklungen des Prozessmanagements aus einer anderen Branche zu liefern. Wir freuen uns, Ihnen mit **Dr. Bernd Hirschberg, Head of Operations von der Clariant International AG**, einen profilierten Referenten bieten zu können.

Das Konzept der Konferenz ist mehr denn je am Austausch zwischen Forschung und Praxis ausgerichtet. Daher haben wir in diesem Jahr die Struktur der Konferenz verändert und kombinieren praktisch ausgerichtete Vorträge mit wissenschaftlich orientierten Beiträgen.

Über neueste Ansätze zur Leistungssteigerung der Produktion im Back-Office von Finanzdienstleistern werden Michael Eisenrauch, Mitglied der Direktion der Basler Kantonalbank, Dr. Oliver-Sven Penger, Geschäftsleitung der DB Service, Deutsche Bank PGK AG, und Dr. Friedrich G. Zuther, Abteilungsleiter Bankorganisation/Informationstechnologie, Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V., berichten.

Da zum Konferenzzeitpunkt zwei Forschungsprojekte des ProcessLab, die sich mit neuen Verfahren zur Produktivitätssteigerung und Effizienzbewertung von Back-Office-Prozessen beschäftigen, abgeschlossen sein werden, steuern wir in diesem Jahr zwei Beiträge bei. Insbesondere werden die Möglichkeiten des Einsatzes des Process Mining und der Prozesssimulation von Michael Leyer aufgezeigt. Zudem stellt Anne Schaefer neue Verfahren zur Effizienzmessung und Methodiken zur Identifizierung von Ineffizienztreibern sowie deren Anwendbarkeit auf Back-Office-Prozesse vor.

Die Zukunft der Produktion in der Finanzbranche wird zudem im Rahmen einer Podiumsdiskussion mit Klaus Peter Frohmüller, Mitglied des Vorstands der Wüstenrot & Württembergische AG, Michael Eisenrauch, Mitglied der Direktion der Basler Kantonalbank, und Dr. Robert Wehn, Geschäftsführer der Generali Deutschland Services GmbH, erörtert.

Abschließend erfolgt ein weiteres Highlight – die Verleihung des **Best Process Award**. Dieser wird in Kooperation mit der Fachzeitschrift „geldinstitute“ nun zum zweiten Mal verliehen. Mit Spannung sehen wir den Preisträgern und insbesondere dem „Siegerprozess“ entgegen.

In den nächsten Tagen sollten Sie einen Flyer zur Konferenz erhalten. Sie können aber auch unter dem folgenden Link Informationen abrufen und sich dort direkt zur Konferenz anmelden: <http://www.frankfurt-school-verlag.de/processlab>

Bis zum 20. Mai 2011 ist übrigens eine Anmeldung zum **Frühbucherpreis** möglich.

COMMERZBANK 

UMS<sup>+</sup>  
ENABLING SUCCESS

 msgGillardon

 wüstenrot  
württembergische

## Berichte über Veranstaltungen des ProcessLab

### Colloquium des ProcessLab am 23.02.2011

**„Umsetzung von Anforderungen an einen modernen Kreditservice“:** Jörg Rösemeier, Generalbevollmächtigter Operations der Wüstenrot Bausparkasse und Bank, referierte über die Komplexität einer modernen Kreditproduktion. Die Anforderungen sind vielfältig: Die Kosten sollen niedrig sein, die Bearbeitungsgeschwindigkeit hoch sein und gleichzeitig wird eine hohe Qualität gefordert. Darüber hinaus sind eine starke Vertriebsorientierung und ein erfolgreiches Risikomanagement notwendig. Unser Referent zeigte, wie die Bausparkasse Wüstenrot in einem großen Modernisierungsprojekt den Umbau von einer traditionell geprägten Kreditbearbeitung zu einer hochindustrialisierten Multi-Location- Kreditfabrik bewältigt. Besondere Herausforderungen in dem Projekt sind die hohe Abschlussorientierung der gemäß § 84 HGB selbstständigen Handelsvertreter von Wüstenrot sowie eine enorme Schwankungsbreite im zyklisch verlaufenden Geschäftstrend, die durch ausgeprägte Vertriebsoffensiven noch verstärkt wird. Dementsprechend steht die Flexibilisierung bei der Zusteuerung von Mitarbeiterressourcen auf die stark schwankende Bearbeitungsmenge im Vordergrund. Durch Gründung eines zusätzlichen Standorts in Berlin nutzt die Bausparkasse nun die Vorteile eines größeren Arbeitskräfteangebots und niedrigerer Faktorkosten.

