

Newsletter Nr. 30

April 2015

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 insbesondere der 9. ProcessLab-Konferenz **„Prozessinnovation durch Digitalisierung“** entgegen, die am **11. Juni** in der Frankfurt School stattfindet. Die Konferenz widmet sich damit einem hochaktuellem Thema – der Digitalisierung und deren Auswirkungen auf die Gestaltung der Geschäftsprozesse. Wir versprechen Ihnen ein tolles Konferenzprogramm und freuen uns schon sehr auf Ihre Teilnahme!

In diesem Newsletter berichten wir außerdem über Forschungsaktivitäten am ProcessLab, u.a. über unser Forschungsprojekt zum Cashless Payment, sowie über Veranstaltungen und Publikationen. Dieses Mal finden Sie auch wieder eine Buchbesprechung im Newsletter.

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

Ihr



Prof. Dr. Jürgen Moormann

ConCardis-Professor für Bank- und Prozessmanagement
Leiter des ProcessLab

9. ProcessLab-Konferenz

Die Digitalisierung ist zu dem zentralen Thema des Jahres geworden. Sie durchdringt nahezu alle Lebensbereiche und führt zu Veränderungen, die wir derzeit nur erahnen können. Ganz besonders ist davon die Finanzbranche betroffen. **Aber was bedeutet Digitalisierung nun konkret für Banken und andere Finanzdienstleister? Wie ändern sich Geschäftsmodelle und die dahinterliegenden Prozesse?**



Das rechtzeitige Erkennen der Konsequenzen der Digitalisierung, die Entwicklung von Handlungsmaßnahmen und deren Umsetzung werden zu einer notwendigen Bedingung, um am Markt bestehen zu können. Daher laden wir Sie herzlich zur kommenden ProcessLab-Konferenz ein, die genau diese Herausforderungen thematisiert:

Prozessinnovation durch Digitalisierung

11. Juni 2015

Bei dieser Konferenz geht es uns nicht einfach um die Digitalisierung im Sinne von Automatisierung, sondern darum, wie die Digitalisierung ganz neue Prozesse ermöglicht, die vorher nicht vorhanden waren oder nun völlig anders gestaltet werden können. Wie schaffen Banken den Schritt von der traditionellen Prozessverbesserung zu der immer dringender werdenden Prozessinnovation?

Es erwartet Sie ein außerordentlich attraktives Programm. Zwei der Highlights:

- **Lukasz Opoka** wird über die Digitalisierung der polnischen **mBank** berichten – diese Bank gilt laut Forrester Research als eine der revolutionärsten Banken überhaupt.
- Die Keynote der Konferenz wird von **Prof. Dr. Michael Rosemann**, Queensland University of Technology, Brisbane/Australien, gehalten. Prof. Rosemann ist einer der weltweit einflussreichsten Sprecher auf dem Gebiet des Prozessmanagements (in deutscher Sprache).



Daneben werden Sie inspirierende Beiträge der Unternehmen **Google**, **Deutsche Bank**, **1822direkt**, **Deutsche Postbank** und der **Bausparkasse Wüstenrot** erleben. Auch vom ProcessLab werden wir einen spannenden Beitrag beisteuern.

Für Unternehmen der Finanzbranche ist der Umbau von analogen zu "digitalen Organisationen" hoch relevant. **Nutzen Sie die Chance, bei dieser Konferenz dabei zu sein!**

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

http://www.frankfurt-school-verlag.de/verlag/konferenz/processlab_2015.html

Bis zum 15. Mai 2015 ist eine Anmeldung übrigens zum **Frühbuche**preis möglich.



