

Newsletter Nr. 38

April 2018

Liebe Freunde des ProcessLab,

wie gewohnt informiert Sie unser Newsletter über die Aktivitäten am ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management. Wir berichten in diesem Newsletter u.a. über die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle im Corporate Banking, weitere Publikationen und aktuelle Forschungsprojekte.

Außerdem möchten wir Sie auf die 12. ProcessLab-Konferenz hinweisen. Der Titel lautet:

„Von digitalen zu smarten Prozessen – Analytics, Robotics und Artificial Intelligence“

Die Frage, wie neue Technologien die Prozesse und das Prozessmanagement beeinflussen werden, dürfte bei allen Banken und Versicherungsunternehmen ganz oben auf der Agenda stehen. Die Konferenz findet am **14. Juni 2018** in der Frankfurt School statt. Wir versprechen Ihnen ein tolles Konferenzprogramm und freuen uns schon sehr auf Ihre Teilnahme!

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
Concardis-Professor für Bank- und Prozessmanagement



Prof. Dr. Daniel Beimborn
Professor für Wirtschaftsinformatik

12. ProcessLab-Konferenz – Wie kommen wir von digitalen zu smarten Prozessen?

Dass Process Data Analytics, Robotic Process Automation (RPA) und Künstliche Intelligenz (KI) die Finanzbranche grundsätzlich verändern werden, dürfte unstrittig sein. Was bedeuten diese Technologien jedoch für die Analyse, Ausführung, Verbesserung und das Monitoring von Prozessen? Wie sehen konkrete erste Einsatzfelder von „smarten“ Technologien sowohl in der Ausführung als auch im Management von Geschäftsprozessen aus?

Auf der am **14. Juni 2018** stattfindenden ProcessLab-Konferenz **„Von digitalen zu smarten Prozessen – Analytics, Robotics und Artificial Intelligence“** wollen wir sowohl einen Einblick als auch Anregung für die Anwendung von Mining, Robotics und Artificial Intelligence in Prozessen geben.



Das Programm wird sehr vielseitig sein: Zu allen drei Themenfeldern wird es Vorträge aus der Praxis geben. Als Keynote-Sprecher haben wir **Stephan Schwebe**, den für AI & Data im Bankenbereich verantwortlichen Executive Partner von IBM, gewinnen können. Hier dürfen wir uns insbesondere auf einen Blick auf die zukünftige Entwicklung im Bereich der Künstlichen Intelligenz freuen.

NEU: Die Konferenz soll auch konkrete Inspirationen für den Einsatz neuer Technologien liefern. Daher haben wir eine **Inspirationsplattform** geplant, in der Sie sich in kurzen Workshops über aktuelle Entwicklungen im Bereich Process Mining, RPA oder KI zu informieren. Mit Celonis, UiPath und ITyX steht jeweils ein führendes Unternehmen zur Auswahl (wählen Sie 2 aus 3 Workshops für Ihren Besuch aus!).



Außerdem wird in Kooperation mit der Zeitschrift „gi Geldinstitute“ der **„Best Process Award 2018“** verliehen. Es liegt eine Vielzahl qualitativ hochwertiger Bewerbungen vor. Der Siegerprozess wird vom Preisträger vorgestellt.

Insgesamt möchten wir mit dieser Konferenz einen Beitrag zur **„intelligenten Digitalisierung“** von Prozessen und des Prozessmanagements leisten und der Finanzbranche Ideen liefern, wie sie ihre Prozesse durch Nutzung datenorientierter Ansätze und künstlicher Intelligenz zukunftsorientiert gestalten kann.

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

www.frankfurt-school-verlag.de/processlab

Bis zum **22. Mai 2018** ist Ihre Anmeldung zum **Frühbucherpreis** möglich!

Wie sehen zukünftige Geschäftsmodelle für das Corporate Banking aus?

