

Newsletter Nr. 32

Januar 2016

Liebe Freunde des ProcessLab,

schon sind wir mitten im neuen Jahr. Ich hoffe, dass es schön für Sie begonnen hat und wünsche Ihnen viel Erfolg und alles Gute für 2016. Es wird sicherlich wieder ein spannendes Jahr werden.

Auch wir haben uns wieder viel vorgenommen. Insbesondere möchten wir Sie bereits jetzt auf unsere Jubiläumsveranstaltung, die 10. ProcessLab-Konferenz, hinweisen. Der Titel lautet:

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

Die Konferenz findet am 9. Juni 2016 in der Frankfurt School statt. Bitte merken Sie sich diesen Termin schon jetzt vor.

Außerdem hat der Wettbewerb „**Best Process Award 2016**“ begonnen. Details finden Sie in diesem Newsletter. Zudem berichten wir über eine wichtige personelle Erweiterung des ProcessLab. Ab Januar 2016 unterstützt **Prof. Dr. Daniel Beimborn** das ProcessLab als Co-Head. Wir stellen ihn und seine Arbeitsschwerpunkte in diesem Newsletter vor.

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
Co-Head des ProcessLab

Prof. Dr. Beimborn wird Co-Head des ProcessLab

Ab dem 1. Januar 2016 unterstützt Prof. Dr. Daniel Beimborn als Co-Head das ProcessLab.

Daniel Beimborn ist Professor für Wirtschaftsinformatik an der Frankfurt School. Nach Abschluss seines BWL-Studiums an der Goethe-Universität in Frankfurt am Main promovierte er am dortigen Institut für Wirtschaftsinformatik und habilitierte anschließend an der Universität Bamberg. Er ist Autor oder Co-Autor von



mehr als 90 begutachteten Beiträgen in wissenschaftlichen Journals (darunter MIS Quarterly, Journal of Management Information Systems, Journal of IT, WIRTSCHAFTSINFORMATIK/BISE) und auf Fachkonferenzen. Daneben war er an der Publikation mehrerer Bücher zum Thema Prozessoptimierung und Outsourcing in der Finanzindustrie, Cooperative Sourcing, IT-Management und Business-IT-Alignment beteiligt. Seine Forschungsaktivitäten umfassen die Themenfelder Outsourcing-Management, Prozessstandardisierung, digitale Transformation sowie Business-IT-Alignment.

In aktuellen Forschungsprojekten beschäftigt er sich derzeit u.a. mit der Governance für die erfolgreiche Standardisierung von Geschäftsprozessen, den Treibern für die Mitarbeiterakzeptanz von Prozessänderungen sowie der Rolle von Prozessmodularität für agileres Sourcing von Kreditprozessen.

Prof. Beimborn wird unsere Expertise insbesondere auf dem Gebiet des informatiknahen Prozessmanagements erweitern. Wir sind sicher, dass er damit eine ideale Ergänzung zu der primär managementbezogenen Sichtweise von Prof. Moormann darstellt.

Best Process Award 2016

Die Bewerbungsunterlagen sind [online!](#)

Die Gestaltung und Verbesserung von Geschäftsprozessen wird in der Finanzbranche immer mehr wichtiger. Doch wo gibt es wirklich gute Prozesse?

Dazu führt das ProcessLab in Kooperation mit den Zeitschriften „Geldinstitute“ und „Versicherungsbetriebe“ bereits zum vierten Mal den Wettbewerb „Best Process Award“ durch. Bewerben können sich alle **Banken und Sparkassen, Versicherer, FinTechs und andere Finanzdienstleistern, Back-Office-Dienstleister und weitere Service-Providern** im deutschsprachigen Raum.

Die Einreichungsfrist läuft bis zum **31. März 2016**. Die Preisverleihung findet am 9. Juni 2016 im Rahmen unserer ProcessLab-Konferenz statt.



Eine Auszeichnung von geldinstitute in Zusammenarbeit mit dem ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und wünschen Ihnen viel Erfolg!

→ Die Bewerbungsunterlagen für den Award können Sie [hier](#) herunterladen.



Bessere operative Steuerung führt zu kürzerer Durchlaufzeit

Die **operative Steuerung von Dienstleistungsprozessen** ist eine große Herausforderung, weil der Prozessablauf oft von den Kunden beeinflusst wird. Denn nicht immer verhalten sich Kunden so, wie es im Prozessablauf vorgesehen ist. Beispielsweise stellen sie manchmal Informationen nur unvollständig zu Verfügung, halten Einreichungstermine nicht ein oder verspäten sich zu vereinbarten Gesprächen. Wie können solche Prozesse gesteuert werden?