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

## Banking-Apps für Smartphones – Hype oder Chance?

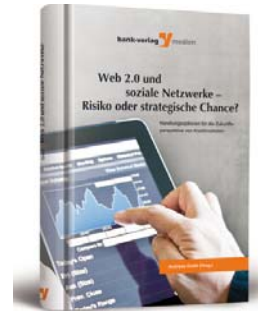
Smartphones sind im Alltag angekommen. Das Straßenbild ist immer mehr von Menschen geprägt, die (permanent) ihr Smartphone nutzen. Sehr beliebt sind in diesem Zusammenhang die Apps geworden, die für schier jedes kleine (und manchmal triviale) oder große Alltagsproblem eine Lösung anbieten. Somit war es nur eine Frage der Zeit, bis auch Banken das Potenzial von Apps erkannt und deren Entwicklung vorangetrieben haben. Heute gelten Banking-Apps als *die* Treiber für das Mobile Banking.

Inzwischen ist eine Reihe von Publikationen des ProcessLab zum Thema Banking-Apps erschienen, die im Folgenden skizziert werden.

**Akzeptanz von Banking-Apps:** Im Rahmen einer Bachelorarbeit wurde die Akzeptanz von Banking-Apps empirisch untersucht. Teile dieser Arbeit wurden in einem Artikel veröffentlicht. Die Ergebnisse der in 2010 durchgeführten Befragung zeigen, dass zwar die Nutzung von Banking-Apps zugenommen hat, die Durchdringungsquote von Mobile Banking jedoch noch immer gering ist. Anwender von Banking-Apps nutzen bisher zumeist „einfache“ Funktionalitäten wie Währungs- und Finanzrechner. Dies kann aber auch daran liegen, dass das Angebot von Banking-App-Funktionalitäten zum Zeitpunkt der Untersuchung noch bescheiden war und die meisten Apps schlicht „Light“-Versionen des traditionellen Online-Banking-Angebots waren (und vielfach sind). Bedenken seitens der Smartphone-Nutzer bestehen weiterhin hinsichtlich der Sicherheit von Banking-Apps. Entscheidend ist, dass Banken Apps auf den Markt bringen, die einen echten erkennbaren Nutzen für die Kunden bringen – insbesondere einen Mehrwert gegenüber dem stationären Online-Banking.

Steinkamp, A./Dohmen, A./Wollersheim, J. (2011), *Smartphone-Applikationen im Bankbereich. Eine empirische Untersuchung*, in: Banking and Information Technology (BIT), 12. Jg., Nr. 2, S. 32-43.

**Banking-Apps im deutschsprachigen Raum:** Das Web 2.0 und soziale Netze werden für Kreditinstitute zunehmend wichtig. Dieses Thema wird in einem Herausgeberwerk aus vielfältigen Perspektiven behandelt. Auch das ProcessLab ist in dem Buch mit einem Beitrag vertreten, in dem über den Status quo der deutschen Banking-Apps berichtet wird. Festgestellt hatten wir u.a., dass sich die Funktionalitäten der Apps weitgehend auf klassische Mobile-Banking-Anwendungen beschränken, die Apps kaum Near-Banking-Funktionalitäten enthalten, aber bezüglich der Non-Banking-Funktionalitäten ein vergleichsweise umfangreiches Angebot zur Verfügung stellen.



Dohmen, A./Moormann, J. (2011), *Verbreitung von Banking-Apps im deutschsprachigen Raum*, in: Grahl, A. (Hrsg.), [Web 2.0 und soziale Netzwerke – Risiko oder strategische Chance?](#), Köln: Bank-Verlag, S. 269-277.

