

Newsletter Nr. 14

Januar 2010

Liebe Freunde des ProcessLab,

nun ist schon fast ein Monat des neuen Jahres vergangen. Es wird sicherlich ein spannendes Jahr werden. Ich wünsche Ihnen für 2010 auf jeden Fall viel Erfolg und alles Gute!

Wie Sie den Berichten und Publikationen auf den folgenden Seiten entnehmen können, war das letzte Jahr sehr erfolgreich für das ProcessLab. Dadurch motiviert haben wir uns auch für dieses Jahr wieder viel vorgenommen. Dazu zählt z.B. der zusammen mit der Zeitschrift geldinstitute neu ins Leben gerufene Wettbewerb „**Best Process Award**“. Lesen Sie mehr dazu auf S. 3 unseres Newsletters.

Bitte reservieren Sie sich auch den Termin **17.6.2010**. An diesem Tag werden wir unsere **4. Process-Lab-Konferenz** veranstalten, auf der auch der Best Process Award verliehen wird. 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. Oder besuchen Sie unsere Website unter www.processlab.info.

Mit besten Grüßen



Ihr

Prof. Dr. Jürgen Moormann

Professor für Bankbetriebslehre

Leiter des ProcessLab

Frankfurt School of Finance & Management

Colloquia des Process Lab

„Kollaborative Modellierung von Geschäftsprozessen“: Am 24.09.2009 konnten wir Prof. Dr. Mathias Weske vom [Hasso Plattner Institut \(HPI\)](#) der Universität Potsdam als Vortragenden begrüßen. Nach einigen einführenden Überlegungen zum Thema „Prozessmanagement“ kam Mathias Weske in dem voll besetzten Audimax der Frankfurt School auf die Aspekte der kollaborativen Modellierung zu sprechen. Dazu stellte er die Software [Oryx](#) vor, die speziell für diesen Zweck am HPI entwickelt worden ist. Einerseits geht es beim Einsatz der Software darum, mehreren Entwicklern die simultane Entwicklung von Geschäftsprozessen zu ermöglichen. Andererseits – und das ist die entscheidende Innovation – ist es möglich, die Mitarbeiter der Fachabteilungen aktiv in die Modellierung einzubeziehen. Über einen Internet-Browser können diese die modellierten Geschäftsprozesse ihres Bereichs ansehen, kommentieren und in Blogs oder Foren darüber diskutieren. Somit wird eine Reihe von Web 2.0-Technologien verwendet, um nicht nur Modellierer, sondern auch die Mitarbeiter an der Modellierung teilhaben zu lassen und ihr Wissen und ihre Erfahrung zu nutzen. Darüber hinaus können Kunden und Zulieferer auf gleiche Art in diese kollaborative Modellierung einbezogen werden; allerdings muss dies auch strategisch gewollt sein. Eine so weitgehende Art der Einbindung ist daher auch noch „Zukunftsmusik“, wie Mathias Weske ergänzte. Anschließend stellte er sich noch zahlreichen Fragen aus dem Plenum. Dabei diskutierten die Gäste lebhaft vor allem über die Motivation der Mitarbeiter für eine aktive Mitwirkung an dem vorgestellten kollaborativen Modellierungsprozess.

→ Die Vortragsfolien können Sie [hier](#) als PDF runterladen.

„Die atmende Kreditfabrik – Produktionsplanung und -steuerung am Beispiel einer Konsumentenkreditbank“: Über die industrielle Produktion von Finanzdienstleistungen wird viel geschrieben und diskutiert. Zu der Umsetzung in der praktischen Anwendung referierte Prof. Dr. Matthias Schmieder von der FH Köln am 05.11.2009. Er zeigte am Beispiel der Solidus GmbH auf, wie industrielle Konzepte zur Kapazitätssteuerung bei Konsumentenkrediten eingesetzt werden können. Solidus ist für eine der größten Konsumentenkreditbanken in Deutschland tätig. Prof. Schmieder gab in seinem Vortrag einen Überblick, welche Möglichkeiten in der Fertigungsindustrie existieren. Der Fokus liegt hier vor allem auf einer relativ exakten Prognose des erwarteten Auftragseingangs. Kommt es doch zu Abweichungen, dann ist die Standardisierung von Prozessen ein wesentlicher Hebel, um die Mitarbeiter entsprechend der benötigten Aufgaben flexibel einsetzen zu können. Allerdings muss im Kontext von Dienstleistungen beachtet werden, dass Mitarbeiter eine zum Teil erheblich längere geistige Rüstzeit haben. Die Anwendung dieser Überlegungen zeigte er am Beispiel der Unterlagenbeschaffung von Neuengagements und Prolongationen bei Solidus auf.