Im Unterschied zur Fertigungsindustrie werden Steuerungskonzepte für die Dienstleistungsproduktion in der Literatur kaum behandelt. Wir haben daher ein **Simulationsmodell** entwickelt, um den Einfluss verschiedener Konzepte der Produktionssteuerung im Dienstleistungsbereich zu analysieren und die am besten geeigneten Konzepte zu identifizieren. Dazu haben wir Daten mithilfe des Process Mining im Rahmen einer Fallstudie (mittelgroßes Kreditinstitut) erhoben. Es wurden neun Konzepte für die operative Steuerung untersucht und deren Einsatz anhand von sechs Szenarien simuliert. Die Wahl des besten Konzepts führte in der Fallstudie zu einer **Verkürzung der Durchlaufzeit um fast 50%**.

Die Ergebnisse sind in dem Beitrag „Comparing concepts for operational control of information-processing services in a job shop setting: A case study from the financial services sector“ von Prof. Dr. Michael Leyer (Universität Rostock) und Prof. Dr. Jürgen Moormann gerade publiziert worden (International Journal of Production Research, 53, Nr. 4, S. 1168-1179).

→ Wenn Sie das Thema interessiert, stellen wir Ihnen den Beitrag gern zur Verfügung. Bitte senden Sie formlos eine entsprechende Mail an processlab@fs.de.

Wann sind Geschäftsmodelle im Mobile Payment erfolgreich?

Bisher konnte sich das Mobile Payment als Zahlungsverfahren in Deutschland nicht durchsetzen. Jedoch scheint aufgrund des technologischen Fortschritts, einer hohen Durchdringungsrate von mobilen Endgeräten und der Digitalisierung nahezu aller Lebensbereiche die Verbreitung von Mobile Payment nur eine Frage der Zeit zu sein. Dabei spielen die Geschäftsmodelle der Mobile-Payment-Dienstleister, also der Betreiber von Mobile-Payment-Systemen, eine wichtige Rolle.

In einer Untersuchung von Mario Geiß, Prof. Dr. Moormann und Francesco Pisani werden anhand von Experteninterviews und Fallstudien die **Erfolgsfaktoren für Geschäftsmodelle im Mobile Payment** herausgearbeitet. Die Idee ist es, damit Ansatzpunkte für das Design von erfolgversprechenden Mobile-Payment-Geschäftsmodellen zu liefern. Die Untersuchung bezieht sich auf Deutschland.



Der Beitrag von Geiß, Moormann und Pisani ist in dem neuen Buch „Finanzdienstleister der nächsten Generation – Megatrend Digitalisierung: Strategien und Geschäftsmodelle“ (Hrsg.: Oliver Everling und Robert Lempka) im Frankfurt School Verlag erschienen.

Zum Thema **„Finanzdienstleister der nächsten Generation“** findet am 10. Mai 2016 eine Konferenz in der Frankfurt School statt. Informationen dazu finden Sie [hier](#).

Weitere Forschungsaktivitäten des ProcessLab

Erfolgreicher Abschluss der Dissertation

Anne Schaefer hat im Oktober 2015 ihre Dissertation erfolgreich verteidigt und ihren Doktorgrad erhalten. Dazu gratulieren wir herzlich!

In ihrer Dissertation „Nonparametric frontier-based analysis of efficiency and its drivers in business processes“ vergleicht sie verschiedene nichtparametrische Methoden hinsichtlich des Einsatzes zur Effizienzanalyse auf Prozessebene. Ein weiterer Bestandteil ist die Untersuchung von Ursachen für Ineffizienzen in Prozessen. Die Anwendung der Methoden wird anhand von Echtdateien am Beispiel eines Clearing- und Settlement-Prozesses für Derivate in einem großen deutschen Kreditinstitut gezeigt.



Warum nutzen Kunden digitalisierte Prozesse (nicht)?



