

**Newsletter Nr. 40**

**Februar 2019**

Liebe Freunde des ProcessLab,

wir hoffen, dass das Jahr 2019 gut für Sie begonnen hat! Sicherlich liegt wieder ein – in vieler Hinsicht – spannendes Jahr vor uns. In dieser Ausgabe berichten wir u.a. über

- eine von uns durchgeführte Erhebung zur Einschätzung der Künstlicher Intelligenz in der Finanzbranche und
- unsere aktuelle Studie zur Prozessinnovation am Beispiel des Gesundheitswesens in der Ukraine.

Bereits jetzt möchten wir Sie auf die kommende ProcessLab-Konferenz aufmerksam machen:

**„Prozessautomatisierung: Von smarten Prozessen zu smarten Unternehmen“**

Die 13. ProcessLab-Konferenz findet am **6. Juni 2019** statt.

Und wie immer gilt: Wenn Sie mehr über das ProcessLab erfahren möchten oder Anregungen haben, kontaktieren Sie uns gern per **E-Mail** oder besuchen Sie unsere **Website**. Bitte leiten Sie den Newsletter auch gern an Interessenten weiter.

Mit den besten Grüßen

Ihre  
Co-Heads des ProcessLab



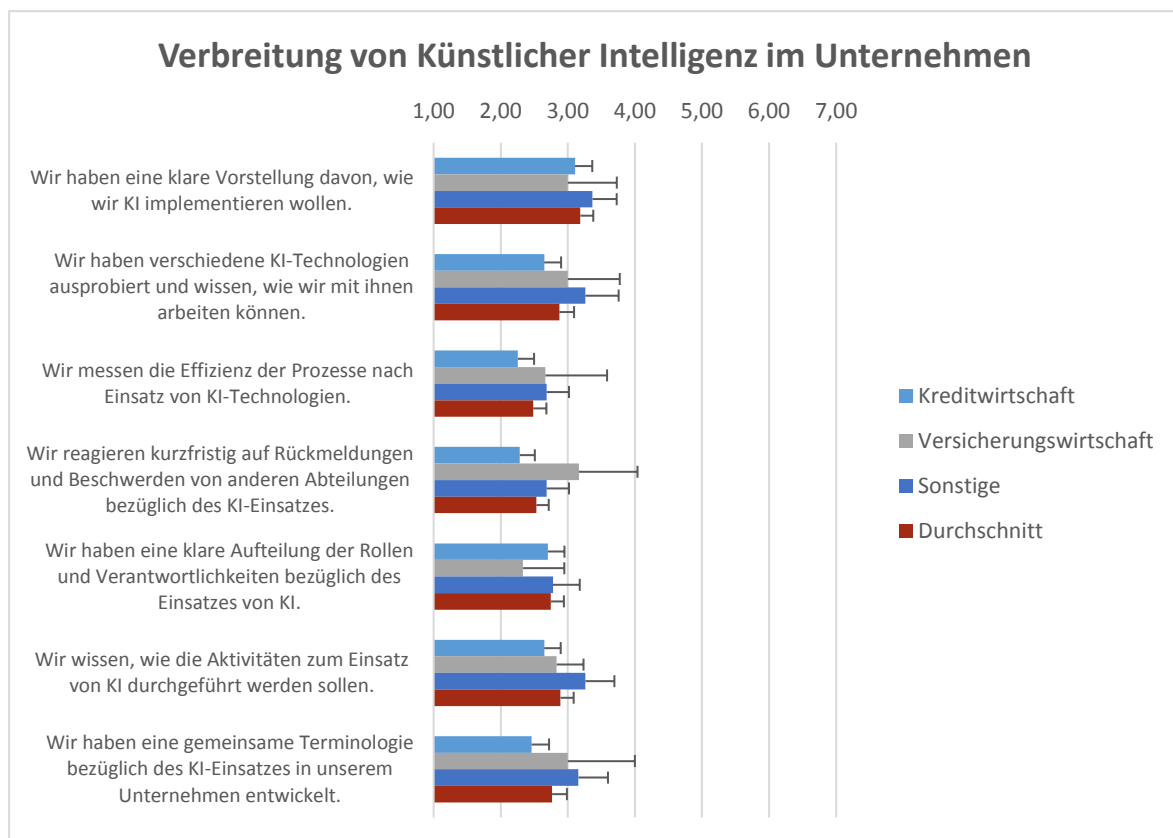
**Prof. Dr. Jürgen Moormann**  
Professor für Bank- und Prozessmanagement  
Frankfurt School of Finance & Management



