

Newsletter Nr. 33

April 2016

Liebe Freunde des ProcessLab,

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

Mit Spannung sehen wir nun der **10. ProcessLab-Konferenz** entgegen, die am **9. Juni** in der Frankfurt School stattfindet. Da diese Konferenz unsere Jubiläumsveranstaltung sein wird, bieten wir Ihnen gleich mehrere Highlights! Der Titel der Konferenz lautet:

„Die Zukunft der Prozesse – lean, digital, innovativ“

Wir versprechen Ihnen ein tolles Konferenzprogramm und freuen uns schon sehr auf Ihre Teilnahme!

Im Newsletter geben wir Ihnen wie immer einen Überblick über neue Entwicklungen am ProcessLab, aktuelle Forschungsprojekte sowie über Veranstaltungen und Publikationen.

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

Mit den besten Grüßen

Ihre
Co-Heads des ProcessLab



Prof. Dr. Jürgen Moormann
Concardis-Professor für Bank- und Prozessmanagement



Prof. Dr. Daniel Beimborn
Professor für Wirtschaftsinformatik

10. ProcessLab-Konferenz – unsere Jubiläumsveranstaltung!

Die Transformation zu schlanken, innovativen und digitalisierten Unternehmen ist die große Aufgabe der Finanzbranche. Im Zentrum steht die Gestaltung leistungsfähiger Geschäftsprozesse. Hier haben Finanzdienstleister gegenüber Industrieunternehmen großen Nachholbedarf – mental, organisatorisch und technisch.

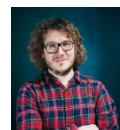
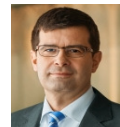


Aber was bedeutet das konkret? Wie lassen sich Prozesse permanent weiterentwickeln und wie kommen Banken zu ganz neuen Prozessen? Wir laden Sie herzlich zur 10. ProcessLab-Konferenz ein, die genau diese Herausforderungen thematisiert:

„Die Zukunft der Prozesse – lean, innovativ, digital“

Wir möchten gern mit Ihnen die Aspekte diskutieren, die für den zukünftigen Erfolg des Prozessmanagements in der Finanzbranche entscheidend sind. **Highlights** der Veranstaltung sind u.a.:

- Keynote-Sprecher am Morgen ist **Frank Annuscheit**, Mitglied des Vorstands und Chief Operating Officer der Commerzbank AG. Er leitet in das Konferenzthema aus Sicht einer Großbank ein.
- Neue Impulse dürfen die Besucher beim Vortrag von **Christoph Bornschein**, Geschäftsführer von TLGG – Torben, Lucie und die gelbe Gefahr GmbH aus Berlin, zur digitalen Transformation erwarten. Nutzen Sie die Gelegenheit, Herrn Bornschein live zu erleben!
- Das zurzeit wohl heißeste Thema des Prozessmanagements lautet „Robotic Process Automation“ (RPA). Hier konnten wir **Prof. Leslie P. Willcocks** von der London School of Economics, einen der weltweiten Top-Sprecher zu RPA gewinnen.



Auch die weiteren Beiträge werden spannend sein, z.B. „Lean Management im Kinderzimmer“ (BNP Paribas), „Mitarbeiterbefähigung“ (ProcessLab) und „Operations 4.0“ (Deutsche Bank)!



Außerdem wird in Kooperation mit der Zeitschrift „gi Geldinstitute“ der **„Best Process Award 2016“** verliehen. Es liegt eine Vielzahl qualitativ hochwertiger Bewerbungen vor. Erstmals wird der Siegerprozess vom Preisträger vorgestellt.

Melden Sie sich jetzt an! Unter dem folgenden Link können Sie weitere Informationen abrufen und sich direkt zur Konferenz anmelden:

http://www.frankfurt-school-verlag.de/verlag/konferenz/processlab_2016.html

Bis zum **9. Mai 2016** ist Ihre Anmeldung übrigens zum **Frühbuche**preis möglich.

Internationaler Vergleich von Fertigungssteuerungssystemen in der Finanzbranche

Finanzdienstleister möchten ihren Kunden den bestmöglichen Service anbieten. Um die Dienstleistungen adäquat planen und erstellen zu können, ist eine möglichst genaue Abschätzung der künftigen Kundennachfrage wichtig. Die Vorhersage der zu erwartenden Kundennachfrage erweist sich jedoch oft als nicht einfach, da sich die Rahmenbedingungen und Kundenpräferenzen (Urlaubszeiten, Wetter, Marketingaktionen u.v.m.) schnell ändern können.