Weltweit wird an der Digitalisierung von Geschäftsprozessen gearbeitet. Aber nicht immer nehmen die Kunden die virtualisierten Prozesse begeistert an. Was sind die Gründe dafür? Und warum werden einige digitalisierte Prozesse sofort akzeptiert, andere aber kaum? Am Beispiel des „Airport Check-in“-Prozesses ist Dr. Bilal Balci dieser Frage nachgegangen. Dazu wurden, basierend auf einem theoretischen Modell, 183 Teilnehmer an den Flughäfen Frankfurt und Leipzig befragt. Als Ergebnis zeigte sich, dass sich der Widerstand u.a. auf die wahrgenommenen Eigenschaften des Prozesses sowie die vermutete Servicequalität zurückführen lässt. Dies führt zu Implikationen für die Praxis und Wissenschaft, um Widerstände bei der Nutzung digitalisierter Prozesse zu verringern. Dr. Balci präsentierte sein Paper „[Why people reject or use virtual processes: Understanding the variance of users' resistance](#)“ im Dezember auf der International Conference on Information Systems (ICIS 2015) in Fort Worth, USA.

Forschungsaufenthalt in Australien

Seit mehreren Jahren stehen wir in engem Kontakt mit der Information Systems School der Queensland University of Technology (QUT) in Brisbane, Australien. Die School wird von Prof. Dr. Michael Rosemann – einem der international einflussreichsten Experten auf dem Gebiet des Prozessmanagements – geleitet. Im September und Oktober hatte Ann-Kathrin Hirzel (Foto) die Gelegenheit, zwei Monate an der QUT zu forschen. In diesem Zusammenhang hielt sie in der Seminar-Reihe der Information Systems School einen Vortrag zum Thema „Erlernen von Prozessdenken“. Zudem arbeitete sie an einem Konferenzbeitrag zu Online Communities. Diese stellen für die Finanzbranche eine gute Möglichkeit dar, langanhaltende Kundenbeziehungen aufzubauen. Allerdings erweist sich der Aufbau einer hinsichtlich Besucherzahl und generierter Inhalte erfolgreichen Online Community als schwierig. Nur wenn Kunden einen Mehrwert für sich auf der Community sehen, werden sie diese langfristig nutzen und wertvolle Inhalte generieren. Um die Funktionsweise besser zu verstehen, wertete Frau Hirzel Tausende von Beiträgen in drei Online Communities von Banken aus.



Ergebnisse zum Erlernen von Prozessdenken auf der LWA 2015 vorgestellt

Unsere Studie zum Erlernen von Prozessdenken haben wir bereits in unserem letzten Newsletter vorgestellt. Nun wurden die Ergebnisse auch auf der „LWA – Lernen, Wissen, Adaption Konferenz 2015“ in Trier präsentiert. Dies hatte unser Co-Autor Prof. Dr. Michael Leyer übernommen, der auf der Konferenz auch als Workshop Chair fungierte. Der Abstract unseres Beitrags „Effectiveness of Role Plays on Process-Oriented Behaviour in Daily Work Practices: An Analysis in the Financial Services Sector“ (Leyer/Hirzel/Moormann) ist in den Proceedings der Konferenz erschienen.

Erste Ergebnisse zur Cash-Management-Studie veröffentlicht

Dax-Konzerne und andere international tätige Großunternehmen verfügen oft über eine hohe dreistellige Zahl an Bankkonten. Diese sind kaum zu überblicken. Dementsprechend ist die einheitliche Bankkontenverwaltung heute eine der größten Baustellen im Zahlungsverkehr deutscher Unternehmen. Viele Treasury-Abteilungen haben hierfür weder Systeme im Einsatz, noch einheitliche Prozesse definiert. Dies geht aus ersten Ergebnissen einer vom ProcessLab und der Managementberatung BearingPoint durchgeführten Umfrage hervor („Treasury Process Benchmark Survey“). Über die ersten Ergebnisse wurde in der Zeitschrift „Der Treasurer“ berichtet. Eine Management Summary zu den ersten Ergebnissen ist bei [BearingPoint](#) verfügbar. Eine ausführliche Fassung der Ergebnisse wird unter Federführung des ProcessLab erstellt und im Frühjahr 2016 vorgestellt. Dann wird die Prozessperspektive im Vordergrund der Analyse stehen.



