

**Newsletter Nr. 9**

**April 2008**

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 **2. ProcessLab-Konferenz**, die am **18. Juni** stattfinden wird. Die diesjährige Konferenz hat das Leitthema „Prozessmanagement in Wertschöpfungsnetzwerken von Banken“.

Im vorliegenden Newsletter berichten wir u.a. über das letzte ProcessLab-Colloquium, die anstehende Konferenz, unseren neuen Sponsor Siemens, zwei Auslandsaktivitäten und aktuelle Publikationen des ProcessLab. Am Ende finden Sie eine kleine Terminübersicht.

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

Mit besten Grüßen

Ihr



**Prof. Dr. Jürgen Moormann**  
Professor für Bankbetriebslehre  
Leiter des ProcessLab  
Frankfurt School of Finance & Management

## 2. ProcessLab-Konferenz am 18.6.2008

Nachdem die erste ProcessLab-Konferenz auf sehr erfreuliche Resonanz der Teilnehmer gestoßen war, wird am 18. Juni 2008 die zweite ProcessLab-Konferenz an der Frankfurt School of Finance & Management stattfinden. Das diesjährige Thema lautet „Prozessmanagement in Wertschöpfungsnetzwerken von Banken“. Mit dieser Themenwahl folgen wir dem immer größeren Interesse an Fragen der unternehmensinternen sowie unternehmensübergreifenden Vernetzung. Die Zerlegung der Wertschöpfungskette ist eines der zukünftig hochrelevanten Themen der Bankbranche. Mit einer zunehmenden Vernetzung gewinnt natürlich auch das Management der nicht nur physisch, sondern oft auch zeitlich zerlegten Geschäftsprozesse eine immer größere Bedeutung.

Da es beispielsweise in der Automobilindustrie bereits wesentlich mehr Erfahrungen zu diesem Thema gibt, freuen wir uns, dass wir einen Referenten der AUDI AG für einen einleitenden Vortrag gewinnen konnten. Auch wir sind gespannt auf, ob und inwiefern sich dortige Erkenntnisse auf unsere Branche übertragen lassen.

Die Veranstaltung gliedert sich anschließend in einen Praxis-Track und einen wissenschaftlichen Track, die von den Teilnehmern wechselweise besucht werden können. Für den Praxis-Track konnten wir hervorragende Referenten gewinnen, wie zum Beispiel Frank Krings, COO Europe der Deutschen Bank. Beiträge aus den Häusern DZ Bank, Barclays Bank und Interhyp vervollständigen diesen Konferenzteil. Den wissenschaftlichen Track wird Prof. Dr. Günter Schmidt, Inhaber des Lehrstuhls für Informations- und Technologiemanagement, Universität des Saarlandes, leiten. Hier stellen wissenschaftliche Mitarbeiter verschiedener Hochschulen ihre aktuellen Arbeiten vor. So ist es möglich, auch einen Einblick in ausgewählte innovative Forschungsprojekte im Rahmen unseres Leitthemas zu erhalten. Darüber hinaus werden erstmalig zwei Demo-Sessions von iGrafX und Siemens angeboten, um Prozessthemen etwas „greifbarer“ zu machen.

Am Ende der Veranstaltung steht ein Keynote-Vortrag, der in diesem Jahr von Rainer Zorbach, COO Private & Corporate Clients, Dresdner Bank, gehalten wird. Im Anschluss daran findet eine kurze Podiumsdiskussion an, die auch die Möglichkeit zu Fragen aus dem Publikum bieten wird.

In der nächsten Zeit sollten Sie eine Info-Mail sowie einen Flyer zur Konferenz bekommen. Sie können aber auch unter dem folgenden Link Informationen abrufen und sich anmelden. Bis zum 5. Mai 2008 ist sogar eine Anmeldung zum Frühbuche Preis möglich:

[http://www.frankfurt-school-verlag.de/verlag/konferenz/processlab\\_2008.html](http://www.frankfurt-school-verlag.de/verlag/konferenz/processlab_2008.html)

### Colloquia des ProcessLab

**Six Sigma in der Finanzdienstleistungsindustrie: Status quo des Erfolgs der Methodik:** Am 21.2.2008 stellten Diana Heckl und Prof. Dr. Jürgen Moormann Ergebnisse einer in Zusammenarbeit mit dem Unternehmen Celerant Consulting, Düsseldorf, entstandenen Studie zum Status quo und zu den Erfolgsfaktoren von Six Sigma vor. In diesem Rahmen stellte Michael Büchling, Mitglied der Geschäftsleitung, unseren Projektpartner Celerant vor. Erläutert wurde die (deskriptive) Auswertung der Studie, an der sich 141 Banken, Versicherungsunternehmen und Service-Provider (Kreditfabriken usw.) des deutschsprachigen Raums sowie Großbritanniens beteiligt hatten. Themenbereiche der Ergebnisvorstellung waren Bekanntheit und Verbreitung von Six Sigma in der Finanzbranche, Auslöser für Projekte zur Prozessoptimierung, Gründe für die Wahl von Six

Sigma, Projekterfahrungen, Aufwand-Nutzen-Verhältnis sowie Probleme und Erfolgsfaktoren bei der Anwendung von Six Sigma.

