

Newsletter Nr. 3

Juni 2006

Liebe Freunde des ProcessLab,


hiermit liegt der dritte Newsletter vor, der gleichermaßen an Sponsoren, Freunde und Interessierte des ProcessLab gerichtet ist. Auch mit diesem Newsletter möchten wir Ihnen in knapper Form einen Eindruck von den Aktivitäten des Lab, den Mitarbeitern und den Sponsoren vermitteln.

Im Mittelpunkt der letzten Wochen stand sicher die Eröffnung des ProcessLab mit dem Business Luncheon am 5. Mai. Der Gastredner Peter E. Blatter, Mitglied des Vorstands der Citibank Privatkunden, hat dort eindrucksvoll gezeigt, welche Perspektiven das Prozessmanagement hinsichtlich der Produktivitätssteigerung im Finanzdienstleistungsbereich bietet. Mit diesem Event ist die Initialisierungsphase des Lab abgeschlossen und wir gehen mit voller Kraft in die nächste Phase: Das bankbetriebliche Prozessmanagement bietet eine ganze Reihe spannender Themen. Für den Herbst 2006 planen wir die ersten Colloquia des ProcessLab. Hier laden wir zu spannenden Diskussionen über Effektivität und Effizienz von Prozessen zwischen Doktoranden, Sponsoren und allen an Prozessthemen Interessierten ein. Wir freuen uns auf Sie!

Wenn Sie mehr über das ProcessLab erfahren möchten, Anregungen haben oder in unseren Verteiler für den Newsletter und Veranstaltungen aufgenommen werden möchten, kontaktieren Sie uns bitte unter www.processlab.info oder processlab@hfb.de.

Mit besten Grüßen

Ihr



Prof. Dr. Jürgen Moormann

Professor für Bankmanagement und Leiter des ProcessLab
HfB - Business School of Finance & Management

Erfolgreiche Eröffnungsveranstaltung des ProcessLab

Mehr als 180 Teilnehmer/innen waren der Einladung der HfB gefolgt und nahmen an der Eröffnungsveranstaltung des ProcessLab teil. In seinem Grußwort skizzierte Dekan Prof. Dr. Thomas Heimer die aktuellen Aktivitäten der HfB im Forschungsbereich. Anschließend stellte Prof. Dr. Jürgen Moormann – Initiator und Leiter des ProcessLab – die Zielsetzung und das Konzept des Lab vor.

Den Schwerpunkt der Veranstaltung bildete der Key Speaker, Peter E. Blatter, Mitglied des Vorstands der Citibank Privatkunden GmbH & Co. KGaA. Im ersten Teil seines Vortrags „Industrialisierung und Emotionalisierung“ stellte er die wesentlichen Bausteine der Industrialisierung innerhalb der Citibank vor: Standardisierung, Automatisierung und Kapazitätssteuerung. Hier wurde deutlich, dass die Citibank hinsichtlich der Prozesssteuerung weit vor den meisten Instituten liegt. Den zweiten Teil seiner Rede widmete er der Emotionalisierung von Bankprodukten. Basierend auf psychologischen Konzepten versucht die Citibank, sich stärker den Empfindungen und dem Verhalten ihrer Kunden zu nähern. Am Beispiel des Produkts Citigold verdeutlichte Herr Blatter diesen Ansatz. Nachhaltigen Erfolg werden seiner Meinung nach diejenigen Banken haben, die sowohl die Industrialisierung ihrer Prozesse als auch den Umgang mit den Emotionen der Kundschaft beherrschen. Der Vortrag stieß auf große Resonanz und die anschließende Diskussion unterstrich das Interesse an einer Plattform zum Erfahrungsaustausch und zur Weiterentwicklung des bankbetrieblichen Prozessmanagements.