Einfluss der neuen Medien auf Bankprozesse

Neue Medien wie **soziale Netzwerke**, aber auch **Mobilgeräte** und **Technologien** wie NFC beeinflussen sämtliche Wirtschaftsbereiche. Dementsprechend sind auch Banken auf der Suche, wie diese Medien zur Erhöhung der Effizienz und Effektivität genutzt werden können. Dies geschieht auch unter dem Aspekt, dass die neuen Medien den Kunden immer mehr Marktmacht verschaffen und sich permanent neue Ansatzpunkte für Near- und Non-Banks ergeben, in die bankbetriebliche Wertschöpfungskette einzudringen. Schließlich basieren die Geschäftsmodelle der FinTechs geradezu auf der Nutzung neuer Medien.

Zusammen mit Forschern der Gruppe wi-mobile der Universität Augsburg haben wir ein Forschungsprojekt durchgeführt, um **aus Sicht der Banken** den Einfluss neuer Medien auf die Bankprozesse zu untersuchen. Dazu haben wir eine aus drei Runden bestehende Delphi-Studie mit 23 Experten aus Banken und Beratungsunternehmen durchgeführt. Die Studie resultierte in der Beurteilung von mehr als 200 einzelnen Aspekten.

Uns interessierte u.a. die Frage, auf welchen Wegen die Kunden zukünftig mit Banken kommunizieren werden. Dies ist wichtig für die Gestaltung der Vertriebsprozesse. Ausgangspunkt für die Einschätzungen der Experten waren drei Basisszenarien:

- Szenario A: Die Kommunikation mit der Bank erfolgt in **direktem, persönlichem** Kontakt. Den Kunden wird ein Spektrum an (Vertriebs)Kanälen angeboten, das grundsätzlich mit den heutigen übereinstimmt: Filiale, Telefon/Mail und Internet.
- Szenario B: Hier erfolgt die Kommunikation mit der Bank in **direkter, aber unpersönlicher** Form. Der direkte persönliche Kontakt stellt also die Ausnahme dar. Vielmehr bestimmen Websites und Online-Tools die Bankverbindung.
- Szenario C: In diesem Szenario findet die Kommunikation mit der Bank **indirekt**, d.h. über andere Nutzer/Kunden, statt. Der Meinungsaustausch mit Gleichgesinnten (Peers) wird für viele Kunden wichtiger als die direkte Kommunikation mit ihrer Bank. Nutzer/Kunden auf digitalen Foren und in Communities werden als Ansprechpartner, Ratgeber und Lösungsanbieter mehr geschätzt als die Berater der Banken.

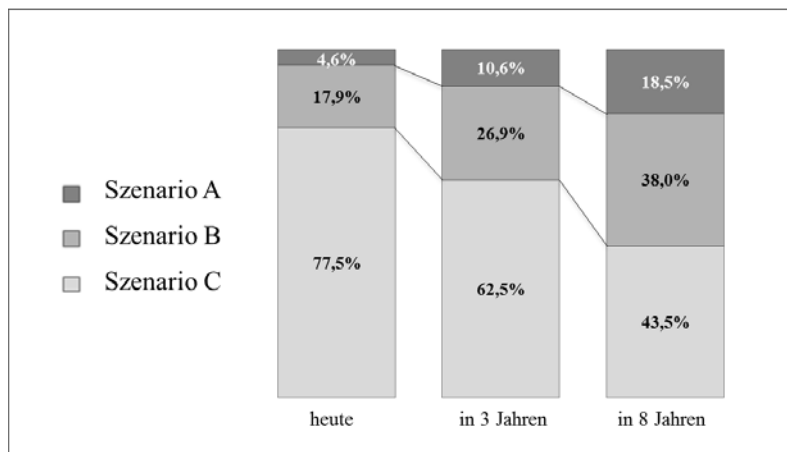


Abb.: Schätzungen der Experten für die Kunde-Bank-Interaktion

Für den heutigen Zeitpunkt sehen die Experten das traditionelle Szenario (A) als die häufigste Art der Kunde-Bank-Beziehung (direkter, persönlicher Kontakt). In den nächsten drei bis acht Jahren gewinnen jedoch unpersönliche (Szenario B) und indirekte Szenarien (Szenario C) deutlich an Einfluss. In acht Jahren verdoppelt sich nach Meinung der Befragten der Prozentsatz derjenigen Kunden, die das direkte, unpersönliche Szenario präferieren. Die Werte für das indirekte Szenario vervierfachen sich sogar (s. Abb.).