**Prof. Dr. Daniel Beimborn**  
Professor für Wirtschaftsinformatik  
Universität Bamberg

## Künstliche Intelligenz: Es wird viel geredet, aber wenig getan

Künstliche Intelligenz (KI) hat das Potenzial, die Geschäftsmodelle, Prozesse und Organisationsstrukturen von Unternehmen, Berufe und sogar Märkte massiv zu verändern. Es ist daher nicht verwunderlich, dass fast jedes Unternehmen über KI spricht. Aber was wird wirklich getan? Dazu hatten wir unter den Teilnehmern der letzten ProcessLab-Konferenz „Von digitalen zu smarten Prozessen: Analytics, Robotics und Artificial Intelligence“ (Juni 2018) eine Umfrage durchgeführt.



Insgesamt zeigen die Daten, dass die Befragten die **derzeitige Verbreitung von KI in ihren Unternehmen als sehr gering** einschätzen (s. rote Balken). Die Werte liegen deutlich unterhalb des Mittelwerts unserer Skala. Und der Mittelwert kann nicht das Ziel der deutschen Finanzbranche sein. Unser Fazit: Es wird zwar oft über KI gesprochen, sie wird bis heute aber selten implementiert.

Eine Voraussetzung für eine hohe Aufnahmefähigkeit von KI ist die positive Einstellung zur Prozessinnovation, denn die Implementierung von KI verlangt von den Unternehmen eine **drastische Veränderung ihrer Prozesse**. Daher beschäftigen sich weitere Teile der Studie mit Einstellungen hinsichtlich inkrementeller Prozessveränderung (Prozessoptimierung) versus radikale Prozessveränderung (Prozessinnovation). Unsere Auswertungen deuten darauf hin, dass deutsche Unternehmen eher zur inkrementellen Prozessverbesserung tendieren, anstatt radikale Prozessinnovation zu betreiben. Um KI jedoch erfolgreich einsetzen zu können, muss die Prozessinnovationsfähigkeit, d.h. der **Fähigkeit eines Unternehmens, Prozesse radikal umzugestalten**, gefördert werden.

Der Kurzbericht wurde auf der Plattform ResearchGate veröffentlicht (Bogodistov, Y./Moormann, J./Beimborn, D. (2018), Künstliche Intelligenz: Es wird viel gesprochen, aber wenig getan, Technical Report, Dezember). Sie können den Bericht gern [hier](#) herunterladen.

Über die Studie berichtete auch die [Börsen-Zeitung](#) (13.12.2018).

## Präsentation unserer Studienergebnisse zur Gesundheitsreform in der Ukraine

Ende September stellten Prof. Dr. Moormann und Dr. Bogodistov in mehreren Vorträgen in der Stadt Kryvyi Rih, Ukraine, die Ergebnisse einer neuen ProcessLab-Studie vor. In der Studie geht es um **Prozessinnovation** im Rahmen einer in der Ukraine laufenden Strukturreform des Gesundheitswesens. Das ProcessLab hatte umfangreiche Datenerhebungen durchgeführt. Konkret wollen wir damit unseren neuen Ansatz für eine **„Human-centric BPM Theory“** testen.