Industrieunternehmen adressieren dieses Problem mit Hilfe von Systemen zur Fertigungssteuerung (shop-flow control). Wie lassen sich diese Systeme jedoch effektiv in den Prozessen von Finanzdienstleistern einsetzen?

Prof. Dr. Michael Leyer (Universität Rostock), Daniel Kronsbein und Prof. Dr. Jürgen Moormann (beide Frankfurt School) haben in Kooperation mit Richard Willis (Queensland University of Technology) und Ayon Chakraborty (Indian Institute of Management) eine Studie zur Implementierung von solchen Fertigungssteuerungssystemen erstellt. Ziel der Untersuchung war es, Handlungsempfehlungen für die Implementierung solcher Systeme in der Finanzbranche zu entwickeln.



Die Ergebnisse basieren auf 25 umfangreichen Interviews mit Experten in australischen und deutschen Finanzunternehmen. Die Ergebnisse zeigen, dass die aus der Fertigungsindustrie bekannten Methoden und Konzepte heute in der Finanzbranche primär dazu eingesetzt werden, um kurzfristig auf unerwartete Abweichungen zu reagieren. Die Systeme bieten jedoch deutlich weitere Einsatzmöglichkeiten, so dass hier erhebliches Verbesserungspotenzial für Banken und Versicherer besteht.

Die Studienergebnisse wurden unter dem Titel „Implementation of service systems on the shop-floor level in financial service companies. Empirical evidence from Australia and Germany“ im International Journal of Production Research (54. Jg., Nr. 11, S. 3229-3242) veröffentlicht.

➔ Wenn Sie Interesse an dem Beitrag haben, können Sie diesen direkt über den folgenden ePrint-Link herunterladen. Dieses ist für die ersten 50 Downloads kostenfrei.

<http://www.tandfonline.com/eprint/gWhSVIyJftYtST9yX58J/full>

Sollte der Download bei Ihnen nicht mehr möglich sein, senden Sie uns bitte eine entsprechende Mail (processlab@fs.de). Wir senden Ihnen den Beitrag dann zu.

Studie des ProcessLab zum Treasury

Auf dem Weg zum prozessorientierten Cash Management

Gerade haben wir die internationale Studie „Vom Cash-Manager zum Cash-Process-Manager“ fertiggestellt. In dieser vom ProcessLab in Kooperation mit BearingPoint durchgeführten Studie, die zudem von einer britischen Großbank und dem Lösungsanbieter Treasury Intelligence Solutions GmbH unterstützt wurde, geht es um das Management von automatisierten Cash-Prozessen. Dieses ist ein großes Thema in global tätigen Unternehmen, die teilweise mehr als 1.000 Bankverbindungen pflegen. In mehreren Unternehmen laufen derzeit Zentralisierungs- und Automatisierungsprojekte, die zu erheblichen Auswirkungen auf die kontoführenden Banken führen.

An der Studie haben sich 32 große (mind. 1 Mrd. Euro Umsatz), europäische Unternehmen aus allen Branchen (ohne Banken) beteiligt. Einige der Ergebnisse der Studie sind:

- Sowohl die **Payment Factory** als auch die **In-house-Bank** gehören heute zum Standard weltweit agierender Unternehmen.
- Allerdings ist die **durchschnittliche Reife** der Cash-Prozesse – gemessen anhand von sechs Dimensionen – nur „gehobenes Mittelmaß“. Sie liegt auf einer 5-stufigen Skala zwischen 3,5 (Zahlungsverkehr) und 4,2 (Kontoauszugsverarbeitung).
- Die **Cash-Flow-Informationen** werden von den bestehenden Systemen zuverlässig geliefert, jedoch besteht bei der Automatisierung weiterhin Optimierungspotenzial.
- Zwar wird die **Entscheidung über die Eröffnung von Bankkonten** überwiegend zentral gefällt. Die Zentralisierung hat aber nur einen geringen Einfluss auf die Anzahl der Bankkonten. Optimierungspotenzial liegt in der weiteren Zentralisierung der Entscheidung über die Eröffnung, Führung und Schließung von Bankkonten. Interessanterweise besteht zwischen der Anzahl der Bankkonten und der Unternehmensgröße nur eine geringe Korrelation.
- Handlungsbedarf gibt es beim **Prozess der Bankkontenverwaltung**. Nur 9 der 32 befragten Unternehmen verwalten die Bankkonten weitgehend elektronisch. Daher sehen wir in der Implementierung einer elektronischen Bankkontenverwaltung erhebliches Optimierungspotenzial.