Die Implikationen liegen auf der Hand: Geschäftsprozesse müssen heute kanalunabhängig gestaltet werden. Hinzu kommt der Einfluss der immer größer werdenden Mobilität auf die Geschäftsprozesse der Banken. Aus dem heutigen Credo für die Prozessgestaltung „Mobile first“ wird zukünftig „Mobile only“. Primär wird es also um die Ermöglichung von mobilem Banking gehen. Heutige isolierte Investitionen in Filialnetze erscheinen unter diesem Aspekt fragwürdig. Vielmehr sind ganzheitliche Vertriebskanalstrategien gefragt, die die direkte, unpersönliche sowie die indirekte Kommunikation nicht nur berücksichtigen, sondern ganz bewusst als Ausgangspunkt wählen. Banken, die ihre IT radikal im Sinne einer digitalen Bank umgestaltet haben, gehen genau diesen Weg. Ein gutes Beispiel ist die polnische mBank. Die Bank wird auf der diesjährigen Process-Lab-Konferenz mit einem Beitrag vertreten sein.



In dem Beitrag „The impact of new media on bank processes – a Delphi study“ (Pousttchi, K./Moormann, J./Felten, J.), der gerade im „International Journal of Electronic Business“ erschienen ist, haben wir die Ergebnisse der Studie dargestellt.

➔ Gern stellen wir Interessenten den Beitrag zur Verfügung. Bitte senden Sie formlos eine kurze Mail an processlab@fs.de.

Ist Ihre Organisationskultur fit für Prozessmanagement?

Diese Frage ist das Thema einer neuen Studie, die wir zusammen mit Kollegen der Universität Liechtenstein durchführen. In der Studie untersuchen wir, inwiefern sich spezifische Wertorientierungen auf die Performance von Prozessen und auf die Performance der gesamten Organisation auswirken. Die Grundlage bildet ein **Kultur-Analyse-Tool**, das in anderen Branchen bereits vielfach zum Einsatz gekommen und dort etabliert ist. Das Tool haben wir an die Finanzbranche angepasst.

Im Rahmen dieses Forschungsprojekts haben Sie die Möglichkeit, die kulturelle Fitness Ihres Unternehmens **anonym** und **kostenlos** zu ermitteln.

Die Beantwortung der Fragen im Analyse-Tool dauert nur etwa **15 Minuten**. Ihre persönlichen Auswertungsergebnisse werden Ihnen direkt im Anschluss angezeigt.

Sind Sie Mitarbeiter/in eines Unternehmens der Finanzbranche? Dann nehmen Sie doch die Möglichkeit wahr, an dieser Studie teilzunehmen! Dieser Link führt Sie zum Analyse-Tool:

<http://processlab.bpm-culture.org>

Als Teilnehmer/in erhalten Sie natürlich auch gern die Auswertung der Gesamtergebnisse.

COMMERZBANK 

ConCardis 

 msgGillardon

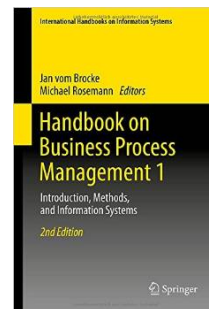
UMS⁺
ENABLING SUCCESS

 wüstenrot
württembergische

Weitere Forschungsaktivitäten des ProcessLab

Wie kann man die Prozessleistung messen?

Die richtigen Kriterien zur Messung der Performance von Geschäftsprozessen, bleibt ein schwieriges und in Praxis und Wissenschaft stark diskutiertes Thema. In ihrem Beitrag „Process Performance Measurement“ liefern Michael Leyer, Diana Heckl und Jürgen Moormann einen Überblick über aktuelle Verfahren zur Messung der Prozessleistung. Insbesondere gehen wir auf die Data Envelopment Analysis und das Process Mining ein. Der Beitrag wurde in der gerade erschienenen zweiten Auflage des „[Handbook on Business Process Management](#)“ veröffentlicht (Hrsg.: vom Brocke, J./Rosemann, M.; Springer-Verlag 2015). Das Handbuch gilt als das weltweit führende Werk auf dem Gebiet des Prozessmanagements.