Eine detaillierte Auswertung der Ergebnisse wird im Juni dieses Jahres in Form einer ProcessLab-Studie zur Verfügung stehen.

**Achtung: Am 14.5.2008 wird das 8. ProcessLab-Colloquium stattfinden. Der Beitrag befasst sich mit dem Kapazitätsmanagement in Banken. Bitte beachten Sie dazu den Terminhinweis im Veranstaltungskalender.**

### Sponsoren des ProcessLab: Siemens AG

In unserem Newsletter stellen wir in loser Folge die Sponsoren des ProcessLab vor. Heute steht die Siemens AG bzw. der Bereich Siemens IT Solutions and Services im Fokus.



Seit Herbst 2007 ist die Siemens AG, vertreten durch Siemens IT Solutions and Services, Sponsor des ProcessLab. Der Bereich Siemens IT Solutions and Services ist einer der großen, international tätigen Anbieter von IT-Lösungen und -Services. Dieser im Januar 2007 formierte Siemens-Bereich erwirtschaftet mit ca. 43.000 Mitarbeitern etwa 5,4 Mrd. EUR Umsatz nach U.S. GAAP – rund 70 Prozent davon werden außerhalb des Siemens-Konzerns erzielt. Ein erheblicher Teil davon entfällt auf den Bankenbereich – im Jahr 2007 waren das ca. 650 Mio EUR.

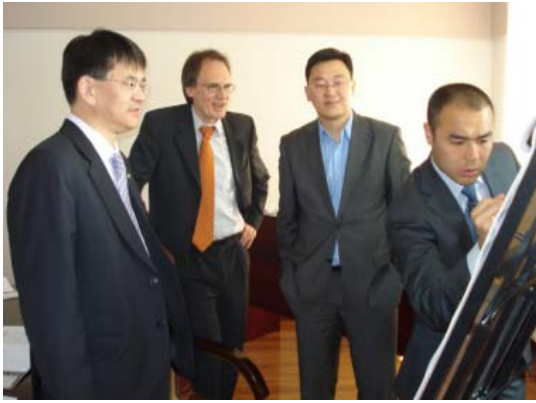
Im Bereich Consulting zur Prozessoptimierung wird auf Methoden aus der Fertigungsindustrie wie beispielsweise Six Sigma oder Lean-Konzepte zurückgegriffen. Darüber hinaus werden auch komplette IT-Lösungen angeboten, so dass das Angebotsspektrum von strategischer IT-Beratung, Best-of-Breed-IT-Lösungen über IT- und Business Process Outsourcing bis hin zu IT-Servicemanagement reicht.

Siemens IT Solutions und Services unterstützt aktiv ein laufendes Dissertationsprojekt des ProcessLab. Das Projekt setzt sich mit der IT-Unterstützung und der damit verbundenen Modellierung und Steuerung von Geschäftsprozessen auseinander.

### Prozessmanagement auch in der Mongolei ein Thema

Doch, auch in der Mongolei gibt es Banken. Derzeit sind in dem Land 16 private Banken aktiv, die sich teilweise in ausländischem Besitz (Russland, Japan, USA) befinden. Auch ein bekannter Sumo-Ringer, dem auch der Zirkus in der gehört, ist Eigentümer einer Bank. Jedoch sind nicht immer die tatsächlichen Eigentümer bekannt. Darüber hinaus gibt es genossenschaftliche Institute, die zum großen Teil aber nicht einmal registriert sind. Die privaten Institute werden von der Mongolbank, der nationalen Zentralbank, beaufsichtigt. Führende Banken wie die Khan-Bank oder die Xasbank haben bereits Preise (u.a. von Euromoney) in ausgewählten Kategorien gewinnen können. Die Privatbanken beschäftigen rund 9.300 Mitarbeiter/innen und betreiben knapp 1.000 Filialen (bei 2,8 Millionen Einwohnern). Das Foto zeigt den Eingang zu einer Filiale der ebenfalls sehr aktiven Zoosbank.





Im Rahmen eines einwöchigen Seminars (7.-11.4.2008) wurden Vorstandsmitglieder mongolischer Banken von Prof. Dr. Jürgen Moormann in den Themen „Strategie“ und „Prozessmanagement“ trainiert. Das Wissensniveau im Management sollte nicht unterschätzt werden. Etliche Vorstandsmitglieder haben Abschlüsse an US-amerikanischen oder britischen Business Schools erworben. Beide Themenbereiche stießen auf großes Interesse. Dementsprechend war die Motivati-

on auch bei den vielen Gruppenarbeiten, z.B. bei der Entwicklung einer Prozesslandkarte für eine Case-Study-Bank, ausgesprochen hoch.