Mit großem Interesse hörten sich Ärzte und Krankenhausmanager die Ergebnisse und Empfehlungen an. Darüber hinaus führte das Unternehmen UMS, Sponsorpartner des ProcessLab, ein **Seminar** mit ausgewählten Ärzten (Schlüsselpersonen der Umsetzung der Reform) durch, um diese für das Prozessdenken zu sensibilisieren. Auch das Seminar wurde begeistert aufgenommen. Das hohe Interesse an unseren Beiträgen spiegelte sich auch in **TV-Beiträgen** an zwei Tagen wider. Derzeit führen wir weitere begleitende Datenerhebungen durch.

Erste Forschungsergebnisse wurden bereits auf der AOM- sowie der EMONET-Konferenz in Chicago vorgestellt, weitere Papers sind in Arbeit.

## Buch zu „Digital Insurance“ erschienen!

Die Digitalisierung erfasst auch die Versicherungsbranche und verändert diese grundlegend. Neben der Automatisierung von internen Prozessen stehen dabei die Kundenschnittstelle sowie der Vertrieb und die Beratung im Zentrum des Wandels. Vor diesem Hintergrund steht die strategische Positionierung der gesamten Versicherungsbranche sowie der einzelnen Unternehmen **vor einer fundamentalen Neuausrichtung**.

Zusammen mit Prof. Dr. Matthias Beenken (FH Dortmund), Dieter Knörner Geschäftsführer bbg BetriebsberatungsGmbH und Dietmar Schmidt, Geschäftsführer der mexxon consulting GmbH & Co. KG, hat Prof. Dr. Moormann im Herbst das erste umfassende Buch zur Digitalisierung der Versicherungswirtschaft herausgegeben. In dem Buch **„Digital Insurance – Strategien, Geschäftsmodelle, Daten“** haben 47 Autoren in 30 Beiträgen verschiedenste Facetten der Digitalisierung in der Assekuranz beleuchtet. Mit 668 Seiten ist das im Frankfurt School Verlag erschienene Buch ein physisches und inhaltliches Schwergewicht.



Das Buch ist in drei Teile gegliedert:

- Ausgehend vom Kundenverhalten werden Strategien im Kontext der Digital Insurance dargestellt,
  - Auswirkungen auf Geschäftsmodelle analysiert sowie
  - die Nutzung von Daten im Zusammenhang mit der Digitalisierung der Branche diskutiert.
- Weitere Informationen zum Buch finden Sie [hier](#).

## Personalia

### Erfolgreiche Disputation I

**Francesco Pisani** hat am 11. Dezember 2018 seine Disputation erfolgreich bestanden. Er hat über das Thema „Innovations and Business Models in the Financial Services Sector“ promoviert. Das Spektrum der Dissertation reichte von der Untersuchung der „Pain of Payment“ bei der Zahlung per Smartphone über die Entwicklung von Geschäftsmodellen in komplexen Ökosystemen bis hin zum Einfluss von Blockchain auf die Payments-Branche. Wir gratulieren herzlich zur bestandenen Promotion! Dr. Pisani ist für die Beratungsgesellschaft EY Deutschland im Bereich Transaction Advisory Services mit dem Fokus auf die Finanzbranche tätig.



### Erfolgreiche Disputation II



**Janina Kettenbohrer**, assoziierte Forscherin am ProcessLab und Promovendin der Universität Bamberg, hat am 17. Januar 2019 erfolgreich ihre Dissertation verteidigt. Frau Kettenbohrer hat über das Thema „The Human Side of Business Process Standardization: A Theoretical and Empirical Investigation of Employee Process Change Acceptance“ promoviert und gemeinsam mit Lufthansa Technik ein Process Governance Framework entwickelt, ausgerollt und die Faktoren für die nachhaltige Akzeptanz von Seiten der Prozessbeteiligten empirisch untersucht. Wir gratulieren herzlich zur bestandenen Promotion! Dr. Kettenbohrer ist mittlerweile Leiterin Strategie, Projekte, Monitoring im zentralen Qualitätsmanagement der Lufthansa Technik AG. Das entwickelte Process Governance Framework wurde inzwischen im gesamten Konzern der Deutschen Lufthansa AG ausgerollt.

