

**Newsletter Nr. 8**

**Januar 2008**

Liebe Freunde des ProcessLab,

die ProcessLab-Mitarbeiter und ich hoffen, dass Sie einen guten Start in das neue Jahr hatten. Bestimmt wird es – trotz Subprime-Krise und Börsenturbulenz – ein erfolgreiches Jahr. Und sicher werden uns Themen zum Prozessmanagement in der Finanzindustrie weiterhin begleiten.

Der neue Newsletter informiert Sie wieder über die Aktivitäten am ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management. Insbesondere möchte ich Sie auf die

## **2. ProcessLab-Konferenz am 18. Juni 2008**

hinweisen. Bitte reservieren Sie sich diesen Termin schon jetzt. Das Kernthema der diesjährigen Konferenz wird das „Prozessmanagement in Wertschöpfungsnetzwerken von Banken“ sein – einem der zentralen Themen bei der Neugestaltung der nationalen und internationalen Bankenlandschaft.

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

## Colloquia des ProcessLab

**Steuerung des Kreditprozesses von komplexen Immobilienfinanzierungen:** Am 29.11.2007 referierte Herr Michael Rossitsch, Leiter Prozessmanagement (Betriebsorganisation) der Westdeutschen ImmobilienBank AG in Mainz, über die Steuerung von komplexen Kreditprozessen in seinem Institut. Herr Rossitsch ging in seinem Vortrag insbesondere auf die Idee der Industrialisierung des gewerblichen Investorengeschäfts ein. Im ersten Schritt hat die Westdeutsche ImmobilienBank dazu die Implementierung des Prozessgedankens in einem zweijährigen Projekt vorangetrieben. Damit ging eine umfassende Restrukturierung der Organisation sowie Standardisierung einzelner Prozessbausteine einher. Im zweiten Schritt strebt die Westdeutsche ImmobilienBank nun die kontinuierliche Messung von Kennzahlen (Mengengerüste, Durchlaufzeiten etc.) an, um eine laufende Steuerung und Optimierung des Kerngeschäftsprozesses gewährleisten zu können. Auch wird mittelfristig ein Benchmarking mit anderen Partnern angestrebt. Interessierte Teilnehmer sind für dieses Projekt herzlich willkommen.

Die Folien zum Vortrag stehen im Internet auf [www.processlab.info](http://www.processlab.info) unter dem Menüpunkt „Downloads“ für Sie bereit.

## Neue Veranstaltungsreihe: „ProcessLab meets Students“

Um die Aktivitäten und Themen des ProcessLab unseren Studierenden näher zu bringen, haben wir die neue Vortragsreihe „ProcessLab meets Students“ konzipiert. Zum einen wollen wir damit die Lehre ergänzen, zum anderen aber auch den Austausch mit dem Nachwuchs suchen.

Mit dem Vortrag **„Banking in einer neuen Dimension: Q110 - Die Deutsche Bank der Zukunft“** als

Ergänzung zu den Vorlesungen „Finanzdienstleister im Wettbewerb“ und „Wertschöpfungsmanagement in Banken“ sind wir am 5.12.07 gestartet. Als Referenten konnten wir Herrn Frank Engel, Vice President, Marketing, Deutsche Bank Privat- und Geschäftskunden AG gewinnen. Frank Engel ist für alle Marketing-Aspekte des Q110-Projekts verantwortlich. Mit diesem Projekt verfolgt die Deutsche Bank das Ziel, Banking einfacher und erlebnisreicher zu machen. Als „Trendlabor“ übernimmt Q110 eine wichtige Funktion

für das gesamte Privatkundengeschäft der Deutschen Bank. So wurde an dem Abend nicht nur das Gesamtkonzept vorgestellt, sondern auch erläutert, wie hier neue Produkte getestet werden, wie Geschäftsprozesse zum Teil völlig neu gestaltet werden (Einkauf und Abrechnung von Fremdprodukten; neue Beratungsprozesse usw.) und IT-Innovationen eingeführt werden. Auf großes Interesse stieß z.B. die Präsenz der Deutschen Bank mit einer Q110-Filiale im **„Second Live“**. Hier kann man – via seinem persönlichen Avatar – sogar einen Kaffeeutschein erhalten, der anschließend in der realen Q110-Filiale gegen einen echten, dampfenden Kaffee eingelöst werden kann. Aufgrund der vielen Fragen wurde Herr Engel erst nach 2 Stunden von den rund 45 Studierenden „entlassen“.