**Internationale Verbreitung von Banking-Apps im November 2011:** In einer [ProcessLab-Studie](#) sind wir bereits im letzten Jahr der Frage nachgegangen, wie sich die Verbreitung von Banking-Apps national und international entwickelt hat und mit welchen Funktionalitäten die Banking-Apps ausgestattet waren.

Da sich das Angebot an Banking-Apps ständig verändert, haben wir im November 2011 erneut die Apps der weltweit Top-100-Banken untersucht. Es zeigte sich, dass die Verbreitung von Banking-Apps zwischen Januar und November 2011 wiederum stark zugenommen hat. Jedoch sind die Funktionalitäten der Apps weitgehend unverändert geblieben und unterscheiden sich bei den meisten Banken kaum voneinander. Innovative Funktionalitäten, die insbesondere den mobilen Aspekt von Smartphones nutzen (z.B. die GPS-Funktion), sind nur selten zu finden. Diese Ausnahmen finden sich insbesondere bei ostasiatischen und australischen Banking-Apps. Ein Blick in den App Store oder Google Play Store zur Inspiration lohnt!

Moormann, J./Schaefer, A. (2012), *Smartphone-Apps im Banking. Internationale Untersuchung des State of the Art von Smartphone-Apps im Bankgeschäft*, in: IM. Information Management und Consulting, 27. Jg., Nr. 1, S. 46-53.

Moormann, J. (2012), *Banking-Apps – Das Mobile Banking der Zukunft*, in: marketing intern, Vertriebsmagazin für Volksbanken und Raiffeisenbanken, Nr. 1, S. 53-55.

**Konzept einer kundenzentrierten Banking-App:** Kundenzentriertes Banking muss vom Kunden ausgehen. Die Analyse und Unterstützung von den Prozessen, die auf Seiten der Kunden ablaufen (z.B. Wohnen, Reisen, Mobilität) bieten für Banken vielfältige Möglichkeiten, frühzeitig Kundenwünsche zu erkennen und sich in den „Kundenprozess“ einzuklinken. Banking-Apps können hierbei als Integrator zwischen Kunde und Bank agieren. Das Konzept einer solchen kundenzentrierten App wurde bereits 2009 vom ProcessLab vorgestellt. In einem aktuellen Beitrag wurde dieses Konzept weiterentwickelt. Zudem wird aufgezeigt, wie eine solche App die emotionale Bindung zur Bank stärken kann.

Schaefer, A./Moormann, J./Rosemann, M. (2012), *The Rise of Smartphone Apps: Opportunities for Customer-Centric Retail Banking*, in: Banks & Bank Systems, 7. Jg., Nr. 1, S. 76-85.

## Berichte über weitere Aktivitäten des ProcessLab

### Publikation mit internationalem Autoren-Team in einem Top-Journal

In Kooperation mit Autoren aus Hongkong, USA und Taiwan publizierte Prof. Dr. Jürgen Moormann einen Beitrag in der Zeitschrift „Computers & Education“. Die Zeitschrift weist den sehr hohen Social-Citation-Wert von 2,62 auf und ist damit weltweit auf Platz 5 von 184 in der Kategorie „Education & Educational



Research“ erfassten wissenschaftlichen Zeitschriften gerankt (Thompson Report 2011). In dem Beitrag geht es um die Frage, inwieweit Faktoren der Arbeitsumgebung (insbesondere Management-, Arbeitsplatz-, organisatorische Unterstützung) die Motivation von Arbeitnehmern erklären können, E-Learning-Systeme am Arbeitsplatz zu nutzen. Dazu wurde ein Strukturgleichungsmodell entwickelt, das anhand eines Datensatzes aus China überprüft wurde. Die Ergebnisse zeigen u.a., dass die von den Arbeitnehmern wahrgenommene Unterstützung durch das Management sowie die direkten Vorgesetzten einen signifikanten Einfluss auf die wahrgenommene Nützlichkeit von E-Learning-Systemen haben. Zudem beeinflusst die Wahrnehmung von Arbeitnehmern hinsichtlich der Nützlichkeit von E-Learning-Systemen die Neigung, ein solches System am Arbeitsplatz auch tatsächlich einzusetzen.