### Neue Mitarbeiterin des ProcessLab

**Dr. Nadine Ostern** ist neue Postdoc-Mitarbeiterin des ProcessLab der Frankfurt School. Sie hat einen Bachelor of Science in Wirtschaftswissenschaften mit dem Schwerpunkt Volkswirtschaftslehre von der Goethe Universität Frankfurt und einen Master of Science in Volkswirtschaftslehre von der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg. Für ihre Masterarbeit zum Thema „Vertrauen in dezentrale Bezahlssysteme“ erhielt Dr. Ostern einen Nachwuchsförderpreis der Universität Freiburg. Den akademischen Grad des „Dr. rer. pol.“ erhielt sie nach ihrer 2-jährigen Tätigkeit am Institut für Informatik und Gesellschaft (IIG) der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg. Dr. Ostern wechselte zum ProcessLab nach einer 1-jährigen Tätigkeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin am



Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der Technischen Universität Darmstadt. Ihre Forschungsschwerpunkte liegen im Bereich Digitalisierung und neue Technologien, insbesondere Anwendungen der Blockchain-Technologie.

## Weitere Forschungsaktivitäten des ProcessLab

### Wie können Kundenprozesse analysiert werden?

Dieser Frage geht Elisabeth Palvölgyi in ihrem Paper „Detecting Structure In Chaos: A Customer Process Analysis Method“ nach. Es geht dabei um die Analyse von Kundenprozessen (Z.B. Erwerb von Immobilien, berufliche Weiterbildung, Ferienreisen unternehmen). Interessant ist die Frage, ob und welche **Muster innerhalb von Kundenprozessen** entdeckt werden können. Die Muster tragen zum Verständnis der Kundenwünsche bei und ermöglichen dem Unternehmen, kundenzentrierte Dienstleistungen zu entwickeln. Frau Palvölgyi hat ein Verfahren entwickelt, wie die Muster entdeckt werden können und zeigt anhand von zwei Datensets, dass **diese Methode alternativen Vorgehensweisen überlegen ist**. Das Paper wurde von Frau Palvölgyi auf der European Conference on Information Systems vorgestellt.



→ Wir stellen Ihnen den Beitrag gern zur Verfügung. Bitte senden Sie eine formlose Mail an [processlab@fs.de](mailto:processlab@fs.de)

### Blockchain-Forschung muss realitätsnäher werden!

Am 14. Dezember 2018 stellte Dr. Nadine Ostern auf der International Conference on Information Systems (ICIS) die Ergebnisse ihrer Studie „Do You Trust a Trust-Free Technology? Toward a Trust Framework Model for Blockchain Technology“ vor. Die ICIS ist die führende internationale Konferenz im Bereich Wirtschaftsinformatik.



Die Studie kritisiert, dass die derzeitige Blockchain-Forschung im Zusammenhang mit Technologie-Akzeptanz und Adoption, den Faktor **Vertrauen größtenteils vernachlässigt**. Dies ist auf die in der Forschung vorherrschende Bezeichnung der Blockchain als „**vertrauens-freie**“ Technologie zurückzuführen.

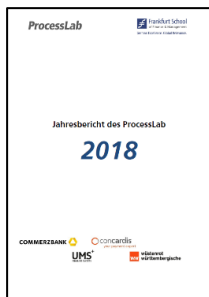
Die Studie von Dr. Ostern positioniert sich klar gegen dieses Verständnis und stellt die Frage, welche Faktoren für die Entstehung von Vertrauen in Blockchain-basierte Transaktionssysteme relevant sind. Im Rahmen der Studie entwickelt sie ein Modell, das den Einfluss verschiedener technologischer, nutzungsbedingter und persönlicher Faktoren auf Gefühle wie Misstrauen, Verunsicherung, Glauben und Vertrauen in Blockchain-Technologie erklärt. Die Ergebnisse der Studie sind insbesondere aus praktischer Sicht relevant: Blockchain-Anwendungen müssen berücksichtigen, wie Vertrauen (und Misstrauen) in die Technologie entsteht, um eine ausreichende Nutzerakzeptanz zu erlangen.