Erste Ergebnisse zum Reifegrad von globalen Cash-Management-Prozessen

Dirk Wölfling, assoziiertes Mitglied des ProcessLab, arbeitet zusammen mit Prof. Dr. Jürgen Moormann an einer internationalen Studie zum Reifegrad von Cash-Management-Prozessen von großen Unternehmen („Treasury Process Benchmark Survey“). Eine erste Auswertung der Ergebnisse zeigt, dass der Großteil der Cash-Management-Prozesse in den Unternehmen bereits automatisiert ist. Jedoch gibt nur die Hälfte der Unternehmen an, dass diese Prozesse auch zentralisiert sind. In einem Unternehmen können bis zu 100 verschiedene Prozesse betroffen sein, die dezentral automatisiert wurden. Durch eine Harmonisierung dieser Prozesse kann also noch erhebliches Potenzial gehoben werden.



Im Rahmen der Studie haben alle Unternehmen die Möglichkeit, ihre Prozesse mit denen von anderen an der Studie beteiligten Unternehmen zu vergleichen. Kooperationspartner der Studie sind BearingPoint, HSBC und TIS. Wenn Sie sich an der Studie beteiligen möchten, ist dies der Link zum Online-Fragebogen: <http://t1p.de/ferj>

Forschungsaufenthalt an der Universität Liechtenstein

Im Rahmen seines Forschungssemesters (Winter 2014/15) besuchte Prof. Dr. Moormann im Februar die Universität Liechtenstein. Hier gibt es bereits seit mehreren Jahren eine enge Verbindung mit dem Institut für Wirtschaftsinformatik, das von Prof. Dr. Jan vom Brocke geleitet wird. Das Institut zählt zu den aktivsten im Bereich des Business Process Management in Europa.

Während seines Aufenthalts stellte Prof. Moormann Ergebnisse unseres Projekts zum [Lernen von prozessorientiertem Denken](#) vor. In dem Projekt ging es darum, in welcher Lernumgebung die Logik des Prozessdenkens am besten vermittelt werden kann. Dazu hatten wir Experimente mit Studierenden der Frankfurt School durchgeführt. Während eine Hälfte der Studierenden an traditionellen Vorlesungen zum Prozessverständnis teilnahm, wurde die andere Hälfte der Studierenden



auf dem Wege des eLearning unterrichtet. Die Ergebnisse zeigen, dass beide Lernformen effektiv sind – allerdings war der gemessene Lerneffekt des Classroom-Lernens fast doppelt so hoch (s. Konferenzpaper [„How should we teach the logic of BPM? Comparing e-learning and face-to-face setting in situated learning“](#) (Leyer, M./Wang, M./Moormann, J.).

Doktorand am ProcessLab: Francesco Pisani



Francesco Pisani studierte zunächst Betriebswirtschaftslehre an der Universität la Sapienza di Roma. Nach dem Bachelorabschluss folgt sein erstes Master-Studium (Economics and Management) an der LUISS Guido Carli Universität in Rom. Daran schloss sich ein zweites Master-Studium (Master of Finance) an der Frankfurt School of Finance & Management an. Seine Auslandssemester verbrachte Francesco Pisani an der Rouen Business School in Frankreich und am Lingnan (University) College, Sun Yat-sen University, China. Neben seinem Studium in Deutschland arbeitete er bei der FERI Trust GmbH im Bereich Private Equity und absolvierte anschließend ein Praktikum im Investment Banking der Mediobanca S.p.A. Weitere praktische Erfahrungen sammelte er im Exportbereich der SAMA Imballaggi Industriali in Italien und während des Projekts „Leonardo da Vinci“ der Europäischen Kommission im Bereich Real Estate bei BV Asesores in Spanien. Seit Mai 2014 ist Francesco Pisani wissenschaftlicher Mitarbeiter und Doktorand am ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management.