Nicht nur für das Retail- und Private-Banking-Geschäft, „sondern auch für das Corporate Banking stellt sich die Frage nach zukünftigen Geschäftsmodellen. In dem Artikel „Development of new business models for Corporate Banking: Four scenarios“ (in: BIT. Banking and Information Technology, 2018, Nr. 1, S. 22-33) stellen Harmony El Kherdali, Prof. Dr. Jürgen Moormann und Francesco Pisani anhand von **vier Szenarien** zukünftige Modelle für das Geschäft mit Firmenkunden vor (s. Abbildung).

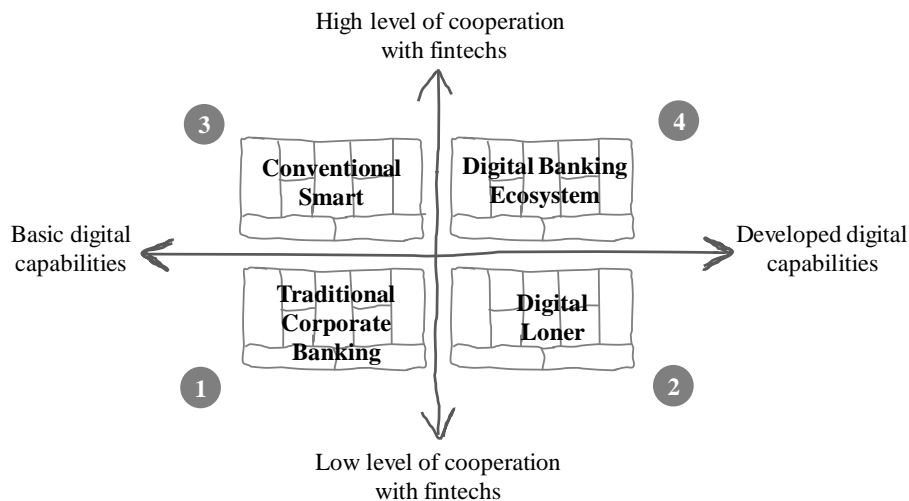


Abb.: Vier Szenarien für Geschäftsmodelle im Corporate Banking

Die Szenarien basieren auf zwei Dimensionen, die für Geschäftsmodelle im Corporate Banking von Bedeutung sein werden: (1) den **Grad der Kooperation mit FinTechs** und (2) den **Grad der Digitalisierungsfähigkeiten der Bank**. Für jedes Szenario wird ein Geschäftsmodell entwickelt und diskutiert. Im ersten Quadranten (links unten) ist das Modell des „Traditional Corporate Banking“ platziert, das wir kritisch sehen, im zweiten Quadranten das Modell des „Digital Loner“, im dritten Quadranten das Modell „Conventional Smart“ und im vierten Quadranten ein Geschäftsmodell, das dem Konzept des „Digital Banking Ecosystems“ folgt.

Unsere Analyse zeigt, dass Banken im Firmenkundengeschäft deutlich an Geschwindigkeit bei ihrer Transformation zulegen müssen. Wenn es den Firmenkundenbanken jedoch gelingt, kundenzentrierte Geschäftsmodelle zu entwickeln, ihre Kultur und die Einstellungen (Mindsets) der Führungskräfte und Mitarbeiter zu verändern sowie ihre IT-Systeme zu vereinfachen, können sie die aktuellen Herausforderungen in neue Chancen umwandeln.

→ Bei Interesse stellen wir Ihnen den Beitrag gern zur Verfügung. Bitte senden Sie formlos eine entsprechende Mail an processlab@fs.de.

Weitere Forschungsaktivitäten des ProcessLab

Kennen Sie den Digitalisierungsgrad in Ihrem Unternehmen?

Sicher steht auch bei Ihnen das Thema „Digitalisierung“ hoch oben auf der Agenda. Aber wissen Sie, welchen Grad der Digitalisierung Ihr Unternehmen tatsächlich hat? Und welchen Einfluss die Digitalisierung möglicherweise auf die Kultur in Ihrem Unternehmen hat?