→ Auch diesen Beitrag stellen wir gern zur Verfügung. Bitte senden Sie eine formlose Mail an [processlab@fs.de](mailto:processlab@fs.de)



## Weitere Aktivitäten des ProcessLab

### Jahresbericht ProcessLab 2018



Die Aktivitäten und Ergebnisse des ProcessLab aus dem Vorjahr haben wir in einem Jahresbericht zusammengestellt. Dieser enthält u.a. einen Überblick über unsere aktuellen Forschungsthemen, unsere Zusammenarbeit mit der Praxis und mit anderen Universitäten, den Transfer unserer Forschungsergebnisse in die Lehre sowie die Publikationen und Vorträge des vergangenen Jahres.

[Den Jahresbericht 2018 können Sie hier herunterladen.](#)

### Concardis-Stiftungsprofessur endete am 31.12.2018

Von Mai 2014 bis Dezember 2018 hatte Prof. Dr. Jürgen Moormann die Stiftungsprofessur der Concardis GmbH wahrgenommen. In diesem Zusammenhang entstand eine Vielzahl von Forschungsarbeiten am ProcessLab zum Zahlungsverkehrsbranche. Auch wurde die „Digital Payments“-Konferenz in dieser Zeit aus der Taufe gehoben. In 2016 erschien das weltweit erste umfassende Buch zu dem Thema auf dem Markt: „Digital Payments – Revolution im Zahlungsverkehr“ (Mosen/Moormann/Schmidt).

Die Concardis Payment Group ist einer der großen Zahlungsdienstleister in Deutschland und ist auf dem Weg, mit dem Zusammenschluss mit skandinavischen Unternehmen Nets, ein großer, europäischer Payment-Service-Provider zu werden. Selbstverständlich sind wir mit dem Unternehmen weiterhin eng verbunden.

### KreditSim und InsuranceSim

Mit den **Uelzener Versicherungen** und der **Fachhochschule Südwestfalen**, Fachbereich Technische Betriebswirtschaft, setzen zwei weitere Organisationen unsere Rollenspiele zur Sensibilisierung der Mitarbeiter für die Geschäftsprozessverbesserung ein. Während bei den Uelzener Versicherungen das Rollenspiel InsuranceSim zum Einsatz kommt, verwendet die FH Südwestfalen unseren Klassiker, KreditSim. Beide Rollenspiele eignen sich auch hervorragend für die Schulung von Six Sigma.



Zu KreditSim gibt es ein Video! Dies können Sie [hier](#) starten.

[Hier](#) finden Sie weitere Informationen über die beiden Rollenspiele.

Publikationen zu den Rollenspielen finden Sie [hier](#).

### Dritte Konferenz zu „Digital Payments“

Digital Payments – und damit die Digitalisierung der Bezahlprozesse in allen Kanälen – ist zu einem der Top-Themen geworden. Der Eintritt von Google Pay und Apple Pay in den deutschen Markt hat dem Thema weiteren Schwung gegeben.

Am 30. Oktober fand dazu die vom Frankfurt School Verlag veranstaltete Konferenz „Digital Payments 2018 – Revolution im Zahlungsverkehr“ statt. Die Konferenzthemen umfassten ein großes Spektrum: Vom Paymentverfahren Blue Code ging es über neueste Biometrie-Ansätze von Mastercard, Open API

und Data Analytics, Shell Smartpay, digitale Identitäten, Betrugsprävention bis hin zu Captives als Paymentprovider (VW Financial Services). Die Moderation der Konferenz hatte Prof. Dr. Jürgen Moormann übernommen.

Das Themenspektrum und die Referenten fanden ein hervorragendes Echo. Ein Kurzinterview von Prof. Dr. Moormann mit Arno Walter, Vorstandsvorsitzender der comdirect Bank, zur Zukunft des digitalen Zahlens ist [hier](#) abrufbar.

