

**Newsletter Nr. 5**

**Januar 2007**

Liebe Freunde des ProcessLab,

der Jahreswechsel ist längst vorüber und das neue Jahr schon bald einen Monat alt. Wir wünschen Ihnen ein erfolgreiches Jahr 2007. Mit voller Kraft wollen wir nun unter dem neuen Namen **Frankfurt School of Finance & Management** das angelaufene Jahr gestalten. Wir haben wieder viel auf dem Gebiet des bankbetrieblichen Prozessmanagements vor und möchten Sie mit dem vorliegenden Newsletter über die Aktivitäten am ProcessLab informieren.

Die **ProcessLab-Colloquia** sind im Herbst gut gestartet und ich möchte Sie auf die neuen Colloquia besonders hinweisen. Die Idee ist es, in Abendveranstaltungen ausgewählte Themen des Prozessmanagements zu diskutieren. Sie sind herzlich eingeladen.

Bitte reservieren Sie sich auch den Termin **14.6.2007**. An diesem Tag werden wir unsere erste **ProcessLab-Konferenz** veranstalten. Wir sind derzeit in der Planung und sind sicher, ein spannendes Programm auf die Beine zu stellen.

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).

Mit besten Grüßen

Ihr



**Prof. Dr. Jürgen Moormann**

Professor für Bankbetriebslehre und Leiter des ProcessLab  
Frankfurt School of Finance & Management

## Start der Colloquia des ProcessLab

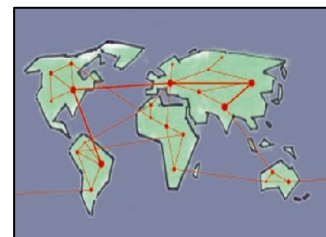
Die Veranstaltungsreihe ProcessLab-Colloquia startete am 26.10.2006 mit Dr. Götz Möller, Mitglied des Vorstands der Equens N.V. (Equens ist aus dem Zusammenschluß von Interpay Nederland B.V. und dem Transaktionsinstitut für Zahlungsverkehrsdienstleistungen AG, TAI, hervorgegangen). Das Thema „Internationalisierung im Zahlungsverkehr: Prozessmanagement als kritischer Erfolgsfaktor“ zog einen interessanten Mix von Teilnehmern aus Wissenschaft, Banken und Beratungshäusern an, was eine angeregte und aufschlussreiche Diskussion ermöglichte. Dr. Möller skizzierte die bedeutenden Veränderungen im Zahlungsverkehr und stellte fest, dass die Zahlungsverkehrsabwicklung nur noch als „Commodity“ betrachtet werden kann. Eine Differenzierung für Banken sei über die ZV-Abwicklung nicht möglich; kostengünstige und prozessorientierte Anbieter würden daher benötigt. Nach dem Vergleich von Erfolgsfaktoren und Produktstrategien in der Automobil- mit der Zahlungsverkehrsindustrie wurde das Prozessmanagement von Equens vorgestellt. Insbesondere die Details zur Prozesskostenrechnung wurden von den Teilnehmern intensiv diskutiert.

Am 23.11.2006 fand das 2. ProcessLab-Colloquium statt. Hier konnten wir Dr. Markus Münter, WSP - Senior Expert, von der Deutsche WertpapierService Bank AG (dwpbank) als Referenten gewinnen. Der Vortrag „Prozessoptimierung und Economies of Scale“ stieß auf großes Interesse und regte zu spannenden Diskussionen an. Dr. Münter startete mit einem Marktüberblick der Wertpapierserviceindustrie, dessen Veränderungen in den letzten Jahren und den besonderen Herausforderungen - insbesondere der Konsolidierung von Prozessmodellen und IT-Plattformen. Danach wurde das Vorgehensmodell der dwpbank zur Steigerung der Leistungsfähigkeit und Effizienz vorgestellt. Dabei spielen die Stellhebel Effizienzsteigerung, Zusammenlegung der Kernprozesse, Strukturelle Elemente und Komplexitätsreduktion die zentrale Rolle. Dr. Münter betonte die Wichtigkeit von Prozessangleichung und -optimierung zur Realisierung von Economies of Scale und stellte die Vernetzung von Kapazitätssteuerung, Prozesseffizienz und Komplexitätsmanagement als zukünftige Herausforderung der Wertpapierserviceindustrie vor.