Cheng, B., Wang, M., Moormann, J., Olaniran, B. A., Chen N.-S. (2012), *The Effects of Organizational Learning Environment on E-Learning Acceptance*, in: *Computers & Education*, 58. Jg., Nr. 3, S. 885-899.

### **Aufruf zur stärkeren Verbreitung von Wissen im Business Process Management**

Auf der wichtigsten US-amerikanischen Internet-Plattform zum Prozessmanagement (BPM), [www.bptrends.com](http://www.bptrends.com), haben Prof. Dr. Jürgen Moormann und Dr. Wasana Bandara (QUT, Brisbane) den Beitrag „Where Are We with BPM Education: A Call for Action“ publiziert. In dem Beitrag rufen die beiden zur intensiveren Verbreitung von Wissen im BPM-Bereich auf. Der Artikel dient (a) zum Aufbau einer Community, die sich mit akademischen und professionellen Aus- und Fortbildungsfragen im Prozessmanagement beschäftigen, und (b) zur Unterstützung unseres aktuellen [Call for Papers](#) für die Zeitschrift „Knowledge Management & E-Learning: An International Journal (KM&EL)“.

Moormann, J./Bandara, W. (2012), *Where Are We with BPM Education: A Call for Action*, in: BPTrends, 06.03.2012 ([Download](#))

### **Bessere Messung der Effizienz in der Wertpapierabwicklung**

In seiner Dissertation untersuchte Dr. Andreas Burger die Anwendung der Methode Data Envelopment Analysis (DEA) zur Effizienzmessung von bankbetrieblichen Prozessen. Empirische Ergebnisse lieferte er anhand der Anwendung dieser Methode auf einen Wertpapierabwicklungsprozess der Commerzbank AG. Dieser Ansatz wurde nun im [International Journal of Business Performance Management](#) veröffentlicht.

Die Vorteile der DEA liegen darin, dass sie die Effizienzmessung basierend auf mehreren Input- und Outputvariablen ermöglicht, aber dennoch eine zusammenfassende Kennzahl liefert. Mit Hilfe der Methode können Best-Practice-Prozessinstanzen innerhalb der Wertpapierabwicklung identifiziert und eine Effizienzkennzahl pro Prozessinstanz berechnet werden. Zudem kann aufgedeckt werden, welche Prozessinstanzen als Best Practice für wie viele andere Prozessinstanzen dienen können. Die DEA bietet viele Möglichkeiten zur Durchführung aufbauender Analysen, die auch Rückschlüsse auf die Einflussfaktoren der (In-)Effizienz zulassen. In dem nun veröffentlichten Beitrag ging es insbesondere darum, die Effizienz von Prozessschritten miteinander zu vergleichen. Damit konnte als Ergebnis auch eine Aussage darüber getroffen werden, welcher Prozessschritt in welcher Stärke einen Einfluss auf die Gesamtprozesseffizienz hat.

Schaefer, A./Burger, A./Moormann, J. (2012), *Sophisticating business performance management for banks: using data envelopment analysis on business process level*, in: *International Journal of Business Performance Management*, 13. Jg., Nr. 3/4, S. 227-243

## Vortrag zur Identifikation von Kundenintegration auf der MKWI

Auf der diesjährigen Multikonferenz für Wirtschaftsinformatik (MKWI) stellte Michael Leyer eine Methodik zur Analyse der Auswirkungen von Kundenintegration auf die Produktivität von informationszentrierten Dienstleistungen vor. Die Methodik ist für Prozesse geeignet, die in Workflowmanagementsystemen implementiert sind. Zur Identifikation der Auswirkungen wird eine Kombination aus Process Mining und statistischen Verfahren verwendet. Anhand der Methodik lässt sich detailliert zeigen, bei welchen Aktivitäten kundeninduzierte Wartezeiten auftreten, wie oft diese auftreten, wie lange sie dauern und ob der Kontext, in dem sie auftreten, einen Einfluss hat. Die Ergebnisse können als Ansatzpunkt für Verbesserungen der Produktivität von Dienstleistungsprozessen genutzt werden.