Sein Fazit: Die Anwendung industrieller Konzepte zur Kapazitätssteuerung ist ein grundsätzlicher Mentalitätswechsel, der aber erhebliche Effizienzsteigerungen bringen kann. Daher ist ein Vorteil bei der Bearbeitung von Krediten in einem *neuen* Unternehmen, wie z.B. einer Kreditfabrik, zu sehen. Hier werden die Mitarbeiter neu eingestellt und arbeiten von Anfang an in einer industriell geprägten Arbeitsumgebung. Werden industrielle Konzepte in einer bestehenden Abteilung einer Bank eingeführt, kommt es oft zu einem schwierigen Anpassungsprozess bei den dort arbeitenden Mitarbeitern.

→ Die Vortragsfolien können Sie [hier](#) als PDF runterladen.

ProcessLab-Workshop „Six Sigma in der Finanzbranche“

Der sechste ProcessLab-Workshop wurde von Torsten von Kistowski (Commerzbank AG) zum Thema **„Welche Six-Sigma-Belts braucht ein Finanzdienstleister?“** moderiert. In der Diskussion wurde deutlich, dass das klassische Projektmanagement und Six Sigma unterschiedliche Sichtweisen haben und sich durchaus gut ergänzen. Daher bietet es sich an, Mitarbeiter in beiden Bereichen zu schulen. So sollten z.B. Mitarbeiter vor einer Ausbildung zum Green Belt bereits Projekterfahrung haben. Darüber hinaus zeigte sich in der Diskussion, dass es trotz einheitlicher Benennung keine einheitlichen Six-Sigma-Rollen bei Finanzdienstleistern gibt. In einigen Unternehmen sind Yellow Belts z.B. Sponsoren, in anderen wird jeder neue Mitarbeiter durch eine Kurzeinführung zum Yellow Belt, während andere aus Akzeptanzgründen keine klassische Six-Sigma-Bezeichnung benutzen. Eine unternehmensübergreifende Vereinheitlichung ist leider nicht in Sicht. Im Gegenteil – je mehr Unternehmen sich zum Einsatz von Six Sigma entschließen, desto größer scheint die Vielfalt der Verwendung bestimmter Begrifflichkeiten zu werden.

Interessenten sind wie immer herzlich zum ProcessLab-Workshop eingeladen. Voraussetzung ist allerdings, dass sie eine Six-Sigma-Ausbildung (ab Black Belt) sowie Projekterfahrung mitbringen.

Kontakt: Dr. Diana Heckl (d.heckl@frankfurt-school.de)

ProcessLab meets Students: Fraunhofer-Vortrag für Studierende der Frankfurt School

Claus Praeg vom Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) referierte am 10.11.2009 zum Thema **„Gestaltung und Bewertung von Wertschöpfungsnetzwerken“**. Die aktuell zu beobachtenden Umbrüche im Bankensektor erfordern zunehmend ein Umdenken in den Kreditinstituten. Die voll integrierte Bank, die die gesamte Wertschöpfungskette abbildet, wird durch Wertschöpfungsnetzwerke abgelöst, in denen sich die Institute auf wenige Teile dieser Kette konzentrieren. Ein spannender und innovativer Ansatz, der aktuell Forschungsgegenstand am IAO ist, ist die Bewertung der Partner in einem solchen Unternehmensnetzwerk.

→ Die Vortragsfolien können Sie [hier](#) als PDF runterladen.