Weitere Aktivitäten des ProcessLab

Vortrag bei der R+V

Am 7. Dezember 2015 fand in Wiesbaden das 13. Belt Forum im Rahmen des Step^{UP}-Programms der R+V Versicherung AG statt. Dort hielt Prof. Dr. Moormann die Keynote mit dem Titel „Prozessmanagement: Von der Prozessverbesserung zur Prozessinnovation“. Das Spektrum des Vortrags reichte von den (noch längst nicht ausgeschöpften) Möglichkeiten der **Prozessoptimierung** über die Notwendigkeit des **Prozessverständnisses** für Mitarbeiter und Führungskräfte bis hin zur **Prozessinnovation**. Der letzte Teil leitete zum Ausblick über, der sich mit der **Digitalisierung** in der Assekuranz beschäftigte. Hier ist, u.a. durch die zunehmende Präsenz von FinTechs (Check24, Comparis, Friendsurance, knip usw.) absehbar, dass sich sowohl die Geschäftsmodelle als auch die Prozesse radikal verändern werden. Die klassischen Versicherungsunternehmen stehen hier vor erheblichen Herausforderungen.



Neuer Mitarbeiter am ProcessLab

Friedrich Holotiuik ist seit dem 1. Oktober 2015 wissenschaftlicher Mitarbeiter und Doktorand am ProcessLab. Herr Holotiuik hat einen Bachelor of Science in Wirtschaftsinformatik und einen Master of Science in Management an der Frankfurt School erlangt. Während seines Studiums verbrachte er ein Auslandssemester an der University of New South Wales, Sydney, und Studienaufenthalte an der Shanghai Jiao Tong University und der Harvard University, Boston. Studienbegleitend arbeitete Herr



Holotiuk zwei Jahre im Prozessmanagement bei der Deutschen Bank in Frankfurt und knapp zwei Jahre bei der Finanzberatung Lucht Probst Associates.

Neuer Social Media-Auftritt des ProcessLab

Das ProcessLab hat seinen Social-Media-Auftritt erweitert. Auf der [Facebook-Seite](#) des ProcessLab werden neben Informationen zu unseren aktuellen Veranstaltungen und Veröffentlichungen nun auch Informationen zu den neuesten Trends und Entwicklungen im Prozessmanagement geliefert. Zudem ist das ProcessLab ab jetzt in einer eigenen Gruppe bei [Xing](#) und [LinkedIn](#) vertreten, um spannende Fragen rund um das Thema Prozessmanagement zu diskutieren. Die Links für unsere neuen Social-Media-Auftritte haben wir unten für Sie zusammengefasst. Wir freuen uns über Ihre Likes und Gruppenbeiträge, um Sie auch auf diesem Weg weiterhin auf dem Laufenden zu halten.



Broschüre für die Six-Sigma-Simulation „InsuranceSim“

In mehreren Banken, Sparkassen, Beratungsunternehmen und Hochschulen ist das von uns entwickelte Rollenspiel **KreditSim** im Einsatz. Dieses dient der Sensibilisierung von Mitarbeitern für die Notwendigkeit von Geschäftsprozessoptimierungen und Six-Sigma-Projekten. Nun ist auch für das Schwesterprodukt **InsuranceSim** eine ausführliche Info-Broschüre verfügbar.

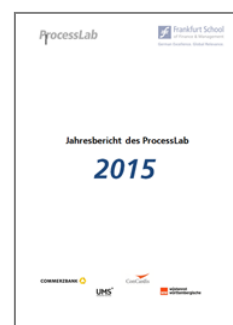
Die Six-Sigma-Simulation InsuranceSim wurde konzipiert, um Mitarbeiter aus der Versicherungsbranche für Prozessprobleme und -lösungen zu sensibilisieren. Das Planspiel simuliert einen der Kernprozesse des Versicherungsgeschäfts – den Schadenregulierungsprozess.

Die Broschüre können Sie [hier](#) abrufen. Wenn Sie an KreditSim interessiert sind, finden Sie [hier](#) die Broschüre. Bei Fragen zu den Rollenspielen wenden Sie sich bitte an Ann-Kathrin Hirzel (A.Hirzel@fs.de).

Jahresbericht ProcessLab 2015

Die Aktivitäten und Ergebnisse des ProcessLab aus dem Vorjahr haben wir in einem Jahresbericht zusammengestellt. Dieser enthält u.a. einen Überblick über unsere aktuellen Forschungsthemen, unsere Zusammenarbeit mit der Praxis und mit anderen Universitäten, den Transfer unserer Forschungsergebnisse in die Lehre sowie die Publikationen und Vorträge des vergangenen Jahres.

Den Jahresbericht 2015 können Sie [hier](#) herunterladen.