### Die Bank der Zukunft

Beim Verein Chinesischer Akademiker des Finanzwesens in Deutschland (VCAF) trug Prof. Dr. Moormann über den Umbau zur Zukunftsbank vor und bestritt eine anschließende Podiumsdiskussion. In der Veranstaltung ging es um „Die Bank der Zukunft und Robo Advice“. Der Vortrag von Prof. Dr. Moormann lautete „Dieser Weg wird kein leichter sein – Der Umbau zur Zukunftsbank“ und stieß auf großes Interesse und rege Diskussion.



### Themen für Bachelor-Thesis-Arbeiten

Haben Sie spannende Themen, die Sie gern im Rahmen einer Bachelor-Arbeit bearbeiten lassen möchten? Dann schlagen Sie doch Ihre Themen für den nächsten Durchgang von Abschlussarbeiten an der Frankfurt School vor! Die vom ProcessLab betreuten Themen sollten Bezug zum **Prozessmanagement, zum Payment oder zu Fintechs** haben. Bachelorarbeiten werden an der Frankfurt School über das ganze Jahr verteilt geschrieben. Die Sprache ist i.d.R. Deutsch, sonst Englisch; der Umfang beträgt 40 Seiten.

Kontaktadresse: Friedrich Holotiuk ([f.holotiuk@fs.de](mailto:f.holotiuk@fs.de))

## ProcessLab-Colloquium zu „Anti-Financial Crime“

Am 29. November fand das 40. ProcessLab-Colloquium in der Frankfurt School statt. Dr. Andreas Burger (s. Foto), Partner, und Lars Biermann, Senior Manager (beide Deloitte, Financial Advisory), berichteten über „Herausforderungen an Prozesse und Technologie bei Anti-Financial Crime“ – ein Thema, das angesichts jüngster Geldwäschegegeschäfte (u.a. Danske Bank) kaum aktueller sein konnte. Aktuell ist die Situation in Deutschlands Banken kritisch: Silodenken, fragmentierte IT-Strukturen und nicht aufeinander abgestimmte Prozesse erschweren die Identifizierung, Aufklärung und Prävention von Finanzkriminalität.



Die Referenten skizzierten die aktuellen Herausforderungen und stellten erste Ideen zur Prozesstransformation vor. In einer Beispiel-Demo zeigten sie, wie diese neue Technologien (z.B. Process Mining, Artificial Intelligence) helfen können, **digitale Spuren aufzudecken** und (Prozess-) Zusammenhänge automatisch zu erkennen. Bei Deloitte kommt beispielsweise das Tool „Process Bionic“ zum Einsatz. Dieses registriert Daten, die im Back-End von IT-Systemen entstehen, und visualisiert mittels Process Mining die tatsächlichen Prozessabläufe. Durch die

Integration verschiedenster Datenbanken entsteht eine Landkarte von tatsächlichen Prozessabläufen, anhand derer Algorithmen (absichtliche oder unabsichtliche) Abweichungen identifizieren können.

Die deutschen Institute stehen erst **am Anfang einer konsequenten, technologiebasierten Bekämpfung der Finanzkriminalität**. Bisher beschränken sich die Banken und Versicherer meist auf die Umsetzung von kurzfristigen, meist sehr personalintensiven Verbesserungsmaßnahmen innerhalb der bestehenden Prozesse. Dieser Lösungsansatz wird nicht auf Dauer durchhaltbar sein. Es ist daher höchste Zeit, sich mit der Transformation der eigenen Compliance-Prozesse zu beschäftigen. Im Rahmen des Colloquiums wurden die aktuellen Herausforderungen skizziert und erste Ideen zur Prozesstransformation vorgestellt – insbesondere unter Berücksichtigung der Möglichkeiten neuer Technologien für Anti Financial Crime.