Forschungsprojekt: Cashless Payments in the Age of Mobility and Ubiquity

Spätestens seit Apple im vergangenen September sein eigenes mobiles Bezahlverfahren auf den Markt gebracht hat, ist das Interesse an Mobile Payment drastisch angestiegen. Es sind nicht mehr nur Experten aus dem Zahlungsverkehrsbereich oder einige technikaffine Verbraucher an dem Thema interessiert. Über die Medien wird jetzt die breite Öffentlichkeit auf Mobile Payment aufmerksam gemacht.

Mobile Payment konnte sich als Zahlverfahren in Deutschland bisher nicht durchsetzen. Allerdings scheint aufgrund der hohen Durchdringung der Bevölkerung mit Smartphones und schneller Fortschritte im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie die Durchsetzung des Mobile Payment nur noch eine Frage der Zeit zu sein.

In dem von Francesco Pisani betreuten Forschungsprojekt „Cashless Payments in the Age of Mobility and Ubiquity“, das wir zusammen mit der ConCardis GmbH durchführen, steht die Untersuchung von Geschäftsmodellen im Zusammenhang mit bargeldlosen, mobilen Zahlverfahren – sei es per Karte, online, Smartphone oder Kombinationen daraus – sowie die damit verbundenen Prozesse im Vordergrund.

Der Markt wird von vielen Playern als attraktiv eingeschätzt – von Start-up-Companies (FinTech-Unternehmen) über Telekommunikationsunternehmen und Kreditkartenorganisationen bis hin zu den großen Internetunternehmen wie Apple, Google, Facebook, Samsung, eBay/PayPal und Alibaba/Alipay. Diese Unternehmen versuchen, den traditionellen Banken in diesem Teil der Wertschöpfungskette den Kundenkontakt streitig zu machen.

In diesem hochkompetitiven und dynamischen Bereich ist die Entwicklung von erfolgreichen Geschäftsmodellen essentiell. In einem ersten Schritt entwickeln wir ein **Framework, das als Orientierung für**

die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle im Mobile Payment dienen soll. Dieses Teilprojekt basiert auf einer umfassenden Literaturanalyse in den Bereichen Mobile Payment und Geschäftsmodelle. Die Komponenten des Frameworks werden aus der Literatur sowie den aktuellen Entwicklungen im Mobile Payment abgeleitet. Die Kernaspekte des Frameworks werden dann anhand einer qualitativen Analyse zusammen mit Experten aus der Cashless-Payment-Branche untersucht.

Kontakt: f.pisani@fs.de

Weitere Aktivitäten des ProcessLab

Radiointerview für SWRinfo über das Bezahlen in der Zukunft

Am 17.02. gab Prof. Dr. Moormann ein Interview, indem es um die Fragen ging, ob Technologiekonzerne wie Apple, Google, eBay/PayPal, Alibaba/Alipay etc. zu Banken werden und wie sich die Aufstellung dieser Konzerne zum Modell der klassischen Bank verhält. Ein weiterer Aspekt war, warum die Entwicklung zu bargeldlosem Zahlen in anderen Ländern schneller geht als bei uns. SWRinfo sendete das Interview unter „Reportagen, Hintergründe, Interviews“ im Rahmen einer Serie von Beiträgen über Trends im Mobile Payment.

Neue Links auf ProcessLab-Website

Wir haben unsere Link-Sammlung auf der ProcessLab-Webseite vergrößert. [Hier](#) finden Sie aktuelle Hinweise auf Organisationen, die sich mit dem Prozessmanagement beschäftigen. Neu hinzugekommen sind u.a. Links zur American Society for Quality, Gesellschaft für Organisation, Gesellschaft für Prozessmanagement, International Society of Six Sigma Professionals sowie zur Six Sigma Benchmarking Association.