Weitere Colloquia folgen im März und April. Am 8. März dieses Jahres wird Prof. Dr. Matthias Goeken (Frankfurt School of Finance & Management) über das Thema „Erfassung des Wertbeitrags der Informationstechnologie auf Prozessebene“ referieren. Am 19. April wird Dr. Oliver-Sven Penger (Deutsche Bank AG) die Kreditbearbeitung thematisieren und mit der Methodik Six Sigma verbinden. Auf beide Vorträge und Diskussionen sind wir schon sehr gespannt.

## Konferenz „Value Chain Forum 2006“

Das von der Universität St. Gallen durchgeführte Value Chain Forum 2006 zog etwa 350 Personen aus Wissenschaft und Wirtschaft nach Friedrichshafen, um sich mit unternehmensübergreifender Vernetzung auseinander zu setzen. In 15 Workshops erarbeiteten die Teilnehmer Lösungsansätze zur Identifizierung und Realisierung des in Wertschöpfungsketten vorhandenen Potenzials.



Im Workshop „Überbetriebliches Prozessmanagement“ haben Matthias Hilgert und Prof. Dr. Moormann zum Thema „Forschung im ProcessLab: Modellierung von Sourcing-Optionen im Kreditgeschäft von Banken“ vorgetragen. Neben der Vorstellung des ProcessLab lag der Schwerpunkt des Vortrags auf dem Dissertationsprojekt von Herrn Hilgert. Der Vortrag stieß sowohl bei Wissenschaftlern als auch bei Praktikern auf großes Interesse und Zuspruch. Mit dem Vortrag und der anschließenden Diskussion konnten wir erfolgreich zu den Workshop-ergebnissen beitragen. Darüber hinaus wurden neue Kontakte geknüpft und Grundsteine für weitere Projektideen gelegt.

Weitere Informationen auf der Konferenzseite im Internet unter <http://www.value-chain.net>.

## Mitwirkung auf der EURO FINANCE WEEK

Auf der Euro Finance Week waren wir mit dem ProcessLab als Co-Veranstalter der Teilkonferenz „Prozessoptimierung in Banken und Versicherungen“ (14.11.2006) aktiv. In diesem Rahmen moderierte Prof. Dr. Moormann die Podiumsdiskussion „Aktuelle Tendenzen der Industrialisierung in Bankprozessen“. Anschließend führten wir einen Workshop durch. Hier stellte Diana Heckl, Doktorandin am ProcessLab, unseren Ansatz zur Kundenzentrierung vor. So lautete der Titel denn auch „Kundenzentrierung in Banken – ein Weg zur Industrialisierung der Ertragsseite“.



Weitere Informationen auf der Konferenzseite im Internet unter <http://www.eurofinanceweek.de>.

## Internationales DEA-Symposium in Hyderabad/Indien

Das "5th International Symposium on Data Envelopment Analysis (DEA) and Performance Management" fand Anfang Januar 2007 auf dem Campus der Indian School of Business (ISB) in Hyderabad statt. Es wurden Beiträge von rund 40 Teilnehmern aus 24 Nationen vorgestellt. Darunter war erfreulicherweise auch der Vortrag "Process Performance Analysis with DEA - New Opportunities for Efficiency Analysis in Banking" von ProcessLab-Doktorand Andreas Burger.



Die Präsentation der Projektidee und das Konzept zum methodischen Vorgehen wurden sehr interessiert aufgenommen und stießen auf positive Resonanz bei den Teilnehmern. Dabei handelte es sich um die international führenden Wissenschaftler auf dem Gebiet der DEA.

Während der Diskussionen auf der Konferenz zeigte sich auch, dass das ProcessLab mit der engen Verbindung zwischen Wissenschaft und Praxis einen erfolgversprechenden Ansatz verfolgt. Durch den Anwendungsbezug der Projekte kann eine Verselbstständigung der Forschung vermieden werden, die von verschiedenen Wissenschaftlern beklagt wurde.

Ein Dank geht an unseren Sponsor Udo Braun und die Commerzbank, die diese Reise finanziell unterstützt haben.

Weitere Informationen auf der Konferenzseite im Internet unter <http://astro.temple.edu/~banker/DEA2007.html>.

## Doktoranden des ProcessLab

Im ProcessLab arbeiten derzeit drei Doktoranden. In loser Folge stellen wir im Newsletter die Doktoranden vor. Zweite in der Vorstellungsrunde ist Diana Heckl.