## Bitte vormerken: 13. ProcessLab-Konferenz am 6. Juni 2019

### „Prozessautomatisierung: Von smarten Prozessen zu smarten Unternehmen“

Werden Banken zu Technologieunternehmen? Dass die neuen Technologien die Bankwirtschaft dramatisch verändern werden, ist klar. Und auch, dass wir erst ganz am Anfang stehen. Was bedeuten diese Technologien jedoch für die Analyse, Ausführung, Verbesserung und das Monitoring von Prozessen? Wie sehen konkrete erste Einsatzfeldern von „smarten“ Technologien sowohl in der Ausführung als auch im Management von Geschäftsprozessen aus?

Die 13. ProcessLab-Konferenz ist für den **6. Juni 2019** geplant.

## Veranstaltungskalender

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

<b>20.2.2019</b>	<b>22. Bank der Zukunft</b> , International Bankers Forum (IBF) Moderation des Podiums I „Zukunft Europa“ Prof. Dr. Jürgen Moormann Ort: DZ BANK AG, Frankfurt am Main
<b>29.5.2019</b>	<b>„Kooperation von Fintechs und Banken – Analyse der Motive für die Zusammenarbeit“</b> (Vortrag, Arbeitstitel) Prof. Dr. Jürgen Moormann Konferenz BANKEN DIGITAL, Hochschule Reutlingen, Research Lab for Digital Business, St. Gallen, Schweiz
<b>6.6.2019</b>	<b>Bitte vormerken: 13. ProcessLab-Konferenz</b> <b><u>„Prozessautomatisierung: Von smarten Prozessen zu smarten Unternehmen“</u></b> Ort: Frankfurt School of Finance & Management, Audimax



## Neue Publikationen

Beenken, M./Knörrer, D./Moormann, J./Schmidt, D. (Hrsg.) (2018), Digital Insurance – Strategien, Geschäftsmodelle, Daten, 668 Seiten, ISBN 978-3-95647-128-5, Frankfurt School Verlag: Frankfurt a.M.

Bogodistov, Y./Moormann, J./Beimborn, D. (2018), Künstliche Intelligenz: Es wird viel gesprochen, aber wenig getan, Technical Report, ResearchGate, Dezember

Bogodistov, Y./Moormann, J. (2018), Studie „Health Care Reform: Impact on General Physicians and Process Management in Primary Care“ (in russischer Sprache), ProcessLab, Frankfurt School of Finance & Management, Frankfurt a. M.

Holotiuik, F./Moormann, J. (2018), Organisationale Herausforderungen für den Einsatz der Blockchain-Technologie, in: BIT. Banking and Information Technology, 19. Jg. (2018), Nr. 3, S. 29-37

Leyer, M./Beimborn, D./Kettenbohrer, J. (2018), Will Users of Process Management Systems Be More Innovative? A Study on Process Innovation and Process Orientation in the Financial Industry, in: Proceedings of the ACM SIGMIS Computer & People Research (CPR) Conference, Buffalo-Niagara Falls, NY

Ostern, N. (2018), Do You Trust a Trust-Free Technology? Toward a Trust Framework Model for Blockchain Technology, in: Proceedings of the 39<sup>th</sup> International Conference on Information Systems (ICIS), San Francisco, CA

Palvölgy, E.Z. (2018), Detecting Structure In Chaos: A Customer Process Analysis Method, in: Proceedings of the European Conference on Information Systems (ECIS), Portsmouth, England, Research Paper 19

Reitz, A./Beimborn, D. (2018), Pursuing Weak Paths: A Proposal for Performance Evaluation of Imputation in PLS, in: Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS), Research in Progress, San Francisco, CA

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

Wenn Sie an einzelnen Artikeln interessiert sind, schicken wir Ihnen diese gern zu. Senden Sie hierzu einfach eine formlose E-Mail an [processlab@fs.de](mailto:processlab@fs.de).

## 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 in den sozialen Medien:



### Impressum:

Redaktion  
Kontakt

Prof. Dr. Jürgen Moormann  
ProcessLab c/o Frankfurt School of Finance & Management,  
Adickesallee 32-34, 60322 Frankfurt a.M., Tel. 069/154008-724  
[www.fs.de](http://www.fs.de), [j.moormann@fs.de](mailto:j.moormann@fs.de)