Leyer, M./Moormann, J. (2012), *Kundenintegration bei der Erstellung von informationszentrierten Dienstleistungen. Analyse der Auswirkungen auf die Produktivität der Leistungserbringung*, in: Böhmann, T., Knackstedt, R., Leimeister J.M., Nüttgens, M., Thomas, O. (Hrsg.), *Proceedings der Teilkonferenz Service Engineering & Management im Rahmen der Multi-Konferenz Wirtschaftsinformatik 2012*, Braunschweig, S. 137-150.

## Vortrag von Anne Schaefer an der Universität Münster



Das European Research Center for Information Systems (ERCIS) der Universität Münster ist ein internationales Netzwerk, das sich mit Forschungsfragen in der Wirtschaftsinformatik beschäftigt. Forschungsparallelen mit dem ProcessLab finden sich z.B. bei der Anwendung der Data Envelopment Analysis (DEA) zur Effizienzanalyse von Prozessen. Anne Schaefer stellte aktuelle Ergebnisse ihrer

Dissertation vor, in der es um die Identifizierung von Ineffizienztreibern in Geschäftsprozessen geht. In dem präsentierten Paper wendet sie eine Methodenkombination an, die auf der DEA beruht. Die Ergebnisse decken Ineffizienztreiber und deren Einfluss auf die Gesamteffizienz eines Wertpapierabwicklungsprozesses auf. Das Forschungscolloquium des ERCIS bot eine großartige Gelegenheit, sich über ähnliche Forschungsansätze und -ergebnisse auszutauschen.

## Forschungsantrag des ProcessLab beim DAAD erfolgreich

Zusammen mit der BPM-Group der Queensland University of Technology, Brisbane, haben wir erstmalig ein Projekt beim Deutschen Akademischen Austauschdienst (DAAD) platzieren können. Dabei handelt es sich um ein Projekt im Rahmen der „Australian Technology Network – Germany Joint Research Cooperation“. Konkret werden wir uns mit der Frage beschäftigen, wie Prinzipien der operativen Steuerung aus der produzierenden Industrie auf Dienstleistungsprozesse übertragen werden können. Das Thema knüpft damit an die Dissertation von Michael Leyer an. Mit dem Projekt können wir unsere gemeinsamen Forschungsaktivitäten mit der QUT weiter ausbauen. Das Projekt läuft über zwei Jahre.

## Sechs Jahre Kooperation mit dem ProcessLab-Sponsor Cirquent

Die Kooperation mit der Cirquent GmbH endete Anfang des Jahres. Nach zwei erfolgreichen Perioden der Zusammenarbeit geht die Kooperation – zunächst – zu Ende. Über mehr als sechs Jahre haben wir den Bankenbereich des Unternehmens mit vielen Aktivitäten begleitet – zunächst die entory AG und später die Cirquent GmbH, die seit dem 1. April 2012 unter dem Namen NTT DATA firmiert. In dieser Zeit haben wir in enger Abstimmung zwei umfangreiche Forschungsprojekte durchführen können. Selbstverständlich bleiben wir dem Unternehmen und insbesondere unseren dortigen Partnern weiterhin eng verbunden.



## UMS neuer Sponsor des ProcessLab



Bereits seit 2006 besteht eine informelle Kooperation zwischen der Frankfurt School of Finance & Management, dem ProcessLab und der UMS Consulting GmbH. Thematischer Fokus dieser Zusammenarbeit war die Durchführung von Lehrveranstaltungen und Rollenspielen, die Erstellung von Buchbeiträgen und das Halten von Vorträgen rund um das Thema Six Sigma in der Finanzbranche.

Seit dem 1. März 2012 hat sich diese Kooperation intensiviert: UMS unterstützt das ProcessLab nun als offizieller Sponsor. Die Begeisterung für prozessorientiertes Denken und Prozessverbesserung wird beide in Zukunft noch mehr verbinden. Neu ist auch, dass mit UMS erstmalig ein Unternehmen eine Postdoc-Stelle am ProcessLab finanziert. Diese Stelle hat Michael Leyer inne, der mit UMS ein dreijähriges Forschungsprojekt durchführen wird. Dabei geht es um die Frage, wie die in der Produktion etablierte Lean-Denkweise auf Dienstleistungsunternehmen übertragen werden kann. Dazu sollen eine empirische Studie sowie Experimente durchgeführt werden. Auf Basis dieser Untersuchungen werden Empfehlungen für die Praxis abgeleitet und Konzepte entwickelt, die im realen Alltag Anwendung finden.