Weitere Infos unter [www.q110.de](http://www.q110.de)

Im Januar dieses Jahres konnten wir unseren Studenten den zweiten Vortrag anbieten. Am 16.1.08 referierte Herr Ralph Lubich, Geschäftsführer der CBC Consult GmbH in Frankfurt, über das Thema „**Outsourcing: Prinzipien und Aufsichtsrecht**“. Zu Beginn wurden Motive, Arten und Probleme des Outsourcing im Bankenumfeld vorgestellt. Als ehemaliger Bankmanager und erfahrener Berater konnte Herr Lubich den rund 40 Studierenden von diversen Outsourcing-Projekten berichten und sozusagen aus dem „Nähkästchen plaudern“. Schwerpunkt des Vortrags waren die neuen Regeln für das Outsourcing, die das BaFin mit dem Rundschreiben 5/2007 veröffentlicht hat. Diese bringen erweiterte Freiräume und damit auch höhere Optimierungspotenziale für die Banken, aber auch eine gestiegene Notwendigkeit zur institutsindividuellen Ausgestaltung. Herr Lubich zeigte auf, wie sich der Fokus von einer statischen Vertrags-sicht hin zu einer laufenden, risikoorientierten Kontrolle und Steuerung von Outsourcing-Beziehungen (Sourcing Governance) verschiebt.

Sollten Sie ein interessantes Thema vor unseren Studierenden vorstellen wollen, nehmen Sie bitte mit Herrn Matthias Hilgert unter [m.hilgert@frankfurt-school.de](mailto:m.hilgert@frankfurt-school.de) Kontakt auf.

### **Matthias Goeken arbeitet im ProcessLab mit**

Prof. Dr. Matthias Goeken ist seit August 2005 Juniorprofessor für Wirtschaftsinformatik an der Frankfurt School of Finance & Management. Er leitet das [IT-Governance-Practice-Network](#) und ist seit Anfang des Jahres assoziiertes Mitglied im ProcessLab.

Professor Goeken beschäftigt sich mit IT-Prozessen und der Unterstützung von Geschäftsprozessen mit Informationstechnologie. Dabei stehen Fragen des Abgleichs von Anforderungen der Geschäftsseite mit den Potenzialen der Informationstechnologie im Vordergrund. Traditionell ist dies eine Frage des Anforderungsmanagements. Zunehmend werden aber auch Alignment-Methoden und Architekturansätze so weiterentwickelt, dass die Unterstützungsmöglichkeiten der IT besser ausgeschöpft werden können.



Im Bereich der eher grundlegenden Forschung beschäftigt sich Matthias Goeken mit Fragen der Modellierung sowie der Meta- und der Referenzmodellierung. Hierbei geht er beispielsweise der Frage nach, wie vorhandene Modellierungssprachen (wie z.B. EPKs) zu erweitern sind, um die wichtiger werdenden Compliance-Aspekte angemessen abbilden zu können.

Nach dem Studium der Volkswirtschaftslehre an der Philipps-Universität Marburg war er wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Wirtschaftsinformatik der Philipps-Universität Marburg sowie Redaktionsmitglied der Zeitschrift Wirtschaftsinformatik. Professor Goeken ist Mitglied des Beirats der ISACA Germany Chapter und Herausgeber der Zeitschrift "IT-Governance".

Kontakt: [m.goeken@frankfurt-school.de](mailto:m.goeken@frankfurt-school.de)

## Sponsoren des ProcessLab: Commerzbank AG

In unserem Newsletter stellen wir in loser Folge die Sponsoren und ihr Engagement im Prozessmanagement vor. Heute steht die Commerzbank bzw. der Bereich ZTB M im Fokus.

Seit Gründung des ProcessLab ist die Commerzbank AG, vertreten durch den Zentralen Servicebereich Transaction Banking Markets (kurz: ZTB M), als Sponsor an Bord. Die Commerzbank ist das zweitgrößte Kreditinstitut in Deutschland und eines

der bedeutendsten Institute Europas. Die Commerzbank als integrierte Großbank versteht sich als kompetenter Finanzdienstleister vor allem für private und mittelständische Kunden.