Berichte über Aktivitäten des ProcessLab

Best Process Award

Das Denken in Geschäftsprozessen setzt sich in der Finanzbranche immer mehr durch. Doch wo gibt es wirklich gute Prozesse? Gibt es "Leuchtturmprozesse", die anderen hinsichtlich Schnelligkeit, Kosten oder Kundenorientierung überlegen sind? Wer verfügt tatsächlich über operative Excellence? Dazu starten wir in diesem Jahr einen neuen Wettbewerb - den "[Best Process Award](#)". Dieser Preis wird in Kooperation mit der Zeitschrift "Geldinstitute" verliehen. Dabei geht es um besonders gut gelungene Prozesse in der Finanzbranche. Hier zeigt sich, welche Institute über leistungsstarke Geschäftsprozesse verfügen. Bewerben können sich alle Banken und Sparkassen, Versicherer und andere Finanzdienstleister im deutschsprachigen Raum. Ausschreibungsunterlagen sind ab Ende Januar bei [geldinstitute](#) erhältlich. Die Einreichungsfrist läuft bis zum 31. März 2010; die Preisverleihung findet am 17. Juni 2010 im Rahmen der 4. ProcessLab-Konferenz statt.



Forschungssemester von Prof. Dr. Jürgen Moormann in Hongkong und Australien

Im Wintersemester 2009/2010 hielt sich Prof. Moormann zu einem längeren Forschungsaufenthalt sowohl in Hongkong (Oktober/November) als auch in Brisbane, Australien, (November/Dezember) auf. An der University of Hong Kong arbeitete er mit Prof. Dr. Maggie M. Wang zusammen. Sie ist Leiterin des neu gegründeten „[Laboratory for Knowledge Management & E-Learning](#)“ (KM&EL Lab). Die dortige Forschungsgruppe untersucht, wie Wissensmanagement und effektives Lernen verbessert werden können und entwickelt dafür neue Technologien. Anwendungsgebiete sind u.a. das Management komplexer Prozesse und der Einsatz intelligenter IT-Agenten in der Prozesssteuerung. Das KM&EL Lab arbeitet eng mit mehreren internationalen Forschungsgruppen zusammen, u.a. mit dem ProcessLab der Frankfurt School. Auf dem Eröffnungsworkshop des KM&EL Lab hielt Prof. Moormann einen Vortrag über die Forschungsthemen des ProcessLab.



Prof. Dr. Jürgen Moormann mit KollegInnen bei der Eröffnung

In Brisbane war Prof. Dr. Jürgen Moormann bereits zum zweiten Mal zu Gast bei der [BPM Research Group](#) der Queensland University of Technology (QUT). Unter der Leitung von Prof. Dr. Michael Rosemann und Prof. Dr. Arthur ter Hofstede beschäftigt sich diese Forschungsgruppe mit Themen im gesamten Lebenszyklus von Geschäftsprozessen. Die BPM Research Group ist eine der weltweit führenden Forschungsgruppen auf dem Gebiet des Business Process Management. Hier hielt Prof. Moormann einen Vortrag mit dem Titel „Research in bank-related Business Process Management: A managerial perspective“. Dabei ging es um Forschungsansätze zur Erhöhung der Leistungsfähigkeit von Banken. Zudem nahm er am [BPM Round Table](#) in Sydney teil und steuerte einen Gastkommentar zu „BPM in the Financial Services“ bei. Zu diesem Round Table treffen sich vierteljährlich BPM-Manager aus verschiedensten Unternehmen Australiens, um über Prozessthemen zu diskutieren. Auch mit der BPM Research Group werden wir zukünftig weiter intensiv zusammenarbeiten.

Darüber hinaus präsentierte Prof. Dr. Jürgen Moormann zwei Beiträge auf der [Australasian Conference on Information Systems \(ACIS\)](#). Für diese Top-Konferenz im Bereich der Wirtschaftsinformatik in Asien/Pazifik waren gleich zwei Beiträge des ProcessLab angenommen worden. Zum einen stellte er den Beitrag „Framework of a Process Laboratory for the Operational Control of Service Processes“ (Heckl, Leyer, Moormann, Rosemann) vor. Zum anderen präsentierte er den Beitrag „Using a Smartphone Application for Customer-Centric Banking“ (Dohmen, Moormann, Rosemann). Die ACIS 2009 fand in Melbourne statt.