ProcessLab auf der Mobikon 2015

Im Zusammenhang mit unseren Forschungsaktivitäten im Mobile Payment werden wir auf der Mobikon, 11. und 12. Mai, vertreten sein. Der Stand der Frankfurt School of Finance & Management wird in diesem Jahr exklusiv vom ProcessLab gestaltet. Darüber hinaus wird Prof. Dr. Moormann Teilnehmer einer Podiumsdiskussion zur Zukunft des mobilen Bezahlers sein. Auch planen wir, eine direkte Umfrage unter den Besuchern der Mobikon durchzuführen.

Die [Mobikon](#) ist die größte Fachmesse im deutschsprachigen Raum für das Mobile Business. Sie ist das Ergebnis einer Neupositionierung aus der seit 2011 in Frankfurt am Main angesiedelten M-Days und deckt alle Bereiche der Marktentwicklung des Mobile Business ab. Bis zum 29. April 2015 können Sie sich übrigens **kostenlos** zur Mobikon 2015 registrieren. Dies ist der Link: <http://www.mobikon.com/besucher/tickets/>



30. ProcessLab-Colloquium am 29. Januar 2015

Über „**Process Excellence unterstützt mit MS SharePoint Services**“ berichtete Thorsten Rempel, Projektmanager im Inhouse Consulting der Universal-Investment-Gesellschaft mbH, in unserem letzten ProcessLab-Colloquium. Er erläuterte anhand von Beispielen die Einsatzmöglichkeiten des Microsoft-Produkts als unternehmensweite Kommunikations- und Kooperationsplattform. Herr Rempel zeigte, wie mithilfe von SharePoint ein umfassendes Auftragssteuerungssystem für Universal Investment (ca. 500 Mitarbeiter/innen) aufgebaut wurde. Das System ermöglicht heute die abteilungsübergreifende (End-to-end)-Bearbeitung einschließlich jederzeit verfügbarer Prozesskennzahlen und einem Eskalationsmechanismus. Die Dokumentation der Prozesse im Sinne der schriftlich fixierten Ordnung findet direkt im System statt. Herr Rempel zeigte auch, dass die Anwendung von SharePoint zu signifikanten Einsparungspotenzialen führte. Universal Investment nutzt SharePoint bereits seit 2007. Es sind bislang 133 Prozesse hinterlegt. Dazu zählt auch der Prozess „Class Actions“, mit dem die Universal Investment bei unserem Best Process Award 2012 erfolgreich war.

→ Den Vortrag können Sie [hier](#) als PDF herunterladen.

Forschungsnahes Studieren im Master in Management-Programm

Business Engineering und Prozessmanagement im Master-Studium

Im September 2015 startet zum 4. Mal der Studiengang Master in Management (M.Sc.) mit der Vertiefung „Bankmanagement“ an der Frankfurt School. Das gesamte Programm ist darauf ausgerichtet, die Studierenden in Richtung Prozessmanagement und Unternehmensstrategie auszubilden. In der Vertiefung „Bankmanagement“ erwerben die Teilnehmer spezifisches Know-how zur Steigerung der organisatorischen Leistungsfähigkeit von Finanzdienstleistern. Insbesondere in den Modulen Business Engineering und Prozessmanagement lernen die Studierenden das prozessorientierte Denken und das Handeln in abteilungsübergreifenden Zusammenhängen. Dazu gehören auch Kenntnisse innovativer Methoden zur kundenzentrierten Gestaltung von Banken (z.B. Promet) und zur Effizienzanalyse von Prozessen (z.B. Process Mining).

Der englischsprachige Studiengang ist ein Vollzeit-Master. Das 3-Tage-Modell erlaubt den Teilnehmern parallele Teilzeit-Arbeit.

Falls Sie selbst interessiert sind oder jemanden kennen, der/die Interesse an dem Studiengang haben könnte, finden Sie [hier](#) weitere Informationen.