Die Studie enthält auch einen Beispiel-Case, der das erhebliche Einsparpotenzial für die Unternehmen durch die Automatisierung der Cash-Prozesse aufzeigt. Die Studienergebnisse machen deutlich, dass das Prozessdenken nun auch in das Treasury einzieht. Die Cash-Manager werden daher zum Cash-Process-Manager.

➔ Gern stellen wir Interessenten die Studie zur Verfügung. Bitte senden Sie eine formlose Mail an processlab@fs.de.

Weitere Forschungsaktivitäten des ProcessLab

Charaktereigenschaften beeinflussen das Verbesserungsverhalten von Mitarbeitern

Unternehmen, die ihre Geschäftsprozesse kontinuierlich verbessern, weisen eine höhere Produkt- und Servicequalität auf. Jedoch scheitern viele Finanzdienstleister daran, ein Verständnis für die kontinuierliche Prozessverbesserung dauerhaft bei den Mitarbeitern zu verankern.



In einer wissenschaftlichen Studie haben wir den Zusammenhang zwischen Charaktereigenschaften der Mitarbeiter und deren Verhalten in Bezug auf die kontinuierliche Prozessverbesserung untersucht.

Dazu wurden rund 800 Mitarbeiter von Banken und Versicherern in Deutschland befragt. Die Untersuchungsergebnisse zeigen, dass Mitarbeiter, die intrinsisch motiviert sind und/oder eine Verbundenheit gegenüber ihrem Arbeitsbereich empfinden, sich aktiv an der kontinuierlichen Prozessverbesserung beteiligen. Gleiches gilt für Mitarbeiter, die sich selbst als innovativ einschätzen – im Sinne der Generierung, der Förderung und Implementierung einer neuen Idee für die Prozessverbesserung.

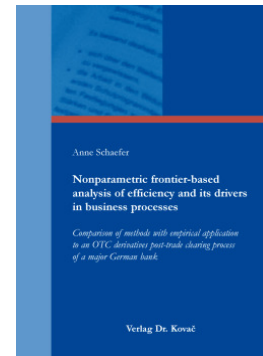
Erste Untersuchungsergebnisse wurden von Ann-Kathrin Hirzel auf der 5th Student Conference of Information Systems (SCOR 2016) in Nottingham, England, vorgestellt.



Dissertation veröffentlicht

Unsere frühere ProcessLab-Mitarbeiterin Dr. Anne Schaefer hat ihre Dissertation kürzlich veröffentlicht. Der Titel lautet **„Nonparametric frontier-based analysis of efficiency and its drivers in business processes“**. In der Arbeit geht es um den Vergleich von Methoden zur Messung von Prozesseffizienz und zur Ermittlung von Ursachen von Ineffizienz. Die Untersuchungen hat Frau Dr. Schaefer am Beispiel des Clearing-Prozesses von OTC-Derivaten einer großen deutschen Bank durchgeführt.

Das Buch ist im Verlag Dr. Kovač in der Schriftenreihe „Innovative betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis“ erschienen ([ISBN 978-3-8300-8978-0](https://www.dr-kovac.com/ISBN-978-3-8300-8978-0)).



Weitere Aktivitäten des ProcessLab

Prof. Dr. Moormann bei „Scobel“

Am 31. März 2016 war Prof. Dr. Moormann zu Gast in der 3Sat-Sendung „Scobel“. Im Fokus der seit 2008 wöchentlich ausgestrahlten Sendung standen digitale Zahlungsmittel und die Frage **„Ohne Bargeld in die Zukunft? – Welche Möglichkeiten bietet uns das virtuelle Geld?“**. Diskutiert wurde unter anderem, was die Zunahme des mobilen Payments für Banken, die IT-Branche und die Gesellschaft insgesamt bedeutet. Im Vergleich zu skandinavischen Ländern ist bargeldloses Zahlen in Deutschland immer noch wenig verbreitet – woran liegt das? Hierzu diskutierte Prof. Dr. Moormann neben Gert Scobel mit Gerald Mann, Volkswirt der FOM Hochschule in München, und Constanze Kurz, Informatikerin und ehrenamtliche Sprecherin des Chaos Computer Clubs.



Die Sendung kann in der [Mediathek](#) angesehen werden (3Sat, 31.3.2016, 21.00 Uhr). Ausführliche Informationen zum Sendungsthema finden Sie [hier](#). Die Sendung wurde von rund 400.000 Zuschauern gesehen.