Einen weiteren Konferenzbeitrag stellte Prof. Dr. Jürgen Moormann in Sydney vor. Das Paper „Efficiency Measurement on a Process Level Using Data Envelopment Analysis: An Application to Securities Settlement and Clearing“ (Burger, Dohmen, Moormann) wurde auf der 22. [Australasian Finance and Banking Conference \(AFBC\)](#) präsentiert. Bei diesem Beitrag geht es um die zweite Stufe unseres Projekts zur Analyse der Prozesseffizienz am Beispiel des Wertpapierabwicklungsprozesses auf Basis von Daten der Commerzbank AG. Die AFBC ist die prestigeträchtigste wissenschaftliche Konferenz im Finance-Bereich in der asiatisch-pazifischen Region.

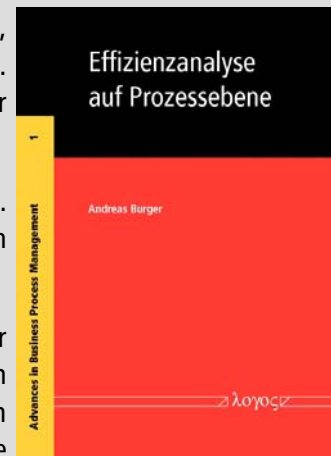
Buchreihe „Advances in Business Process Management“ gestartet

Die am ProcessLab abgeschlossenen Dissertationen werden in einer neuen, eigenen Schriftenreihe veröffentlicht. Im Dezember erschien das erste Buch. Herausgeber der Reihe ist Prof. Dr. Jürgen Moormann und Verlagspartner der Logos Verlag Berlin, bei dem die Bücher [direkt bestellt](#) werden können.

Die Reihe startet mit dem Band „Effizienzanalyse auf Prozessebene. Benchmarking von Transaktionen mit der Data Envelopment Analysis am Beispiel eines bankbetrieblichen Prozesses“ von Dr. Andreas Burger.

Inhalt: Um sich am Markt behaupten zu können, müssen Banken nicht nur ihre Geschäftsmodelle erneuern und die Ertragsseite stärken, sondern auch die Effizienz der betrieblichen Leistungserbringung erhöhen. Hier liegt ein wirksamer Hebel zur Verbesserung der eigenen Wettbewerbsfähigkeit. Die Prozesse von Kreditinstituten bilden den Kern der Leistungsbringung und stehen daher im Mittelpunkt der Suche nach Verbesserungen. In seiner Dissertation entwickelt Dr. Andreas Burger einen Vorschlag für eine neuartige, methodisch fundierte Messung der Effizienz auf Prozessebene. Das Verfahren beruht auf der Data Envelopment Analysis (DEA) und basiert inhaltlich auf dem Konzept der „intrinsischen Effizienz“, d.h. der Effizienz bei der *Prozessausführung*. Mit Hilfe des Verfahrens können Potenziale zur Verbesserung der Performance von Prozessen gemessen und sichtbar gemacht werden. Die Evaluation des von Herrn Burger entwickelten Verfahrens erfolgt anhand von zwei umfangreichen Fallstudien bei einer Großbank am Beispiel des Wertpapierabwicklungsprozesses.

Diese Dissertation ist ein gutes Beispiel für eine anspruchsvolle wissenschaftliche Arbeit, die gleichzeitig eine ausgeprägte Relevanz für die Unternehmenspraxis hat. Darüber hinaus bietet die Arbeit hervorragende Anknüpfungspunkte für weiterführende Forschung im Bereich der Effizienzanalyse auf Prozessebene.