Um eine Antwort auf diese Fragen zu geben, hat das ProcessLab zusammen mit seinem Partner UMS eine **deutschlandweite Studie** gestartet. In ca. zehn Minuten können Sie noch während der Befragung erfahren, wie hoch der Digitalisierungsreifeegrad Ihres Unternehmens ist. Darüber hinaus dienen die zehn Minuten auch der Wissenschaft: Wir untersuchen derzeit die Fragestellung „Wie viel Digitalisierung ist eigentlich gut?“. Wir hoffen, dass diese Frage für Sie genauso spannend ist wie für uns!

Dieses ist der [Link zu der Befragung](#) (bitte bis Ende April teilnehmen!).

Danke im Voraus für die Unterstützung der Wissenschaft!

Erste Ergebnisse unserer Lean-Six-Sigma-Studie liegen vor

In Zusammenarbeit mit Kollegen der Heriot-Watt University in Edinburgh, der indischen Universität IIM Tiruchirappalli und der Universität Amsterdam führt das ProcessLab der Frankfurt School eine weltweite Studie zu „Lean Six Sigma in der Finanzbranche“ durch. Das Ziel dieser Studie ist es, die Rolle, den Nutzen, die Erfolgsfaktoren und Hindernisse von Lean Six Sigma in der Finanzbranche zu untersuchen. Dazu liegen nun erste Ergebnisse hinsichtlich der Daten aus dem deutschsprachigen Bereich vor.

→ Hier finden Sie einen [Kurzbericht \(englisch\)](#) zu den Daten im deutschsprachigen Bereich.

Über kommende Publikationen, u.a. in der Zeitschrift für Versicherungswesen, halten wir Sie im Newsletter auf dem Laufenden.

Wie lässt sich das gemeinsame Verständnis zwischen Fach- und IT-Seite verbessern?

In einem mehrjährigen Kooperationsprojekt mit der Universität Bamberg untersuchen wir mittels Fallstudien und Umfragen Erfolgsfaktoren für das **gemeinsame Verständnis zwischen der Fach- und der IT-Seite** von Organisationen. In diesem Rahmen wurde auch eine Studie unter den **Kreditprozessverantwortlichen der 1.000 größten Banken in der DACH-Region** durchgeführt. In der Studie wurde festgestellt, dass Banken mit einer ausgereiften, modularen Prozess- und IT-Architektur deutliche Effektivitätsvorteile haben. Der entsprechende Teil der Studie wurde am 11.12.2017 auf der International Conference on Information Systems (ICIS), der weltweit führenden Konferenz für wirtschaftsinformatische Forschung, unter dem Titel „Templates for joined work systems – How business process modularity and IT flexibility enable mutual understanding among business and IT“ von Prof. Dr. Beimborn vorgestellt.

→ Wir stellen Ihnen den Beitrag gern zur Verfügung. Bitte senden Sie eine formlose Mail an processlab@fs.de

Hat IT-Flexibilität Einfluss auf die Agilität von Unternehmen?

In ihrem Beitrag „How to decompress the Pressure – The moderating Effect of IT Flexibility on the negative Impact of Governmental Pressure on Business Agility“ analysieren Prof. Dr. Beimborn, Andreas Reitz (beide Frankfurt School) und Christian Jentsch (Universität Bamberg) den Einfluss von IT-Flexibilität auf den negativen Effekt von externem Druck auf die Agilität von Unternehmen. Bezugnehmend auf die Finanzdienstleistungsbranche argumentieren die Autoren, dass eine flexible IT-Architektur hilfreich ist, um externe Vorgaben von Regierungen und anderen Regulierungsbehörden umsetzen zu können.

Mehr Agilität durch Veränderung der Organisationsstruktur



Am 5. und 6. Januar stellte Friedrich Holotiuik auf der Hawaii International Conference on System Science (HICSS) zwei unserer Forschungsprojekte vor.