### Doktorandin der ersten Stunde: Diana Heckl



Nach dem Studium der Betriebswirtschaftslehre (Bachelor of Arts) an der Berufsakademie Mannheim mit dem Schwerpunkt Bankbetriebslehre absolvierte sie den Studiengang des Master of Arts in Banking & Finance an der Frankfurt School of Finance & Management (HfB). Studienbegleitend war sie fünf Jahre bei der DZ BANK AG tätig (2000 bis 2005): Zweijährige Trainee-Ausbildung, zweijährige Referententätigkeit im VR-Mittelstandsbereich mit vielfältigen Projekten hinsichtlich Vertriebssteuerung, Customer Relationship Management, SAP und Prozessthemen sowie einjährige vorstandsnahe Referententätigkeit mit Betreuung von strategischen Gremien der DZ BANK.

Seit November 2005 ist Frau Heckl Doktorandin an der Frankfurt School. Sie promoviert bei Prof. Dr. Jürgen Moormann und ist Mitarbeiterin im ProcessLab. In der Lehre unterrichtet sie die Fächer „Finanzdienstleister im Wettbewerb“ im Bachelor-Studiengang sowie „Prozessmanagement“ im Management-Studium. In der Forschung beschäftigt sie sich mit folgenden Themen: Steuerung bankbetrieblicher Prozessperformance am Beispiel des Kreditgeschäfts, Kundenorientierte Gestaltung der Geschäftsprozesse in Banken sowie Six Sigma in der Finanzdienstleistungsbranche.

### **Aktuelle Projekte des ProcessLab**

Zurzeit führen wir mehrere Forschungsprojekte durch, die wir Ihnen nach und nach vorstellen. Die Erläuterungen zu unseren Projekten sollen zur Diskussion im Rahmen der Gestaltung leistungsfähiger Prozesse in Banken anregen. Im Newsletter Nr. 3 hatten wir Ihnen das Projekt von Herrn Burger vorgestellt, das sich mit der Effizienzmessung in Banken mit Hilfe der DEA beschäftigt. In diesem Newsletter stellen wir Ihnen das Projekt von Diana Heckl vor:

Banken benötigen heute eine operative Prozesssteuerung. Diese soll die Effizienzprobleme aufgrund von langen Durchlaufzeiten, hohen Beständen und geringer Flexibilität permanent überwachen, analysieren und durch Prozessanpassungen eliminieren bzw. beherrschbar machen. Zielsetzung jedes Prozessmanagers ist die „erfolgreiche“ Gestaltung der bankbetrieblichen Prozesse. „Erfolgreich“ kann mit hoher Prozessperformance oder Prozessleistungsfähigkeit beschrieben werden, die gleichbedeutend mit dem Ziel eines effektiv und effizient gestalteten Prozesses ist. Derzeit versuchen Prozessmanager dieses Ziel durch die Variation des Inputs zu erreichen (bspw. Kapazitätsmanagement). Ein Instrument zur Steigerung des Outputs durch die Variation der Prozesse selbst fehlt bisher. Doch gerade die Simulation von Varianten der Prozessanpassung oder der Prozessstandardisierung in einem Labor kann Erkenntnisfortschritte erbringen, die dem Prozessmanager helfen Effizienzprobleme zu lösen.

Die Dissertation von Frau Heckl beschäftigt sich daher mit der Konzeption eines Prozesslabors zur Steuerung der bankbetrieblichen Prozessperformance. Dazu entwickelt sie ein integriertes Konzept zur Messung und Analyse der Performance von bankbetrieblichen Prozessen sowie zur performanceorientierten Simulationsanalyse. Dies erfolgt am Beispiel von Kreditprozessen.

Derzeit führt sie eine empirische Studie durch, die den Status Quo der Prozesssteuerung im Kreditgeschäft aufnimmt. Auch sollen die Anforderungen an eine „optimale“ Prozesssteuerung im Kreditgeschäft identifiziert werden. Aus den Ergebnissen der Befragung werden die für eine effiziente Steuerung erforderlichen Erfolgsfaktoren der Kreditprozesse, Kennzahlen zur Beurteilung des Prozesseserfolgs sowie Handlungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Kreditprozessperformance abgeleitet. Falls sich Ihr Institut noch an der Befragung beteiligen möchte (möglich bis 15. Februar) oder Sie an der Diskussion mit Frau Heckl interessiert sind, wenden Sie sich bitte an <mailto:d.heckl@frankfurt-school.de>.