Buchbesprechung: Fundamentals of Business Process Management

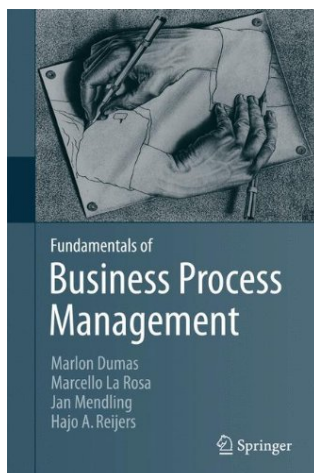
In unregelmäßigen Abständen bieten wir Ihnen im Newsletter eine Buchbesprechung zum Thema „Prozessmanagement“ an. Im Folgenden stellen wir Ihnen ein Buch vor, das sich in kurzer Zeit etabliert hat und bereits an verschiedenen Universitäten in der Lehre im Einsatz ist.

Marlon Dumas, Marcello La Rosa, Jan Mendling und Hajo Reijers, [Fundamentals of Business Process Management](#), Springer: Berlin Heidelberg 2013

ISBN: 978-3-642-33142-8, 399 Seiten

Ausrichtung: Das Buch ist als Lehrbuch konzipiert und umfasst den gesamten Lebenszyklus des Geschäftsprozessmanagements von der Prozessidentifikation über die Prozessmodellierung und die Prozessanalyse bis hin zum Redesign und der Automatisierung von Prozessen. Dementsprechend enthält das Buch ein großes Spektrum an Konzepten, Methoden und Verfahren des Prozessmanagements. Die Darstellungen basieren auf dem inzwischen weltweit üblichen BPMN-Standard.

Zielgruppe: Als Lehrbuch zielt das Werk primär auf Studierende im Bereich Informationsverarbeitung, Softwareentwicklung und Geschäftsprozessmanagement (Business Process Management, BPM). Das Buch enthält viele Beispiele aus der Praxis, so dass es auch für Praktiker interessant ist, die sich mit dem Prozessmanagement intensiv auseinandersetzen möchten.



Inhalt: Im ersten Kapitel werden die Relevanz, der Ursprung sowie der Lebenszyklus des BPM behandelt. Danach geht es in den ersten Schritt des Lebenszyklus, die Prozessidentifikation. Hierzu gehört auch der Entwurf der Prozessarchitektur. In zwei Folgekapiteln wird ausführlich die Prozessmodellierung dargestellt. Das fünfte Kapitel ist der sogenannten Process Discovery gewidmet. Gemeint ist damit die Modellierung des Ist-Prozesses. Spätestens an dieser Stelle wird deutlich, dass es in dem Buch um die *Verbesserung von Prozessen* geht, also um das evolutionäre Prozessmanagement und nicht etwa um die Neuentwicklung von Prozessen im Sinne eines radikalen Ansatzes. Das sechste Kapitel beschäftigt sich mit der Prozessanalyse. Hier unterscheiden die Autoren zwischen der qualitativen (u.a. Root Cause Analysis) und der quantitativen Analyse (u.a. Prozesssimulation). Im achten Kapitel wird das Process Redesign behandelt. Darauf folgt die Prozessautomation, wobei der Schwerpunkt auf BPMS (Business Process Management Systems) liegt. Dieses Kapitel schließt die Prozessausführung mit ein. Das Buch endet mit einem Kapitel über Monitoring und Steuerung (als Process Intelligence bezeichnet). Am Ende jedes Kapitels gibt es eine kurze Zusammenfassung (Recap), Lösungen für Aufgaben in dem jeweiligen Kapitel, zusätzliche, teilweise umfangreiche Übungsaufgaben sowie Hinweise für weitere Literatur.