Beim ersten Projekt, einer Kooperation zwischen der Universität Bamberg, der German Graduate School und der Frankfurt School, geht es darum, die **Eigenschaften von digitalen Kulturen in Unternehmen** zu ermitteln. Aktuell wird viel über Digitalisierung gesprochen, jedoch findet die dafür nötige Kultur teilweise wenig Beachtung und wird als Notwendigkeit für die digitale Transformation unterschätzt. Daher wurden Interviews durchgeführt, die eine Analyse der Organisationskulturen von elf Unternehmen ermöglichten. Die Analyse lehnte sich dabei an das weitverbreitete Kulturmodell von Edgar Schein an und gliederte sich in Artefakte, Werte und Grundannahmen von Organisationskulturen. Dieses Rahmenwerk wurde schon oft für die

Analyse von Kulturen verwendet. Als Ergebnis unserer Arbeit haben wir dieses Rahmenwerk für *digitale Unternehmenskulturen* gefüllt und die entsprechenden Eigenschaften identifiziert.

Beim zweiten Forschungsprojekt handelt es sich um eine weitere Untersuchung im Rahmen unserer Delphi-Studie zum **Einfluss von Blockchain auf die Payments-Branche**. Bereits im letzten Jahr hatten wir die Einflüsse auf Geschäftsmodelle vorgestellt und dabei die Veränderungen im Hinblick auf Marktteilnehmer, Produkte und Dienstleistungen sowie den Umsatz von Unternehmen in der Payments-Branche analysiert. Nun ging es nun um die Herausforderungen, die der Einsatz von Blockchain-Technologie mit sich bringt. Dazu hatten wir die Daten der Delphi-Studie um eine Reihe von Experteninterviews ergänzt. Wir konnten so einen tieferen Einblick erlangen und am Ende *zehn Herausforderungen* klar identifizieren. Diese Herausforderungen stellen derzeit ein Hindernis für die weitere Entwicklung von Blockchain – insbesondere in der Payments-Branche – dar.

→ Sie interessieren sich für digitale Kultur oder Blockchain? Bei Interesse stellen wir Ihnen diese Beiträge gern zur Verfügung. Bitte senden Sie eine formlose Mail an processlab@fs.de

Welchen Einfluss hat die Organisationskultur auf die Performance von Geschäftsprozessen?



Am 29.1.2018 trug Prof. Dr. Moormann Ergebnisse unseres Projekts zur Messung von Organisationskultur und Prozessperformance auf der 6th Annual Winter Global Business Conference in Tignes, Frankreich, vor. Die Konferenz versteht sich als Plattform für interdisziplinäre und multidisziplinäre Diskussionen.

Vortrag zur Bedeutung von Prozessorientierung bei Mitarbeitern

Im Rahmen einer Schulungsreihe zur Einführung neuer Prozess-Governance-Strukturen bei der Deutsche Lufthansa AG hielt Prof. Dr. Beimborn am 5. Februar einen Keynote-Vortrag darüber, wie wichtig die Prozessorientierung von Mitarbeitern für deren Akzeptanz von Prozessveränderungen und deren Beteiligung an der Identifikation von Verbesserungspotenzialen und Prozessinnovationen ist. In den vergangenen Monaten haben wir in verschiedenen Branchen umfangreiche Befragungen durchgeführt, die uns helfen, diese Zusammenhänge besser zu verstehen und Unternehmen Handlungsempfehlungen zur Steigerung der Prozessorientierung ihrer Mitarbeiter zu geben.

Weitere Aktivitäten des ProcessLab

Moderation „Bank der Zukunft“

Im Rahmen der vom International Bankers Forum (IBF) am 28.2.2018 in Frankfurt durchgeführten Veranstaltung „Bank der Zukunft“ hat Prof. Dr. Moormann das erste von drei Podien moderiert. Das Thema des Podiums lautete „Digitalisierung in der Finanzindustrie“ und war mit Frank Annuscheit, Mitglied des Vorstands der Commerzbank, Dr. Christian Brauckmann, Mitglied des Vorstands der DZ Bank, Dr.