## Veranstaltungskalender

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

**8.3.2007**      **3. ProcessLab-Colloquium**  
18:00 Uhr      „Erfassung des Wertbeitrags der Informationstechnologie auf Prozessebene“  
Prof. Dr. Matthias Goeken, Juniorprofessor für Wirtschaftsinformatik,  
Frankfurt School of Finance & Management

**28.3.2007**      „Privatkundengeschäft“,  
Konferenzleitung, Prof. Dr. Jürgen Moormann, 12. Handelsblatt-Jahrestagung,  
28./29.3., Mainz

**19.4.2007**      **4. ProcessLab-Colloquium**  
18:00 Uhr      „Kreditprozessoptimierung mit Six Sigma“  
Dr. Oliver-Sven Penger, Deutsche Bank AG, Inhouse Consulting, Esch-  
born/Ts., Ort: Frankfurt School

**6.-8.5.2007**      „FiTech – Sechster Deutscher Gipfel für Finanztechnologie“,  
Konferenzleitung Prof. Dr. Jürgen Moormann sowie Workshop zur Kreditpro-  
zesssteuerung zusammen mit Diana Heckl,  
marcus evans conferences, Montreux, Schweiz

**14.6.2007**      **1. ProcessLab-Konferenz**

*Bitte Termin freihalten*

### Wichtig:

*Anmeldung zu ProcessLab-Colloquia:*

*Ihre Anmeldung zu dem entsprechenden Colloquium richten Sie bitte formlos an Frau Frohwein ([j.frohwein@frankfurt-school.de](mailto:j.frohwein@frankfurt-school.de)). Die Teilnahme ist kostenfrei, allerdings ist die Zahl der Teilnehmer beschränkt, damit auch tatsächlich die Möglichkeit zur Diskussion und Auseinandersetzung besteht.*

## Neue Publikationen

Heckl, Diana/Reinecke, Björn

*Den Prozessen auf der Spur - Banken müssen ihre Prozesse kennen, um sie jederzeit verändern zu können*, in: geldinstitute, 2006, Nr. 5, S. 34-36

Jürgen Moormann/Klaus Peter Frohmüller/Andreas Burger

*Produktivität in der Finanzwirtschaft: Deutschlands Banken – besser als ihr Ruf?*,  
in: Die Bank, E.B.I.F.-Special 2006, S. 40-44

*Keine Zeit zu verlieren*, Interview mit Prof. Dr. Jürgen Moormann,  
in: Sparkasse 123 (2006), Nr. 11, S. 14-15

**Jürgen Moormann / Günter Schmidt**  
**IT in der Finanzbranche,**  
**370 Seiten, Springer: Berlin Heidelberg 2007,**  
**ISBN 978-3-540-34511-4**

Auch wenn dieses Buch nicht in direktem Zusammenhang mit den Aktivitäten des Process-Lab steht, so könnte es doch für einige unserer Newsletter-Empfänger interessant sein.

*Da es kaum umfassende Darstellungen der IT in Banken und Versicherungsunternehmen gibt, füllt das vorgelegte Buch eine beträchtliche Lücke. Schließlich stellt IT heute das Rückgrat jedes modernen Finanzdienstleisters dar. Nahezu alle Themen des Banking, des Versicherungsgeschäfts und des Asset Management berühren die Informatik. Das Buch stellt die wesentlichen Konzepte der IT in der Branche vor. Es wurde zusammen von Prof. Dr. Günter Schmidt von der Universität des Saarlandes in Saarbrücken und Prof. Dr. Jürgen Moormann von der Frankfurt School of Finance & Management geschrieben. Erheblichen Anteil an diesem Buch hat Dirk Wölfling, Senior Manager bei unserem Sponsor Entory AG, der mit vielen Stunden der Diskussion und der Mitarbeit an Manuskriptteilen dieses Buchprojekts mit begleitet hat.*

*Die Besonderheit des Buches liegt in seiner klaren Ausrichtung auf die Finanzdienstleistungsbranche und in der Integration zweier unterschiedlicher Perspektiven: Der erste Teil des Buches betrachtet die IT aus Managementperspektive, während der zweite Teil die IT aus Methodenperspektive darstellt. Der dritte Teil verbindet beide Sichten. Das Buch wendet sich sowohl an Studierende als auch an Praktiker.*

### **Weitere Informationen**

Mehr Informationen über das ProcessLab finden Sie unter [www.processlab.info](http://www.processlab.info). Dort sind auch frühere Newsletter abrufbar. Darüber hinaus ist eine Broschüre über das ProcessLab verfügbar, die Sie per Mail von Frau Marschner-Kempcke ([i.marschner-kempcke@frankfurt-school.de](mailto:i.marschner-kempcke@frankfurt-school.de)) anfordern können.

### **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)