## Vorstellung des Business Process Management Journal

In der Vergangenheit haben wir in loser Folge Bücher vorgestellt, die aus unserer Sicht für das Thema Prozessmanagement interessant sind. In diesem Newsletter möchten wir Ihnen erstmalig eine Fachzeitschrift vorstellen. Wir haben dazu das [Business Process Management Journal](#), eine internationale wissenschaftliche Zeitschrift, ausgewählt.

*Allgemeine Informationen:* Pro Jahr erscheinen 6 Ausgaben des Business Process Management Journal (BPMJ), die jeweils 7 bis 10 Beiträge enthalten. Das BPMJ veröffentlicht bereits im 18. Jahrgang (ISSN: 1463-7154). Aus akademischer Sicht gilt das BPMJ als eine der führenden Zeitschriften im Bereich des Prozessmanagements. Die Bestellung von Beiträgen bzw. ein Abonnement der Zeitschrift ist kostenpflichtig. Es können allerdings frei zugängliche Probeartikel angesehen werden.



*Ausrichtung:* Das Business Process Management Journal ist eine wissenschaftliche Zeitschrift, die sowohl theoretische und methodische Neuentwicklungen sowie empirische Untersuchungen im Bereich des BPM veröffentlicht als auch Wert auf praxisbezogene Beiträge, z.B. in Form von Best-Practice-Beispielen oder Fallstudien, legt. Durch das Auswahlverfahren der Beiträge mittels eines anonymen Begutachtungsprozesses („double-blind peer review“) wird sichergestellt, dass nur Artikel veröffentlicht werden, die hohen wissenschaftlichen Standards folgen. Damit soll eine objektive und valide Darstellung der Erkenntnisse aus den jeweiligen Beiträgen gewährleistet werden.

*Zielsetzung:* Das BPMJ gibt an, dass „(t)he journal will help to build a deep appreciation of how to manage business processes effectively by disseminating best practice, and enhances your learning through a critical evaluation of the experience of others.“ Obwohl es primär als Zeitschrift fungiert, die die wissenschaftliche Diskussion rund um das Thema BPM fördert, soll der Leserkreis bewusst auch Praktiker einbeziehen. Neben Wissenschaftlern und Studierenden mit Schwerpunkt im BPM zählt das BPMJ daher auch Unternehmensberater und Senior Manager – natürlich vor allem diejenigen, die für das Prozessmanagement verantwortlich sind – zu ihrer Zielgruppe. Über diesen Weg möchte das BPMJ den Transfer von wissenschaftlichen Erkenntnissen in die Praxis gewährleisten.



*Inhalte:* Neben Themen im direkten Zusammenhang mit dem Prozessmanagement, publiziert das Journal auch Beiträge zu den Themen Wissensmanagement, Informationssysteme in Unternehmen, Performance Management sowie Change Management. Weitere Themengebiete sind u.a.: BPM im eBusiness, eCommerce und eGovernment sowie Methoden, Techniken und Tools zur Prozessmodellierung und -analyse.

*Fazit:* Forschung macht keinen Sinn, wenn Ergebnisse nicht publik gemacht werden. Damit liefert die Wissenschaft neue Impulse für die Weiterentwicklung und die Anwendung der publizierten Ergebnisse in der Praxis. Für Interessierte in dem Bereich Prozessmanagement bietet das BPMJ die Möglichkeit, sich über aktuelle akademische Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten. Aufgrund des hohen Preises wissenschaftlicher Zeitschriften wird das BPMJ jedoch nicht in jedem Unternehmen zu finden sein.

→ *Übrigens:* Auch das ProcessLab veröffentlichte bereits im BPMJ: Heckl, D./Moormann, J/ Rosemann, M. (2010): *Uptake and success factors of Six Sigma in the financial services industry*, 16. Jg., Nr. 2, S. 436-472.