Logos

Neue Auflage des Buches „Wertschöpfungsmanagement in Banken“

Im Herbst letzten Jahres ist die 3., vollständig überarbeitete Auflage des von Prof. Dr. Jürgen Moormann, Martin Hillesheimer, Christian Metzler und Christian M. Zahn geschriebenen Buches zum Wertschöpfungsmanagement in Banken erschienen. Es ist das einzige Buch auf dem Markt mit diesem für die Bankwirtschaft hochrelevanten Thema. Ziel des Buches ist die Vermittlung der wichtigsten Konzepte und Instrumente für die strategisch-organisatorische Weiterentwicklung von Banken. In der neuen Auflage wird erstmalig das *Integrierte Bankwirtschaftliche Wertschöpfungsmodell* (IBW-Modell) vor- und zur Diskussion gestellt. Natürlich wurde die Finanzmarktkrise in dem Buch berücksichtigt und viele Teile, wie etwa die Kapitel zur Entwicklung neuer Wertschöpfungsstrukturen und zu Six Sigma, überarbeitet und erweitert. Erstmals ist auch ein Gastbeitrag zum globalen Kontext neuer Wertschöpfungsstrukturen aufgenommen worden (Nils Lensch-Franzen).



Dieses als Lehr- und Lernbuch konzipierte Werk ist in Zusammenarbeit mit (ehemaligen) Studenten der Frankfurt School entstanden. Weitere Informationen zum Buch erhalten Sie [hier](#).

InsuranceSim – Six-Sigma-Simulationsübung nun auch für Versicherer

Auf Basis der vom ProcessLab entwickelten Simulationsübung [KreditSim](#) wurde in Kooperation mit unserem Partner [Cirquent](#) nun auch eine Simulationsübung für Versicherungsunternehmen entwickelt. InsuranceSim folgt der gleichen Logik und kann ab 10 Personen eingesetzt werden, um MitarbeiterInnen in der Assekuranz mit den Grundzügen von Six Sigma vertraut zu machen. Es eignet sich auch, um die Teilnehmer generell für die Verbesserung von Geschäftsprozessen zu sensibilisieren. InsuranceSim ist wie KreditSim eine papierbasierte Simulationsübung.

Cirquent ist nun noch einen Schritt weitergegangen und hat InsuranceSim als elektronischen Workflow umgesetzt. Als BPM Tool wurde das Werkzeug [jcom1](#) verwendet. Dabei hat jeder Mitarbeiter über seinen Rechner Zugang zum Workflow und muss nicht mehr wie bisher Papierberge bewältigen. Außerdem werden Fehler vermieden, die Auslastung verbessert und der Prozess beschleunigt. Durch die elektronische Version von InsuranceSim ergeben sich für die Durchführung der Simulationsübung neue Möglichkeiten. So kann z.B. zunächst die Papiervariante durchgespielt werden und anschließend die elektronische Version, um Fortschritte durch eine Automatisierung deutlich zu machen. Alternativ kann auch in der zweiten Runde die (optimierte) Papiervariante gespielt und anschließend die elektronische Version eingesetzt werden. Am 11.9.2009 wurde das elektronische InsuranceSim von Cirquent-Mitarbeitern und den Mitarbeitern des ProcessLab erfolgreich getestet.

→ Weitere Informationen sind bei René Börner (r.boerner@frankfurt-school.de) erhältlich.

Zwei Vorträge des ProcessLab auf der „[Informatik 2009](#)“

Im Rahmen der Konferenz „Informatik 2009 – Im Focus das Leben“, die die Gesellschaft für Informatik e.V. (GI) vom 28.09.-02.10.2009 in Lübeck veranstaltete, war das ProcessLab mit zwei Beiträgen vertreten. In dem Workshop „IT-Governance in verteilten Systemen“ hielt René Börner einen Vortrag über die „Operationalisierung der IT-Governance-Kernbereiche für die Identifizierung und Gestaltung von Services“. Dieser Beitrag betrachtet Governance-Aspekte als Erfolgsfaktoren für die prozessorientierte Implementierung einer serviceorientierten Architektur (SOA). Dazu werden aus den fünf Kernbereichen der IT-Governance, den sogenannten *IT Governance Focus Areas*, Dimensionen der Service-Governance abgeleitet und für eine Verwendung während der Service-Identifikation operationalisiert.