Das Buch betrachtet das Prozessmanagement aus einer eher technischen Sicht, um letztlich Prozesse in Informationssystemen abbilden zu können. Dementsprechend ist auch das Prozessverständnis der Autoren ausgeprägt (als Prozess werden deutlich kürzere Ketten von Aktivitäten verstanden als in unserem Verständnis von Geschäftsprozessen). Das Buch betrachtet hingegen keine management-

orientierten Aspekte. Themen wie Prozessinnovation, Integration von Geschäftsprozessen in die Prozesse der Kunden oder Auswirkungen auf die Organisationsstruktur sind *nicht* Gegenstand des Buches. Das Werk hat einen sehr klaren Fokus – eben den der Ausrichtung auf Konzepte, Methoden und Verfahren im Lebenszyklus von Prozessen. Wer ein Buch mit dieser Perspektive sucht, findet hiermit eines der besten Bücher, die weltweit derzeit verfügbar sind.

Fazit: Die Autoren haben eine exzellente Darstellung des technisch-orientierten Prozessmanagements vorgelegt. Das Buch umfasst den gesamten BPM-Lebenszyklus und ist systematisch aufgebaut. Für alle, die BPM Professionals sind oder sich dazu entwickeln möchten, ist das Buch essentiell. Die Autoren, die zu den international besten auf dem Gebiet des BPM zählen, haben das Buch vor ihrem wissenschaftlichen Hintergrund geschrieben, aber Erfahrungen aus einer Vielzahl von Projekten und Seminaren für Praktiker in dem Buch verarbeitet.

Veranstaltungskalender

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

22.04.2015	31. ProcessLab-Colloquium „Virtuelle Kreditkarten und Mobile Payment – Wie sich neue Bezahlmethoden auf Unternehmen auswirken“ Mario Zorn, Associate Director Virtual & Mobile Payments, AirPlus International Ort: Frankfurt School of Finance & Management, Raum 20 Weitere Informationen zum Colloquium finden Sie hier .
11./12.05. 2015	Mobikon 2015 Stand des ProcessLab und Podiumsdiskussion, u.a. mit Prof. Dr. Jürgen Moormann Ort: Frankfurt a.M. (Messe Frankfurt)
06.05.2014	Konferenz „Finanzdienstleister der nächsten Generation“ Moderation: Prof. Dr. Jürgen Moormann Ort: Frankfurt School of Finance & Management
26.-29.05. 2015	„Effectiveness of role plays on process-oriented behavior in daily work practices: An analysis in the financial services sector“ Ann-Kathrin Hirzel 23th European Conference on Information Systems (ECIS 2015), Münster
11.06.2015	9. ProcessLab-Konferenz: „Prozessinnovation durch Digitalisierung“ Weitere Informationen zum Konferenzprogramm und zu den Anmeldemöglichkeiten finden Sie hier . Ort: Frankfurt School of Finance & Management

16.06.2015	„Prozessmanagement als Katalysator für die Industrialisierung in der Kreditwirtschaft“ Prof. Dr. Jürgen Moormann Vorstandstagung der Bayerischen Sparkassen (Sparkassenverband Bayern), München
26.06.2015	„Leistungssteigerung durch Prozessmanagement in Banken“ Prof. Dr. Jürgen Moormann Consist Open Minds, Consist Software Solutions GmbH, Kiel

Neue Publikationen

Leyer, M./Heckl, D./Moormann, J. (2015), Process Performance Measurement, in: Brocke, J. vom/Rosemann, M. (Hrsg.), Handbook on Business Process Management, Bd. 2, 2. Aufl., Berlin Heidelberg: Springer 2015, S. 227-241.

Pousttchi, K./Moormann, J./Felten, J. (2015), The impact of new media on bank processes – a Delphi study, in: International Journal of Electronic Business, 12. Jg., Nr. 1, S. 1-45.

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. Dort sind auch frühere Newsletter abrufbar.

Aktuelle News erhalten Sie auch über unseren RSS-Feed, Facebook und Twitter:



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

COMMERZBANK 

 ConCardis

 msgGillardon

UMS⁺
ENABLING SUCCESS

 wüstenrot
württembergische