Andreas Dombret, Mitglied des Vorstands der Deutschen Bundesbank, sowie Florian Rentsch, Vors. des Vorstands des Verbandes der Sparda-Banken e.V., hochkarätig besetzt. Foto: Jens Braune del Angel

Auswahl der besten Outsourcing-Dienstleister der Welt

Auf dem diesjährigen Outsourcing World Summit der International Association for Outsourcing Professionals (IAOP) in Orlando wurden wieder die „Global Outsourcing 100“, die besten 100 Outsourcing-Dienstleister der Welt, gekürt. Prof. Dr. Beimborn war wiederum Mitglied der Jury und daran beteiligt, die Vendoren für BPO und IT-Outsourcing hinsichtlich ihrer unternehmerischen Leistung sowie bezüglich Innovation und Corporate Social Responsibility zu bewerten.

Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.iaop.org/FORTUNE>

Kostenloses Webinar „Digital Transformation – Keep up with Blockchain & AI“

Am 19. April wird ein kostenloses Webinar zum zur digitalen Transformation von Unternehmen angeboten. Darin geht es u.a. um Blockchain und Künstliche Intelligenz. Organisiert wird das Webinar vom Bereich „Professional & Executive Education“ der Frankfurt School und durchgeführt von den Professoren Dr. Philipp Sandner und Dr. Florian Ellsäßer. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

In diesem Zusammenhang weist der Bereich „Professional & Executive Education“ auf drei neue Zertifikatsstudiengänge hin: [„Certified Expert in AI for Business“](#), [„Certified Expert in Data Science & AI“](#) und [„Certified Blockchain Expert“](#). Vielleicht sind das Webinar oder die Zertifikatsstudiengänge für Sie von Interesse. Weitere Informationen erhalten Sie von Frau Christina Klose (c.klose@fs.de).

Management-Forscher zu Besuch

Am 20. März hatten wir Moritz Botts von der Universität Vechta zu Besuch. In seiner Forschung beschäftigt sich Herr Botts mit Fragen der Grundwerte und Kulturen sowie deren Einfluss auf das Management. Neben einem intensiven Austausch über die aktuellen Forschungsthemen am ProcessLab hielt Herr Botts einen Vortrag über **dynamische Fähigkeiten in „unforgiving environments“**. Zusammen mit Dr. Yevgen Bogodistov (ProcessLab) waren Daten von Soldaten und Offizieren, die zurzeit der Datensammlung im Kriegseinsatz im Osten der Ukraine waren, gesammelt. Die Studie zeigt deutlich, dass dynamische Fähigkeiten dabei helfen, in **hochsensiblen Umgebungen** effizient sein. In solchen Umgebungen gilt eine Nulltoleranz für Fehler, denn jeder Fehler kann Leben kosten. Damit ist es sehr schwer, in diesem Bereich eine dynamische (organisationale) Fähigkeit zu entwickeln: diese braucht Wiederholung, Training und Entwicklung einer „organisationalen Gewohnheit“. In dem Fall können persönliche Beziehungen helfen. Das Modell der Beziehungen ist vergleichbar mit einer Heuristik (oder Faustregel), wenn es um Entscheidungsfälle geht. Basierend auf Beziehungen können Soldaten und Offiziere Muster der Zusammenarbeit, Aufgabenteilung, Kommunikation usw. entwickeln. Dies erlaubt effizient zu handeln, bis sich eine organisationale Fähigkeit etabliert hat.

Philip Talbot hat in 2003 gezeigt, dass die gegenwärtigen Unternehmensstrukturen und Managementsysteme vom Militär stammen. Da Krisen und schnelle Dynamikwechsel in der Wirtschaft kaum vorhersehbar sind, könnte eine Studie in der Kriegsdomäne („back to the roots“) sehr interessant für die Unternehmen sein: Das Verhalten der Soldaten und Offiziere im Einsatz wird vermutlich ähnlich zum Verhalten der Mitarbeiter und Manager in Krisenfällen sein. Diese „menschliche Komponente“ wird häufig vernachlässigt, wenn Forscher und Praktiker von Prozesseffizienz in einer dynamischen Umgebung sprechen.