32. ProcessLab-Colloquium am 22. Oktober 2015

Dr. Corinna Grau, Leiterin Betrieb Kundenservice der Württembergischen Versicherung AG, Stuttgart, referierte zu einem für den Erfolg des Prozessmanagements hochrelevanten Thema: **„Beeinflusst die Organisationskultur die Prozessperformance? Messung, Hindernisse und Implikationen für die Praxis“**. In der W&W AG hatte Dr. Grau eine umfangreiche Studie zum Einfluss der Kultur auf die Prozessperformance durchgeführt. Die Referentin erläuterte, wie sie den Einfluss von Kultur auf die Prozessleistung gemessen hat. Die Studie, durchgeführt mit 200 Mitarbeitern/innen des Kreditantragsprozesses, zeigte einen signifikant positiven Effekt zwischen der Organisationskultur und der Performance des Geschäftsprozesses. Dieser Effekt wird durch Faktoren, wie die Erfahrung der Mitarbeiter noch verstärkt. Ein weiterer Aspekt der Studie war, Ansatzpunkte zur Beeinflussung der Organisationskultur durch das Management zu finden. Es zeigte sich in der Untersuchung, dass eine klare strategische Ausrichtung des Unternehmens (z.B. ausgeprägte Qualitätsorientierung), gute strukturelle Bedingungen (z.B. kurze Entscheidungswege) und ein vertrauensvoller Führungsstil signifikant positive Effekte auf die Prozessperformance haben.

- Slides zu dem Colloquium finden Sie [hier](#).
- Publikationen des ProcessLab zu dem Thema „Organisationskultur und Prozessperformance“ finden Sie auf unserer [Website](#).

33. ProcessLab-Colloquium am 3. Dezember 2015



Elisabeth Palvölgyi, Doktorandin am ProcessLab, präsentierte die empirischen Ergebnisse ihres Forschungsprojekts **„Analyse von Kundenprozessen als Grundlage der Kundenzentrierung“**. Dabei geht es darum, Kundenprozesse ganzheitlich zu ermitteln, dadurch die Kundenbedürfnisse früher und exakter zu identifizieren und schließlich Produkte und Services maßgeschneidert auf diese Bedürfnisse auszurichten. Allerdings werden Kundenprozesse heute in den wenigsten Finanzinstituten erhoben. Ein Grund hierfür liegt in der fehlenden Vorgehensweise zur Ermittlung von Kundenprozessen. Daher präsentierte Frau Palvölgyi zunächst die Ergebnisse

eines von ihr durchgeführten Methodenvergleichs. Sie hatte mittels vier Methoden Daten zum Kundenprozess „Immobilienkauf“ von ausgewählten Kunden einer großen deutschen Direktbank gesammelt. Die Analyse des Kundenprozesses führte u.a. zu der Erkenntnis, dass sich die Kunden innerhalb des Prozesses recht homogen von einem Themengebiet zum nächsten Themengebiet bewegen. Zur Entdeckung der einzelnen Aktivitäten wurden Process-Mining- und Social-Network-Mining-Methoden verwendet. Innerhalb eines Themengebiets sind die Prozesse der Kunden jedoch vollkommen heterogen. Durch die Analyse der Abfolge der identifizierten Themengebiete mittels Sequence Mining war es der Referentin trotzdem möglich, drei Haupttypen innerhalb der befragten Kunden zu ermitteln. Diese Informationen sind wichtig, denn auf ihrer Basis lassen sich kundengruppenspezifische Produkte und Service-Innovationen entwickeln.

- Die Slides zu der Veranstaltung finden Sie auf unserer [Website](#).

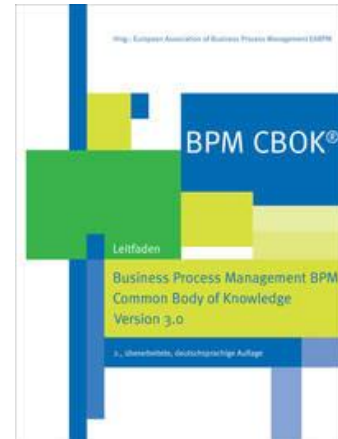
Buchbesprechung: BPM CBOK®

In unregelmäßigen Abständen bieten wir Ihnen im Newsletter eine Buchbesprechung zum Thema „Prozessmanagement“ an. Im Folgenden stellen wir Ihnen den wohl umfassendsten Leitfaden zum Geschäftsprozessmanagement im deutschsprachigen Bereich vor.