### **Forschungsaufenthalt von Diana Heckl**

Diana Heckl befindet sich seit Ende Februar auf einem Forschungsaufenthalt bei der Business Process Management Group der Queensland University of Technology in Brisbane, Australien. Die BPM Group wird von Prof. Dr. Michael Rosemann and Prof. Dr. Arthur ter Hofstede geführt und ist eine der am schnellsten wachsenden Research-Gruppen der Welt. Die Gruppe versucht genauso wie das ProcessLab der Frankfurt School signifikante Erkenntnisse für wissenschaftliche und praktische Problemstellungen des Prozessmanagements zu erreichen. Einige Unterschiede gibt es aber doch: So konzentriert sich die BPM Group nicht auf einen Sektor wie die Finanzbranche. Zudem stehen Aspekte der Wirtschaftsinformatik mehr im Vordergrund.

Die Aufgaben von Frau Heckl in Brisbane sind vielfältig. Es werden dissertationsrelevante Aspekte des Prozessmanagements mit den Professoren und Doktoranden der Forschungsgruppe diskutiert. Sie ist in die Vorlesungen des Master of Business Process Management eingebunden und hält dort ein Tutorium und eine Gastvorlesung. Daneben gestaltet sie als Trainerin im Rahmen des BPM Training Programms „International Competence for Local Excellence“ den Seminartag rund um die Prozessoptimierungsmethodik Six Sigma in Sydney und Melbourne. Dabei wird unsere Prozesssimulation KreditSim in englischer Sprache eingesetzt. Im Rahmen eines gemeinsamen Forschungsprojekts des ProcessLab und der BPM Group wird auch die in Europa durchgeführte Six-Sigma-Studie von ihr in der Form weitergeführt, dass nun im Rahmen einer Case-Study mit Six-Sigma-Unternehmen aus Australien, Deutschland und USA der Erfolg und die Schwächen der Methodik untersucht werden. Ihren Forschungsaufenthalt wird sie mit einem Vortrag über den aktuellen Stand ihrer Dissertation in der Seminarserie der BPM Group abschließen.

### **Veranstaltungskalender**

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

#### **16./17.4.2008 Zukunftswerkstatt Kreditinstitute, Auftaktveranstaltung**

Moderation: Prof. Dr. Jürgen Moormann

Alternus GmbH, Hamburg

Ort: WestLB, Düsseldorf (nur auf Einladung)

**7.-9.5.2008** „FiTech – Siebter Gipfel für Finanztechnologie“  
Konferenzleitung Prof. Dr. Jürgen Moormann sowie  
Vortrag zu „Six Sigma in der Finanzbranche – Studienergebnisse zum  
Erfolg der Methodik“ (zusammen mit Diana Heckl),  
marcus evans conferences, Ort: Genf, Schweiz

**14.5.2008** **8. ProcessLab Colloquium „Kapazitätsmanagement bei der Citibank“**  
Manuel Loos, Geschäftsführer der Citicorp Dienstleistungs GmbH  
Ort: Frankfurt School, 18.00 Uhr, Raum 5

**11./12.6.2008** „Bank-IT 2008“  
Moderation: Prof. Dr. Jürgen Moormann  
Euroforum-Konferenz, Ort: Oberursel

**18.6.2008** **2. ProcessLab-Konferenz**  
  
„Prozessmanagement in Wertschöpfungsnetzwerken von Banken“  
9.30-17.30 Uhr,  
Ort: Frankfurt School

Wichtig:

Anmeldung zu ProcessLab-Colloquia: Ihre Anmeldung zum Colloquium richten Sie bitte formlos an Frau Frohwein (<mailto:i.frohwein@frankfurt-school.de>). Die Teilnahme ist kostenfrei.

**Neue Publikationen**

Burger, A. (2008), *Produktivität und Effizienz in Banken - Terminologie, Methoden und Status quo*, in: Arbeitsberichte der Frankfurt School of Finance & Management, Nr. 92, Frankfurt/Main

Genrich, M./ Kokkonen, A./ Moormann, J./ zur Muehlen, M./ Tregear, R./ Mendling, J./ Weber, B. (2008): *Challenges for Business Process Intelligence: Discussions at the BPI Workshop 2007*, in: Business Process Management Workshops, BPM 2007 International Workshops, Brisbane, Australia, September 2007, LNCS 4928, Berlin/Heidelberg: Springer 2008, S. 5–10

Hilgert, M./Moormann, J. (2008): Geschäftsprozessmanagement, in: Steffens, U./Westenbaum, A (Hrsg.), *Kompendium Management in Banking & Finance*, 6., überarb. Aufl., Band 2, Frankfurt/M.: Frankfurt School Verlag, S. 111-177.

Hilgert, M. (2008): Bewertung von Unternehmensgrenzen auf Prozessebene, in: *Update*, Heft 6, S. 36-43.

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.

### 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,  
Fax 069/154008-4724, [www.frankfurt-school.de](http://www.frankfurt-school.de), <mailto:j.moormann@frankfurt-school.de>