Die Abwicklung von Finanzinstrumenten, d.h. aller Wertpapiere, Derivate und anderer kapitalmarktgehandelter Instrumente, ist in der Commerzbank-Gruppe im Servicebereich Transaction Banking Markets gebündelt. Knapp 700 Mitarbeiter an verschiedenen nationalen und internationalen Standorten stellen eine qualitativ hochwertige Abwicklung sicher. Neben einer wettbewerbsfähigen Leistungserbringung müssen höchste Ansprüche in puncto Qualität, Kosten und Compliance erfüllt werden. Transparenz über die eigene Leistung und eine ausgeprägte Kundenorientierung ergänzen diesen Anspruch. Über eine integrierte Plattform werden Aufträge von privaten und mittelständischen Kunden der Commerzbank, der comdirect, des Eigenhandels und der Treasury der Bank sowie ausgewählter externer Dritter abgewickelt. Die Commerzbank mit dem Bereich Transaction Banking Markets ist der letzte große Eigenabwickler im deutschen Bankenmarkt. Im Jahr 2007 wurden über 30 Mill. Wertpapiergeschäfte bearbeitet, was knapp 10% bis 15% aller inländischen Transaktionen entspricht. Die Marktführerschaft der Commerzbank im Bereich der Retail-Derivate (Zertifikate und Optionsscheine) stellt hohe Anforderungen an die interne Abwicklung. Im Jahr 2007 wurden über 70.000 neue Zertifikate und Optionsscheine für Privatkunden durch den ZTB M aufgelegt und verwaltet. Auch die Abwicklung von strukturierten OTC-Derivatives stellt hohe Anforderungen an Mitarbeiter und Technik. Zu erwähnen ist auch eine europaweit führende Stellung in der Abwicklung des professionellen Sortenhandels. Im Jahr 2007 wurden in diesem Geschäft Geldscheine mit einem Gewicht von fast 800 t bewegt.

Die Commerzbank unterstützt aktiv ein laufendes Dissertationsprojekt. Als externer Doktorand entwickelt Andreas Burger in seiner Arbeit ein Konzept zur Effizienzmessung auf Prozessebene auf Basis der Data Envelopment Analysis (DEA). Für eine empirische Fallstudie stellt der Bereich ZTB M echte Produktionsdaten zur Verfügung. Als Gründungsmitglied wird die Commerzbank dem ProcessLab auch in Zukunft als Sponsor zur Seite stehen und die weitere Entwicklung mitgestalten.



## KreditSim

Die am ProcessLab entwickelte Simulationsübung zur Six-Sigma-Methodik ist inzwischen bei mehreren Beratungsunternehmen und Banken in Deutschland und in der Schweiz im Einsatz. „KreditSim“ wurde entwickelt, um Mitarbeiter aus der Finanzbranche hinsichtlich der Messung, Analyse und Steuerung von Geschäftsprozessen zu sensibilisieren. Simuliert wird mit diesem „Planspiel“ die (Neugeschäfts-) Kreditbearbeitung – das Herzstück des klassischen Bankgeschäfts. KreditSim kann im Rahmen von Yellow- und Green-Belt-Schulungen durchgeführt werden.

Weitere Informationen unter [www.kreditsim.de](http://www.kreditsim.de) oder über [m.hilgert@frankfurt-school.de](mailto:m.hilgert@frankfurt-school.de).

## Konferenzbeitrag im Rahmen der OR 2007, Saarbrücken

Unter der Leitung der deutschen Gesellschaft für Operations Research (GOR) fand Anfang September eine internationale Konferenz mit der Überschrift „OR 2007 – Operations Research in the Service Industry“ an der Universität des Saarlandes statt. Mehr als 400 Teilnehmer trafen sich hier, um aktuelle Forschungsarbeiten zu diskutieren. Im Rahmen der Konferenz wurden über 300 Präsentationen zu OR-Fragestellungen gehalten. Als Vertreter des ProcessLab präsentierte Andreas Burger sein Forschungsprojekt „Process efficiency analysis with DEA – an application in banking“. Die in der Arbeit verwendete Data Envelopment Analysis (DEA) findet als Methode der Effizienzmessung in wissenschaftlichen Studien bereits eine breite Anwendung und stellte im Rahmen der Konferenz einen eigenen Konferenz-Track dar. Wieder wurde deutlich, dass praxisnahe und praxisrelevante Forschung auf großes Interesse in der wissenschaftlichen Community trifft.

Informationen zur Konferenz sind im Internet unter [www.or2007.de](http://www.or2007.de) zu finden.