PostDoc am ProcessLab: Dr. Yevgen Bogodistov



In unregelmäßigen Abständen stellen wir Ihnen die Mitarbeiter des ProcessLab und deren Forschungsprojekte vor. In diesem Newsletter präsentieren wir Dr. Yevgen Bogodistov, der seit Dezember 2016 PostDoc und wissenschaftlicher Mitarbeiter am ProcessLab ist.

Dr. Bogodistov erwarb 2005 seinen Master of European Studies an der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder). Einen weiteren Master (2002) sowie seinen Bachelorabschluss (2001) machte er an der Nationaluniversität Dnipro in der Ukraine. Nach dem Masterabschluss in 2005 sowie vor seinem Promotionsstudium arbeitete Dr. Bogodistov in leitender Funktion bei einem mittelständischen Unternehmen in der Ukraine. In seinem Promotionsstudium (2011-2015) lag der Schwerpunkt auf dem strategischen Management, insb. auf dem Einfluss von

Emotionen auf dynamische Managerfähigkeiten.

An der Frankfurt School lehrt Dr. Bogodistov insbesondere Strategisches Management und Organisation. Seine Forschungsschwerpunkte liegen in den Bereichen **Strategisches Management, Psychologie, Digitalisierung und Prozessinnovation**. Darüber hinaus beschäftigt er sich mit der Theorie der Beziehungsmodelle (Relational Models Theory), dem Risikomanagement und Burnout.

Zurzeit arbeitet Dr. Bogodistov an einer Vielzahl von Projekten, u.a. einer Untersuchung zu Lean Six Sigma (LSS) in der Finanzbranche. So hat er zusammen mit Professor Moormann ein **Konzept der Lean-Six-Sigma-Fähigkeit** erarbeitet. Ausgangspunkt ist, dass es in Unternehmen darum gehen



sollte, wie viele Mitarbeiter als LSS-Belts zertifiziert wurden. Vielmehr muss es um das regelmäßige Ausüben der LSS-Tätigkeiten gehen. Nur ein Unternehmen, das passende Strukturen, die Bereitschaft zur tatsächlichen Annahme von LSS-Kenntnissen, die richtige Motivation sowie eine offene Unternehmenskultur entwickelt, kann eine Fähigkeit haben, die zur Operational Exzellenz (OPEX) führt. Ansonsten bleiben viele OPEX-Tools (dazu zählt auch LSS) ein „Leben aus dem (Tools-)Koffer“. So hat während des letzten ProcessLab-Colloquiums unser Gastsprecher Peter Lacher (PostFinance; s. nächster Beitrag) angemerkt, dass Mitarbeiter anstatt in einem Tool kompetent zu werden und an dieses Tool zu glauben mit mehreren Tools überfordert werden. Sie verlieren dann die Motivation und hören auf, sich bei der Erneuerung von Prozessen zu engagieren.

In einem weiteren Forschungsprojekt geht es um die Untersuchung von **Burnout während einer Reform im Gesundheitswesen**. Letztlich geht es hier um Prozessinnovation. So verlangt eine aktuelle Reform in der Ukraine von den Krankenhäusern eine radikale Umstellung. Dabei steht die primäre (Familienarzt/Hausarzt) und sekundäre Behandlung (Spezialist) der Patienten im Fokus, wobei die Veränderungen viele Bereiche der Arbeit der Ärzte betreffen. Die Effizienz wird an der Zufriedenheit der Patienten gemessen, die Bezahlung erfolgt aus unterschiedlichen Töpfen, die Familienärzte (ähnlich zu Hausärzten in Deutschland) erhalten eine bessere Ausstattung, aber auch mehr Verantwortung und damit größere Herausforderungen. Die Prozessveränderungen sind erheblich und können auch zur Überforderung der Ärzte und damit möglicherweise zu Burnout führen. In der laufenden Studie untersucht Dr. Bogodistov, ob Offenheit hinsichtlich von Veränderung mit Burnout korreliert und ob Offenheit und Burnout den Diagnoseprozess beeinflussen. Letztlich wird untersucht, inwiefern die Zufriedenheit der Patienten durch die staatliche Reform beeinflusst wird. Erste Ergebnisse deuten auf zwei Modelle hin – das eine zeigt, dass Ärzte weniger ausbrennen, wenn eine Organisation offen für den Wandel ist. Der Diagnoseprozess wird schneller und den Ärzten unterlaufen weniger Fehler. Das zweite Modell zeigt einen positiven Einfluss der Offenheit für den Wandel auf die Zufriedenheit der Patienten. Man kann erkennen, dass Prozessinnovation, Prozessoptimierung und Prozessanpassung viel komplexere Konstrukte sind, als in der Prozessmanagementliteratur vermutet wird.