Joint-Konferenz mit Unisys

In Saint-Paul-de-Vence, Frankreich, fand Ende März die „Banking Conference 2006“ statt. Im Mittelpunkt dieser von HfB (*ProcessLab*) und Unisys Deutschland gemeinsam durchgeführten Veranstaltung standen die Themen Wertschöpfung, Geschäftsmodelle und Sourcing. Mit Joe de Feo, Präsident des US-amerikanischen Juran Institute, wurde eine eindrucksvolle Keynote gesetzt. Spannende Beiträge aus Wissenschaft und Wirtschaft (u.a. Citibank, Xchanging, dwpbank, Stater, Deutsche Bank Schweiz) folgten. So ergab sich ein Programm, das strukturiert und in hochkonzentrierter Form die wesentlichen Aspekte des heutigen Wertschöpfungsmanagements in Banken bearbeitete. Die sowohl von den Teilnehmern als auch den

Referenten hochkarätige Konferenz fand in einer sehr offenen und konstruktiven Atmosphäre statt.

Moderation der 5. FiTech-Konferenz

Unter fachlicher Leitung von Professor Moormann fand zum fünften Mal der „FiTech Gipfel für Finanztechnologie“ statt (7.-9.5.). Dieser vom Veranstalter Marcus Evans in Montreaux/Schweiz durchgeführte Gipfel zog rund 150 Entscheider aus Banken und Versicherungsunternehmen sowie Anbieter und Referenten des deutschsprachigen Raums an. Das Themenspektrum des FiTech-Gipfels war weit gespannt, wie schon die Key Notes zeigen: Sie reichten von Prof. Dr. Norbert Walter, Chefvolkswirt der Deutschen Bank, über Dr. Hans-Joachim Massenber, stellv. Hauptgeschäftsführer des Bundesverbands deutscher Banken bis hin zu Prof. Dr. Dr. hc. mult. August-Wilhelm Scheer, Aufsichtsratsvorsitzender der IDS Scheer AG und Professor für Wirtschaftsinformatik an der Universität des Saarlandes. Das Programm umfasste 23 Vorträge, Diskussionsrunden und Workshops. Immer wieder wurde der enge Zusammenhang von Strategie, Prozessen und IT der Finanzdienstleister herausgearbeitet. Siehe www.fitechgipfel.com.

Doktoranden des ProcessLab

Im ProcessLab arbeiten derzeit drei Doktoranden. In loser Folge wollen wir die Doktoranden vorstellen. Wir beginnen in diesem Newsletter mit Andreas Burger.

Doktorand der ersten Stunde: Andreas Burger



Nach einer Banklehre bei der Commerzbank AG in Frankfurt nahm Herr Burger 1995 das berufsintegrierte Studium an der HfB auf. Das Auslandssemester verbrachte er am University College Dublin (UCD), begleitet von Praktika in Madrid und Hong Kong. Seit 1992 nahm er verschiedene Positionen in der Commerzbank wahr und hat in allen Unternehmensbereichen der Bank gearbeitet (u.a. im Inhouse Consulting, in der Konzernsteuerung sowie in einer leitenden Funktion in den Investment Banking Operations). Zwischen 2000 und 2002 absolvierte er den Nachdiplomstudiengang „Master of Business Engineering“ an der Universität St. Gallen (HSG), gepaart mit einem Studienaufenthalt an der Santa Clara University im Silicon Valley. Seit Oktober 2005 ist externer Doktorand an der HfB. Gesponsert wird er von der Abteilung TransAction Banking der Commerzbank AG und arbeitet dort als Senior Advisor. Er promoviert bei Professor Dr. Moormann und ist Mitarbeiter im ProcessLab.

Aktuelle Projekte des ProcessLab

Zurzeit führen wir mehrere Forschungsprojekte durch. In diesem und den folgenden Newsletters wollen wir die Projekte vorstellen, um damit die Diskussion zur Gestaltung zukünftiger leistungsfähiger Prozesse in Banken anzuregen. In diesem Newsletter starten wir mit dem Projekt von Andreas Burger.