***BPM CBOK® – Business Process Management Common Body of Knowledge.
Leitfaden für das Prozessmanagement, Version 3.0,
2., überarb., deutschspr. Aufl., Verlag Dr. Götz Schmidt,
Gießen 2014***

***Hrsg.: European Association of Business Process Management
(EABPM)***

ISBN: 978-3-921313-91-6, 542 Seiten



Ausrichtung: Lassen Sie sich nicht durch den sperrigen, nur schwer verständlichen Titel des Buches abschrecken. Es handelt sich um ein international abgestimmtes und zudem um das umfangreichste Kompendium, das derzeit zum Prozessmanagement verfügbar ist. Der mittlerweile enorme Wissensschatz über das Business Process Management (BPM) ist in einer großen Menge an Artikeln und Büchern, Präsentationen, Prozessmodellen und Empfehlungen enthalten. Diese wiederum beruhen auf vielfältigen Praxiserfahrungen und akademischen Erkenntnissen. Naturgemäß kommt es in einer sich schnell entwickelnden Disziplin wie dem BPM aber auch häufig zu unklaren oder gar widersprüchlichen Begrifflichkeiten, was zu verwirrenden Diskussionen führen kann. Ziel des Leitfadens BPM CBOK® (Common Body of Knowledge) ist es daher, zu einem gemeinsamen, abgestimmten Vokabular und Verständnis für die BPM-Disziplin beizutragen. Das Buch basiert auf der amerikanischen Ausgabe (Version 3), die von der [ABPMP](#) herausgegeben wird. Die Version 3 wurde in Kooperation mit der [EABPM](#) erarbeitet, die u.a. die deutschsprachige Ausgabe herausgibt. Diese wurde in weiten Teilen (insb. im Kapitel 10) an europäische Bedingungen angepasst. Mit der 2. Auflage liegt nun ein vollständig neu bearbeitetes und erweitertes Werk der Version 3 des deutschsprachigen BPM CBOK® vor.

Zielgruppe: Der Leitfaden richtet sich an die BPM Community und enthält das nötige Grundwissen eines BPM Professionals (dazu zählen Fachexperten, Process Owner, Manager etc.). Der Leitfaden dient auch als Grundlage für die Prüfungsfragen zur Zertifizierung zum Certified Business Process Professional ([CBPP®](#)). Er ist die Basis für die einzige internationale Zertifizierung von BPM-Experten und wird damit auch den Zertifizierungen zugrunde gelegt, die in Europa von der EABPM durchgeführt werden.

Inhalt: Der Leitfaden besteht aus zehn Kapiteln, die die verschiedenen Wissensgebiete des BPM widerspiegeln sollen. Das erste (sehr kurze) Kapitel erläutert Hintergrund und Struktur des Leitfadens. Im zweiten Kapitel geht es um Kernkonzepte und Schlüsselbegriffe des BPM. Das dritte Kapitel befasst sich mit der Prozessmodellierung, das vierte mit der Prozessanalyse und das fünfte mit dem Prozessdesign. Es werden jeweils die wichtigsten Methoden und Techniken dargestellt. Die Prozessleistungsmessung, oft vernachlässigt, steht im Zentrum des sechsten, allerdings ebenfalls recht knappen Kapitels. Die für den Erfolg von BPM-Initiativen wichtige Prozesstransformation (i.S. von Change Management) wird im siebten Kapitel thematisiert. Während die bisherigen Kapitel die (engere) Prozessperspektive verfolgen, sind die beiden folgenden Kapitel weiter gefasst und nehmen die Unternehmensperspektive ein. So

beschäftigt sich das achte Kapitel mit der Prozessorganisation (Governance-Strukturen, BPM Center of Excellence usw.). Das neunte Kapitel hat das sogenannte Unternehmensprozessmanagement zum Inhalt (Zusammenhang mit der Unternehmensstrategie, Prozessarchitektur etc.). Das zehnte Kapitel bietet einen Überblick über BPM-Technologien, wobei diese nicht aus IT-Sicht, sondern aus Sicht des Fachbereichs betrachtet werden. Die geschäftsorientierte Betrachtung ist sehr erfreulich, schließlich sollen die Technologien das Prozessmanagement unterstützen und nicht Selbstzweck sein. Dieses Kapitel stellt mit 156 Seiten das mit Abstand umfangreichste dar. Erwartungsgemäß enthält das Buch auch ein umfassendes Glossar der wichtigsten Begriffe des BPM sowie ein Literaturverzeichnis und die im Namen der EABPM tätigen Übersetzer und Bearbeiter der deutschen Version des Buches.