Prof. Dr. Beimborn Jurymitglied für die „Global Outsourcing 100“ und die „World's Best Outsourcing Advisors“

Unser neuer Co-Head Prof. Dr. Beimborn war Jurymitglied für die „Global Outsourcing 100“ und die „World's Best Outsourcing Advisors“ – zwei Rankings der International Association of Outsourcing Professionals (IAOP). Die IAOP ist ein weltweit führender Verband der IT- und Geschäftsprozess-Outsourcing-Branche und kürt auf dem alljährlichen Outsourcing World Summit die besten Outsourcing-Dienstleister und Sourcing-Beratungsunternehmen des vergangenen Jahres. Aus dem kompetitiven Bewerberfeld werden die Platzierungsentscheidungen entlang diverser Kriterien wie Marktperformance, Kundenzufriedenheit, Innovationsaktivitäten und Corporate Social Responsibility getroffen (<https://www.iaop.org/FORTUNE>).



Vortrag bei VW Financial Services

Das Prozessmanagement hat stark an Bedeutung zugenommen und unterstützt die voranschreitende Digitalisierung aller Branchen. Zu diesem Thema hielt Prof. Dr. Moormann am 9. März 2016 einen Vortrag bei der AutoUni in Kooperation mit der [Volkswagen Financial Services AG](#), Braunschweig. Der Titel des Vortrags lautete: „Prozessmanagement als Katalysator der Digitalisierung in Banken“. Der Vortrag wurde von rund 150 Teilnehmern besucht. Ein Zeitschriftenbeitrag zu dem Thema ist in Vorbereitung.



Roundtable zum Thema kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Am 19. April 2016 waren Prof. Dr. Moormann und Ann-Kathrin Hirzel zu Gast bei der [Wüstenrot & Württembergischen \(W&W\)](#) in Stuttgart für einen Roundtable zum Thema KVP. Ann-Kathrin Hirzel, Doktorandin am ProcessLab, stellte Ergebnisse aus aktuellen Studien in ihrem Forschungsschwerpunkt „KVP in der Finanzbranche“ vor. Die Studien zeigen, dass eine gezielte Befähigung von Mitarbeitern einen positiven Effekt auf den langfristigen Erfolg von KVP-Initiativen hat und sogar die Prozessinnovation fördert. Im Anschluss stellte W&W ihr aktuelles Lean- und KVP-Programm vor. Gemeinsam wurde u.a. die Frage diskutiert, wie sich eine **Veränderung im Denken der Mitarbeiter** in Bezug auf KVP messen lässt.



Nähere Informationen zu dem Forschungsschwerpunkt KVP finden Sie auf unserer [Website](#).

Neues assoziiertes Mitglied am ProcessLab



Janina Kettenbohrer (M.Sc. Wirtschaftsinformatik) ist seit Beginn des Jahres assoziiertes Mitglied des ProcessLab. Frau Kettenbohrer ist Doktorandin und wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik, insb. Informationssysteme in Dienstleistungsbereichen, der Otto-Friedrich-Universität Bamberg. Sie ist zudem als Beraterin bei der Lufthansa Technik AG in Hamburg tätig; in Projekten zur Einführung eines Governance-Modells in deren globalem Prozessmanagement forscht sie gemeinsam mit Prof. Dr. Beimborn vom ProcessLab.

In ihrer Dissertation befasst sich Frau Kettenbohrer mit der Standardisierung von Geschäftsprozessen. Der Fokus liegt insbesondere auf mitarbeiterbezogenen und organisationalen Einflussfaktoren. Im Rahmen dessen wurde ein Governance-Modell zur Sicherstellung der Standardisierung sowie ein Vorgehensmodell zur erfolgreichen und nachhaltigen Prozessstandardisierung entwickelt. Beide Modelle wurden bereits unter wissenschaftlicher Begleitung erfolgreich in der Praxis umgesetzt.

Ihre Forschungsbeiträge wurden bereits auf zahlreichen nationalen und internationalen wissenschaftlichen Konferenzen wie beispielsweise ICIS, ECIS, AMCIS und WI vorgestellt.

Beteiligen Sie sich beim BPM Compass 2016!

Zurzeit läuft eine groß angelegte Erhebung zum Business Process Management, genannt BPM Compass 2016. Bis heute haben sich schon mehr als 400 BPM-Experten an der Befragung beteiligt. In der Umfrage geht es um Erfolgsfaktoren und Trends des BPM (u.a. Auswirkungen der digitalen Transformation, Big Data, Verbindung mit Ansätzen wie Six Sigma, agilen Entwicklungsmethoden, Governance-Strukturen des BPM, Verbindung zwischen Organisationsstrukturen und BPM).