Herr Burger beschäftigt sich in seiner Dissertation mit der Effizienzmessung in Banken auf Prozessebene. Ziel des Forschungsprojekts ist eine Multi-Input/Multi-Output-Effizienzmessung für den Wertpapierabwicklungsprozess, die Bestimmung von Treibern der Ineffizienz und die Identifikation von zentralen funktionalen Zusammenhängen für diesen spezifischen bankbetrieblichen Produktionsprozess auf Basis von echten Produktionsdaten. Die notwendigen Daten werden von der Commerzbank AG zur Verfügung gestellt.

Die mehrdimensionale Effizienzmessung erfolgt mit Hilfe einer Data Envelopment Analysis (DEA), einer wissenschaftlichen Methode zur Effizienzmessung. Gemessen wird der Abstand einer jeden einzelnen Transaktion zur jeweils günstigsten (= effizienten) Input-Output-Kombination im mehrdimensionalen Raum. Die Ableitung der Effizienzkurve und die Errechnung der Abstände für die einzelne Transaktion zur Effizienzkurve erfolgt toolbasiert über die Anwendung der Technik der linearen Programmierung.

Die Untersuchung kann wie folgt kurz skizziert werden: Im Mittelpunkt der Effizienzmessung stehen die einzelnen Geschäftsvorfälle oder Transaktionen des Abwicklungsprozesses. Die Leistungsdaten von mehreren tausend Transaktionen bilden die Basis für die Untersuchung. Die individuelle Effizienzkennziffer der einzelnen Transaktion (dieses wird durch die DEA errechnet) bildet den Ausgangspunkt für die Analyse der Treiber der Ineffizienz entlang der gesamten Prozesskette – von der Erfassung des Geschäfts bis zur Generierung des Buchungssatzes. Die Beurteilung der Output-Qualität einer Transaktion in der Effizienzmessung umfasst Faktoren, die über Zeit und Kosten hinausgehen. Zur Untersuchung der Treiber der (In-)Effizienz werden eine Reihe von Messpunkten entlang der Prozesskette gesetzt und die Leistungsdaten auf Basis der einzelnen Transaktion gesammelt. Im Blickpunkt der Analyse steht die Frage, welche Faktoren die Effizienz einer Transaktion wie stark beeinflussen. Neu in der Arbeit ist die Effizienzmessung auf Prozessebene im Bankenbereich und die methodische Zusammenführung der Ergebnisse mit Daten der statistischen Prozessanalyse.

An der Diskussion mit Herrn Burger Interessierte können sich mit ihm unter burger@uni.hfb.de in Verbindung setzen.

Die Sponsoren

Mit den Unternehmen Commerzbank AG, entory AG und Unisys Deutschland GmbH stehen engagierte und kompetente Sponsoren hinter dem ProcessLab. In zukünftigen Newsletters werden wir die Sponsoren und ihr Engagement im Prozessmanagement vorstellen. Den Anfang wird Unisys machen.

Aktuelle Aktivitäten

- 27.09.2006 Praxisforum Six Sigma.
Tools, Prozesse und neue Ansätze in der Finanzbranche,
in Zusammenarbeit mit dem Bankakademie-Verlag und UMS Consulting (Informationen unter martin@bankakademie.de)

- 07.10.2006 HfB-Refresh, Aktuelle Entwicklungen im Prozessmanagement und Vorstellung der Six-Sigma-Methodik,
Exklusiver Tageskurs für HfB-Alumni
(anmelden bei frohwein@hfb.de)

- 26.10.2006 1. ProcessLab-Colloquium
Dr. Götz Möller, Mitglied des Vorstands des Transaktionsinstituts für
Zahlungsverkehrsdienstleistungen (TAI)
Anmeldung siehe unten
- 15.11.2006 Podiumsdiskussion im Rahmen der Konferenz „Industrialisierung und
Prozessoptimierung in Banken und Versicherungen“,
EURO FINANCE WEEK 2006, Frankfurt/Main,
Diskussionsleitung: Prof. Dr. Jürgen Moormann
www.ebif.com
- 23.11.2006 2. ProcessLab-Colloquium
Dr. Markus Münter, Head of Business Reengineering,
Deutsche WertpapierService Bank AG (dwpbank)
Anmeldung siehe unten

Anmeldung zu ProcessLab-Colloquia:
Die Colloquia sollen in einem begrenzten Teilnehmerkreis stattfinden. Ihre verbindliche Anmeldung zu dem entsprechenden Colloquium richten Sie bitte an Frau Frohwein (frohwein@hfb.de).