## Veranstaltungskalender

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

03.05.2012 18:45 Uhr	<b>12. Six-Sigma-Workshop (nur für [Master] Black Belts)</b> Thema: Erstellen eines auf Lean Six Sigma basierenden Frameworks zur Prozessoptimierung bei einer internationalen Entwicklungsbank Moderator: Frank Bornhöft, Partner, procise GmbH Ort: procise, Frankfurt/M.
14.06.2012	<b>6. ProcessLab-Konferenz „Produktion im Back-Office – Neue Ideen in der Finanzbranche“</b> Ort: Frankfurt School. Audimax <b>Weitere Informationen finden Sie <a href="#">hier</a>.</b>
04.- 06.09. 2012	<b>Validation of simulation models for operational control</b> (Michael Leyer) <a href="#">OR54 Annual Conference</a> Ort: Edinburgh, Großbritannien
19.-22.09. 2012	<b>Is Standardization Appropriate for Companies' Front Ends? Towards Customer Centricity at the Example of Smartphone Apps for Retail Banking</b> (Prof. Dr. Jürgen Moormann) <a href="#">Global Business Conference</a> Ort: Zadar, Kroatien

## Neue Publikationen

Cheng, B., Wang, M., Moormann, J., Olaniran, B. A., Chen N.-S. (2012), *The Effects of Organizational Learning Environment on E-Learning Acceptance*, in: Computers & Education, 58. Jg., Nr. 3, S. 885-899.



Hassel, T., Leyer, M. (2012), <i>Transparente Kreditprozesse im Backoffice</i> , in: Bankinformation, Nr. 2, S. 58-59 ( <a href="#">Download</a> ).
Leyer, M., Moormann, J. (2012), <i>Combining Process Mining and Statistical Methods to Evaluate Customer Integration in Service Processes</i> , in: Daniel, F., Barkaoul, K., Dustdar, S. (Hrsg.), BPM 2011 International Workshops, Part I, LNBIP 99, Heidelberg, Springer.
Leyer, M., Moormann, J. (2012), <i>Kundenintegration bei der Erstellung von informationszentrierten Dienstleistungen. Analyse der Auswirkungen auf die Produktivität der Leistungserbringung</i> , in: Böhm, T., Knackstedt, R., Leimeister J.M., Nüttgens, M., Thomas, O. (Hrsg.), Proceedings der Teilkonferenz Service Engineering & Management im Rahmen der Multi-Konferenz Wirtschaftsinformatik 2012, Braunschweig, S. 137-150.
Moormann, J. (2012), <i>Banking-Apps – Das Mobile Banking der Zukunft</i> , in: marketing intern, Vertriebsmagazin für Volksbanken und Raiffeisenbanken, Nr. 1, S. 53-55.
Moormann, J., Bandara, W. (2012), <i>Where Are We with BPM Education: A Call for Action</i> , in: BPTrends, 06.03.2012 ( <a href="http://www.bptrends.com">www.bptrends.com</a> ) ( <a href="#">Download</a> ).
Moormann, J., Gensch, C., Wehn, R. (2012), <i>Anleitung zur Effizienzgestaltung. Roadmap für das Prozessmanagement</i> , in: versicherungsbetriebe, 42. Jg., Nr. 1, S. 10-12.
Moormann, J., Schaefer, A. (2012), <i>Internationale Untersuchung des State of the Art von Smartphone-Apps im Bankgeschäft</i> , in: IM. Information Management und Consulting, 27. Jg., Nr. 1, S. 46-53.
Schaefer, A., Burger, A., Moormann, J. (2012), <i>Sophisticating Business Performance Management of Banks: Using Data Envelopment Analysis on Process Level</i> , in: International Journal of Business Performance Management, 13. Jg., Nr. 3/4, S. 227-243.
Schaefer, A., Moormann, J., Rosemann, M. (2012), <i>The rise of smartphone apps: opportunities for customer-centric retail banking</i> , in: Banks & Bank Systems, 7. Jg., Nr. 1, S. 76-85.

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](http://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](http://www.fs.de), [j.moormann@fs.de](mailto:j.moormann@fs.de)