Die Unternehmen können hier viel lernen: Offenheit für Veränderung ist zwar schwer zu erreichen, aber man erhält dafür motiviertere Mitarbeiter, die weniger Fehler machen und sich mehr um die Qualität der Beziehungen mit Kunden kümmern. Im nächsten Schritt wollen wir die organisatorischen Veränderungen und die Prozessinnovationsfähigkeit untersuchen. Dazu ist eine weitere Datenerhebung geplant. Erste Publikationen für Konferenzen und Zeitschriften sind in Arbeit.

39. ProcessLab-Colloquium zum Process Mining

Am 14. März fand das zweite ProcessLab-Colloquium auf dem neuen Campus der Frankfurt School statt. Peter Lacher, Leiter Operations der PostFinance (Schweiz), berichtete über die Erfahrungen mit dem **Einsatz von Process Mining** zur Identifikation von Effizienz- und Standardisierungspotenzialen bei der Durchführung von Bankprozessen. Das Process Mining bedient sich der detaillierten Protokollierung von Vorgängen innerhalb der Anwendungssysteme einer Bank. Durch das Verarbeiten dieser Daten (z.B. Logfiles oder Timestamps beim Schreiben oder Ändern von Daten) ermöglichen Process-Mining-Werkzeuge eine



COMMERZBANK 

 **concardis**
your payment expert

UMS⁺
ENABLING SUCCESS

 **wüstenrot**
württembergische

detaillierte Ist-Darstellung der Geschäftsprozesse. Auf Basis dieser Ist-Prozesse lassen sich unnötige Schleifen, nicht-standardkonforme Prozessbearbeitungen, Bottlenecks und viele weitere Optimierungspotenziale identifizieren. So zeigte Herr Lacher am Beispiel des Kontoeröffnungsprozesses, wie groß die Diskrepanz zwischen „gedachtem Prozess“ und der Realität ist – inklusive von mehr als 180 Prozessvarianten. Die PostFinance ist mit dem Einsatz von Process Mining innerhalb der Finanzbranche vergleichsweise weit fortgeschritten und hat die Ergebnisse der Prozess-Mining-Ergebnisse auch mit denen der Prozesskostenanalyse verknüpft. So lassen sich auf granularer Prozessebene nicht nur Probleme aufdecken, sondern den einzelnen Aktivitäten auch detaillierte Kosten zuschreiben.

Falls Sie den Vortrag verpasst haben und sich für das Thema Process Mining interessieren: Wir werden dieses Thema auf unserer ProcessLab-Konferenz am 14. Juni wieder aufgreifen.

Veranstaltungskalender

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

| | |
|----------------------|--|
| 11.4.2018 | 11. Fachkonferenz „Finanzdienstleister der nächsten Generation“ Gesamtmoderation: Prof. Dr. Daniel Beimborn Ort: Frankfurt School of Finance & Management, Audimax |
| 16.4.2018 | Finale Deadline für Einreichungen zum “Best Process Award 2018” Weitere Informationen zum Award finden Sie hier . |
| 19.-20.4.2018 | “Organizational Ambidexterity for Digital Innovation: The Approach of Digital Innovation Labs” (Vortrag) Friedrich Holotiuk und Prof. Dr. Daniel Beimborn “Organizational Reconfiguration and Knowledge Recombination for Digital Innovation” (Vortrag) Axel Hund, Daniel Beimborn, Heinz-Theo Wagner und Tim Weitzel Academy of Management Specialized Conference on Big Data and Managing in a Digital Economy, Guildford, England |
| 14.6.2018 | 12. ProcessLab-Konferenz „Von digitalen zu smarten Prozessen – Analytics, Robotics und Artificial Intelligence“ Ort: Frankfurt School of Finance & Management, Audimax |
| 23.-28.6.2018 | “Organizational Adoption of Digital Innovation: The Case of Blockchain Technology” (Vortrag) Friedrich Holotiuk und Prof. Dr. Jürgen Moormann “The Determinants and Role of Agility in Digital Organizations” (Vortrag) Friedrich Holotiuk und Prof. Dr. Daniel Beimborn 26th European Conference on Information Systems (ECIS 2018), Portsmouth, England |