## Six-Sigma-Studie

In diesem Jahr hat das ProcessLab eine Studie zum Status quo und zu den Erfolgsfaktoren von Six Sigma durchgeführt. Befragt wurden Banken, Versicherungsunternehmen und Service-Provider (Kreditfabriken usw.) des deutschsprachigen Bereichs sowie in Großbritannien. Partner für dieses Projekt ist das Unternehmen Celerant Consulting. Erste Ergebnisse wurden der Presse bereits im Juni vorgestellt. Nun ist die (deskriptive) Auswertung abgeschlossen. Es wurden insgesamt 273 Unternehmen einbezogen, von denen 141 an unserer Studie mitgewirkt haben. Daraus ergab sich ein ungewöhnlich hoher Rücklauf von 51,6%. Die Studie enthält Ergebnisse von 33 Finanzdienstleistern, die Six Sigma tatsächlich einsetzen. Damit handelt es sich um die weltweit größte Studie zum Einsatz von Six Sigma im Finanzdienstleistungsbereich.

Weitere Informationen zur Studie: [d.heckl@frankfurt-school.de](mailto:d.heckl@frankfurt-school.de)



## Cirquent

Unser Sponsor entory AG firmiert seit Januar 2008 als Cirquent GmbH, der Nachfolgerin der Softlab Group. Das nun 1.900 Mitarbeiter starke Beratungshaus war



bis dato mit verschiedenen Marken, unter anderem entory AG, unter dem Dach der Softlab Group tätig. Der Name Cirquent ist der Auftakt für ein neues Unternehmen, das alle Leistungen aus einer Hand bietet: angefangen von branchenorientierter Strategie- und Prozessberatung über die Implementierung individueller Lösungen, die Geschäftsprozesse unterstützen, bis hin zu Betrieb und Wartung von IT-Systemen. Cirquent ist ein Tochterunternehmen der BMW AG. Der Hauptsitz ist ebenfalls in München.

## Veranstaltungskalender

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

**7.2.2008**      **11. Jahreseeröffnungsgespräch „Bank der Zukunft“**  
Podiumsdiskussion „Neue Trends bei der Gestaltung von bankbetrieblichen Wertschöpfungsnetzwerken“  
Moderation: Prof. Dr. Jürgen Moormann  
International Bankers Forum e.V., Ort: WGZ-Bank, Düsseldorf

**21.2.2008**      **ProcessLab-Colloquium**  
**„Six Sigma in der Finanzdienstleistungsindustrie: Status quo des Erfolgs der Methodik“**,  
Diana Heckl, wissenschaftliche Mitarbeiterin am ProcessLab,  
Prof. Dr. Jürgen Moormann, Leiter des ProcessLab,  
Ort: Frankfurt School, Raum 5, 18.00 Uhr  
**(Veranstaltung ist bereits ausgebucht)**

**4./5.3.2008**      **13. Handelsblatt-Jahrestagung „Privatkundengeschäft“**  
Moderation: Prof. Dr. Jürgen Moormann (4.3.)  
Ort: Mainz

**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

## Vorankündigung

**18.06.2008 2. ProcessLab-Konferenz**  
**„Prozessmanagement in Wertschöpfungsnetzwerken von Banken“**  
**9.30-17.30 Uhr, Ort: Frankfurt School**

*Bitte halten Sie sich diesen Termin frei!*

### Wichtig:

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

### Neue Publikationen

Hilgert, M./Moormann, J. (2008): *Modellierung und Bewertung von Schnitten in unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen*, in: Kaib, B. (Hrsg.), *Outsourcing in Banken*, 2. Aufl., Wiesbaden: Gabler, S. 211-234

Heckl, D./Moormann, J. (2008): *Geschäftsprozessmanagement mit Six Sigma?*, in: *Versicherungswirtschaft* 63. Jg. (2008), Nr. 1, S. 12-14

Heckl, D./Moormann, J. (2007): *How to design customer-centric processes in the banking industry*, in: *Journal of Financial Transformation*, Vol. 21 (2007), S. 67-76

Heckl, D./Moormann, J. (2007): *Steuerung der Kreditprozesse: Status Quo und Perspektiven*, in: *Die Bank*, E.B.I.F.-Special 2007, S. 34-40

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 Prof. Dr. Jürgen Moormann  
Kontakt 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), [j.moormann@frankfurt-school.de](mailto:j.moormann@frankfurt-school.de)