Fazit: Der Leitfaden basiert auf den Erfahrungen einer Vielzahl von Praktikern und soll das gesicherte Wissen auf dem Gebiet des Prozessmanagements dokumentieren. Diesen Anspruch erfüllt das Buch in hervorragender Weise. Als Lehrbuch eignet es sich unserer Meinung nach nicht. Dafür fehlen tiefergehende Erläuterungen, weiterführende Literaturangaben, Beispiele und Aufgaben. Auch neuere methodische Ansätze sowie Ausführungen zu dem immer wichtiger werdenden Gebiet der Prozessinnovation, also der Entwicklung von völlig neuen Prozessen, dürfen nicht erwartet werden. Zusammenfassend haben die Organisationen EABPM und ABMPP mit diesem Leitfaden ein gelungenes Fundament für ein international einheitliches Verständnis im Bereich des Prozessmanagement gelegt. Das in der deutschen Version umfangreiche Kapitel 10 gibt zudem einen ausgezeichneten Überblick über die relevanten Technologien.

Veranstaltungskalender

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

02.03.2016	<p>34. ProcessLab-Colloquium „Erfolgreich und nachhaltig Prozesse standardisieren – Implementierung eines Process-Governance-Modells bei Lufthansa Technik“ Referenten: Janina Kettenbohrer, Universität Bamberg und Afiliated Researcher des ProcessLab, und Mirko Kloppenburg, Head of IQ MOVE Process Center, Lufthansa Technik AG, Hamburg Ort: Frankfurt School of Finance & Management</p>
09.03.2016	<p>Prozessmanagement als Katalysator der Digitalisierung in Banken Prof. Dr. Jürgen Moormann AutoUni in Kooperation mit der Volkswagen Financial Services AG Ort: Braunschweig</p>
31.03.2016	<p>Deadline für Einreichungen zum “Best Process Award 2016” Weitere Informationen zum Award finden Sie hier.</p>
09.06.2016	<p>10. ProcessLab-Konferenz „Die Zukunft der Prozesse – lean, innovativ, digital“ Ort: Frankfurt School of Finance & Management Weitere Informationen werden in Kürze bekannt gegeben.</p>

Neue Publikationen

- Balci, B. (2015), [Why people reject or use virtual processes: Understanding the variance of users' resistance](#), in: Proceedings of the 36th International Conference on Information Systems (ICIS 2015), Fort Worth, USA
- Geiß, M./Moormann, J./Pisani, F. (2016), Erfolgsfaktoren für Geschäftsmodelle im Mobile Payment, in: Everling, O./Lempka, R. (Hrsg.), [Finanzdienstleister der nächsten Generation – Megatrend Digitalisierung: Strategien und Geschäftsmodelle](#), Frankfurt/M.: Frankfurt School Verlag, S. 71-95
- Leyer, M./Hirzel, A./Moormann, J. (2015), Effectiveness of role plays on process-oriented behaviour in daily work practices: an analysis in the financial services sector, in: Bergmann, R./Görg, S./Müller, G. (Hrsg.), Proceedings of the LWA 2015 Workshops: KDML, FGWM, IR, and FGDB, Universität Trier, S. 219 (Resubmission)
- Leyer, M./Moormann, J. (2015), [Comparing concepts for operational control of information-processing services in a job shop setting: A case study from the financial services sector](#), in: International Journal of Production Research, 53. Jg., Nr. 4, S. 1168-1179.
- Moormann, J. (2015), Mobile Payment – der Kampf um den Kundenkontakt, in: AnlegerLand 2016, Sonderheft von AnlegerPlus, 19.12.2015, S. 40-41
- Moormann, J. (2015), Prozesse sind die DNA der Banken, in: Geldinstitute, 45. Jg., Nr. 6, S. 22-23
- Moormann, J. (2015), Prozesse sind die DNA der Versicherer, in: Versicherungsbetriebe, 45. Jg., Nr. 5, S. 20-21
- Moormann, J. (2015), Die digitale Revolution hat gerade erst begonnen, in: bankpost, Mitarbeiterzeitschrift der Postbank Gruppe, Bonn, Oktober 2015, S. 18-19 (plus bankpost-App mit Videointerview)

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