Wichtig:

Bitte senden Sie uns Ihre aktuellen Kontaktdaten zu, wenn Sie zu den öffentlichen Veranstaltungen des ProcessLab eingeladen werden möchten (Frau Frohwein, frohwein@hfb.de).

Publikationen

Andreas Burger (2006)

Profitabel auf den zweiten Blick, in: Bankmagazin, Nr. 5, S. 32-33

Diana Heckl/Jürgen Moormann (2006),

Ganz nah dran am Kunden. Kundenprozesse als Ausgangspunkt der mittelständischen Firmenkundenbetreuung, in: Bankinformation 33, Nr. 3, S. 32-34

Jürgen Moormann (2006),

Six Sigma: Eine Chance für Deutschlands Banken?, in: geldinstitute 37, Nr. 1, S. 26-28

Wieland Achenbach/Katrin Lieber/Jürgen Moormann (2006),

Six Sigma – ein Werkzeug zur Industrialisierung der Finanzbranche?, in: Achenbach, W./Lieber, K./Moormann, J. (Hrsg.), *Six Sigma in der Finanzbranche*, 2., überarb. u. erweit. Aufl., Frankfurt/M.: Bankakademie-Verlag, S. 3-27

Heinz Cremers/Jürgen Moormann (2006),

Verbindung von Six Sigma mit der Messung und Steuerung des operationellen Risikos, in: Achenbach, W./Lieber, K./Moormann, J. (Hrsg.), *Six Sigma in der Finanzbranche*, 2., überarb. u. erweit. Aufl., Frankfurt/M.: Bankakademie-Verlag, S.

Neue Auflage:

Achenbach, Wieland / Lieber, Katrin / Moormann, Jürgen (Hrsg.)

Six Sigma in der Finanzbranche

2., aktualisierte und erweiterte Auflage 2006

370 Seiten, Frankfurt/M.: Bankakademie-Verlag,

ISBN 3-937519-13-0

In kurzer Zeit hat das Thema in der Bank- und Versicherungsbranche enorme Aufmerksamkeit erlangt. Immer mehr wird erkannt, dass die Messung und Steuerung von Geschäftsprozessen wesentlich zur Leistungssteigerung von Unternehmen beiträgt. Die neue Auflage wurde vollständig überarbeitet und durch viele neue Beiträge erweitert. Der Herausgeberband enthält 18 Beiträge, u.a. Erfahrungsberichte aus Deutscher Bank, Dresdner Bank, Commerzbank, Xchanging, Kreditwerk, GE Money Bank, Raiffeisen International, aber auch konzeptionelle Beiträge von entory AG, Juran Institute, Prof. Dr. Töpfer und Berichte aus der Versicherungswirtschaft, u.a. von Skandia und Swiss Life.

Weitere Informationen

Mehr Informationen über das ProcessLab finden Sie unter www.processlab.info.

Darüber hinaus ist eine Broschüre über das ProcessLab verfügbar, die Sie mit einer per Mail von Frau Kempcke (kempcke@hfb.de) anfordern können.

Impressum:

Redaktion Prof. Dr. Jürgen Moormann

Kontakt ProcessLab c/o HfB – Business School of Finance & Management,

Sonnemannstr. 9-11, 60314 Frankfurt a.M., Tel. 069/154008-724,

Fax 069/154008-728, www.hfb.de, moormann@hfb.de