| | |
|---------------------|--|
| 11-14.7.2018 | “Health care reform in Ukraine” (Posterpräsentation) Dr. Eugen Bogodistov 12th European Conference on Health Economics (EUHEA 2018), Maastricht, Niederlande |
| 11-14.8.2018 | “Beyond Health Care Reform: How Process Management Can Alter Patients’ Experience” (Vortrag) Dr. Eugen Bogodistov und Prof. Dr. Jürgen Moormann 78th Annual Meeting of the Academy of Management (AOM 2018), Chicago, USA |
| 6.-8.9.2018 | “Implications of Blockchain Technology on Business Models: A Delphi Study in the Payments Sector” (Vortrag) Prof. Dr. Jürgen Moormann Entrenova 2018, Split, Kroatien |

Neue Publikationen

Dürr, S./ Holotiuk, F./ Beimborn, D./ Wagner, H.-T./ Weitzel, T. (2018), What Is Digital Organizational Culture? Insights from Exploratory Case Studies, in: Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), Waikoloa, S. 5126–5135

El Kherdali, H./ Moormann, J./ Pisani, F. (2018), Development of new business models for Corporate Banking: Four scenarios, in: BIT. Banking and Information Technology, 19. Jg., Nr. 1, S. 22-33

Holotiuk, F./ Pisani, F./ Moormann, J. (2018), Unveiling the Key Challenges to Achieve the Breakthrough of Blockchain: Insights from the Payments Industry, in: Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), Waikoloa, S. 3537–3546

Jentsch, C./ Beimborn, D./ Reitz, A. (2017), Templates for Joint Work Systems – How Business Process Modularity and IT Flexibility Enable Mutual Understanding among Business and IT, in: Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS) 2017, Seoul

Keller, A./ Moormann, J. (2017), [The challenge to determine a company’s process maturity: a case study from the financial services industry](#), in: European Journal of Management Issues, 25. Jg., Nr. 2, S. 86-91

Moormann, J. (2018), [Dieser Weg wird kein leichter sein – der Umbau zur Zukunftsbank](#), in: Leichsenring, H. (Hrsg.), *Ausblick 2018 – Themen, Trends, Herausforderungen, Chancen und Gefahren für Banken, Sparkassen und andere Finanzunternehmen*, E-Book, S. 26-27

Moormann, J. (2018), Stichwort [„Kernbanksystem“](#), in: Gronau, N./ Becker, J./ Kliewer, N./ Leimeister, J.M./ Overhage, S. (Hrsg.), *Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik*, Online-Lexikon, 10. Aufl., Berlin: GITO 2018

Reitz, A./ Jentsch, C./ Beimborn, D. (2018), How to Decompress the Pressure - The Moderating Effect of IT Flexibility on the Negative Impact of Governmental Pressure on Business Agility, in: Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), Waikoloa, S. 3537–3546

Shuradze, G./ Bogodistov, Y./ Wagner, H.-T. (2018), The Role of Marketing-Enabled Data Analytics Capability and Organisational Agility for Innovation: Empirical Evidence from German Firms, in: *International Journal of Innovation Management*, 22. Jg., Nr. 4, S. 1850037

Wölfig, D./ Moormann, J. (2018), Cash Management in Transition: From Cash Management to Cash Process Management, in: Journal of Payments Strategy & Systems, 11. Jg., Nr. 4, S. 343- 354

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