Vielleicht haben auch Sie Interesse, sich an der Umfrage zu beteiligen und in der Folge die Studienergebnisse als Erste kennenzulernen. Zudem werden unter den Teilnehmern Bücher zum Prozessmanagement verlost. Die Umfrage ist bis zum **8. Mai** geöffnet. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unseren Kollegen Prof. Dr. Jan Mendling, Wirtschaftsuniversität Wien (jan.mendling@wu.ac.at). Dies ist der Link zur Befragung: <http://tinyurl.com/z2ssh4>

34. ProcessLab-Colloquium am 2. März 2016

Unternehmen versuchen sich prozessorientiert aufzustellen, um Kundenwünsche und -anforderungen schneller, effizienter und präziser erfüllen zu können. Dabei spielt vor allem die einheitliche Ausführung von Prozessen in den jeweiligen Geschäftseinheiten und Prozessinstanzen eine große Rolle. Diese unternehmensweit standardisierten Abläufe können jedoch nur mit klaren Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten nachhaltig etabliert werden.



Im Rahmen des 34. ProcessLab-Colloquiums wurde das Thema **„Erfolgreich und nachhaltig Prozesse standardisieren – Implementierung eines Process-Governance-Modells bei Lufthansa Technik“** vorgestellt. Die beiden Referenten, Janina Kettenbohrer, Universität Bamberg und assoziiertes Mitglied des ProcessLab, und Mirko Kloppenburg, Head of IQ MOVE Process Center, Lufthansa Technik AG, Hamburg, präsentierten das Projekt „Process-Governance-Modell FAR+“ (FAR = Framework for Assignment of Responsibilities) der Lufthansa Technik. Dabei wurde auf die schrittweise Implementierung sowie deren Auswirkungen auf die Organisation und die Mitarbeiter eingegangen. Das Konzept wurde mithilfe eines Action-Design-Research-Ansatzes im Rahmen einer Kooperation zwischen der Lufthansa Technik AG und der Universität Bamberg entwickelt. Aufgrund des besonderen Entwicklungsansatzes und der wissenschaftlichen Begleitung bot der Vortrag neben konkreten praktischen Erfahrungen auch interessante Einblicke in die jüngsten Forschungsergebnisse zu Einflussfaktoren der Prozessakzeptanz von Seiten der durch Änderungsmaßnahmen betroffenen Mitarbeiter.

Die Folienpräsentation zum Colloquium können Sie gern [herunterladen](#).

Veranstungskalender

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

1.06.2016	<p>„Prozessmanagement als Katalysator zur Industrialisierung von Sparkassen und Banken“ (Vortrag)</p> <p>Prof. Dr. Jürgen Moormann Kreissparkasse Augsburg, Ort: Neu-Ulm</p>
9.06.2016	<p><u>10. ProcessLab-Konferenz</u></p> <p>„Die Zukunft der Prozesse – lean, innovativ, digital“</p> <p>Ort: Frankfurt School of Finance & Management</p>
12.-15. 06.2016	<p>„Understanding virtual financial communities: What constitutes a valuable information exchange for users?“ (Vortrag)</p> <p>Ann-Kathrin Hirzel</p> <p>„Examining the Influence of Perceived Job Characteristics on Employees’ Process Orientation“ (Vortrag)</p> <p>Prof. Dr. Daniel Beimborn</p> <p>24th European Conference on Information Systems (ECIS 2016), Istanbul</p>
3.-6. 07.2016	<p>„Behavioural implications of goal setting in standardised back-office tasks: An experimental investigation“ (Vortrag)</p> <p>Ann-Kathrin Hirzel</p> <p>28th European Conference on Operational Research (EURO 2016), Posen (Poznań)</p>
5.-9. 08.2016	<p>„Embedded and Meaningful? How Co-Worker Relations and Work-Role Fit Affect Process Change Acceptance“ (Vortrag)</p> <p>Janina Kettenbohrer, Prof. Dr. Daniel Beimborn</p> <p>76th Annual Meeting of the Academy of Management, Anaheim/CA, USA</p>

Neue Publikationen

Hirzel, A-K./Leyer, M. (2016), Was schafft wirklichen Wert für Kunden? Online Communities, in: Die Bank, Nr. 2, S. 38-42.

Leyer, M./Kronsbein, D./Willis, R./Chakraborty, A./Moormann, J. (2016), [Implementation of service systems on the shop-floor level in financial service companies. Empirical evidence from Australia and Germany](#), in: International Journal of Production Research, 54. Jg., Nr. 11, S. 3229-3242

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.

Weitere Informationen

Mehr Informationen über das ProcessLab finden Sie unter 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,
Sonnemannstr. 9-11, 60314 Frankfurt a.M., Tel. 069/154008-724
www.fs.de, j.moormann@fs.de