Im Rahmen des Workshops „Kundenintegration und Kundenbindung mit IT“ hielt Anne Dohmen einen Vortrag mit dem Titel „Die kundenzentrierte Bank: Integration von Kunden- und Geschäftsprozessen am Beispiel des Firmenkundengeschäfts“. Dieser Beitrag fokussiert sich im Wesentlichen auf die Vorteile der ganzheitlichen Betrachtung und Unterstützung von Kundenprozessen seitens der Bank. Es wurde gezeigt, wie banknahe Kundenprozesse von Firmenkunden identifiziert und mit Hilfe von eigen- und fremderstellten Leistungen ganzheitlich unterstützt werden können. Durch den Einsatz eines web-basierten Firmenkundenportals wird eine Integration der Angebote von Bank und Kooperationspartnern ermöglicht. So kann Kunden eine gezielte Unterstützung ihrer Prozesse aus einer Hand angeboten werden.

Abgeschlossene Dissertation

Im September 2009 verteidigte Dr. Matthias Hilgert erfolgreich seine Dissertation. Damit endet für ihn eine rund dreijährige Dissertationszeit am ProcessLab.

Dr. Matthias Hilgert hat seine Arbeit zum Thema „Verortung von Unternehmensgrenzen auf Prozessebene im Rahmen von Outsourcing-Entscheidungen – Entwicklung eines präskriptiven Entscheidungsmodells

zur Positionierung interorganisationaler Prozessschnittstellen“ geschrieben. Das Ziel seiner Arbeit war es, das Entscheidungsproblem des Managements eines auslagernden Unternehmens bezüglich der Positionen interorganisationaler Prozessschnittstellen zu analysieren. Denn bei einem Outsourcing werden bestehende Unternehmens- bzw. Prozessstrukturen verändert, was Kosten verursacht. Dies kann unter Umständen die gesamte Entscheidung infrage stellen oder zumindest geplante Kostenreduktionen vermindern. Dafür hat Dr. Matthias Hilgert ein in der Praxis einsetzbares Modell entwickelt, mit dem die kostenoptimalen Schnittstellen vor Abschluss eines Outsourcing-Vertrags festgelegt werden können.

Wir gratulieren Dr. Matthias Hilgert zu seinem Erfolg und wünschen ihm alles Gute für seine weiteren beruflichen Schritte. Dr. Matthias Hilgert ist nun Referent Unternehmenssteuerung/IT-Strategie bei der ITERGO, ERGO Versicherungsgruppe, in Düsseldorf.

Kontakt: Dr. Matthias Hilgert (matthias.hilgert@itergo.com)

ProcessLab-Kooperation mit Studierenden

Im Rahmen des Kurses „Process Management“ (Master of Banking) entstanden im Wintersemester interessante Arbeiten. Zwei davon wurden unter Anleitung von Anne Dohmen und Michael Leyer weiterentwickelt und für die Konferenz IBIC 09 (Third International Business Informatics Challenge and Conference 2009) eingereicht und angenommen. Beide Papers erscheinen in den Proceedings der Konferenz. Das Paper „Redesign of a loan disbursement process using business process simulation – A case study from a major German bank“ (Arndt, Hollmann, Leyer) gibt ein Beispiel, wie die Simulation von Geschäftsprozessen in Banken angewendet werden kann. Das Paper „Customer Processes and their Application to Bank Branches“ (Dürschmidt, Weigand, Dohmen) beschäftigt sich mit der Frage, wie die Bankfiliale der Zukunft hinsichtlich der Unterstützung von Kundenprozessen aussehen könnte.

ProcessLab-Doktoranden an der TU Eindhoven

Am 26.-27.10.2009 fand an der TU Eindhoven (Niederlande) der Kurs „Process Mining and Data Mining“ für Doktoranden, gefolgt vom Workshop „Process Mining meets Data Mining“ (PMDM’09), statt. Auch zwei Mitarbeiter des ProcessLab (Anne Dohmen und Michael Leyer) nahmen an diesen Veranstaltungen teil. Der Fokus lag auf den Grundlagen des Process Mining und des Data Mining sowie deren Kombination in der Anwendung auf das Geschäftsprozessmanagement. Im Rahmen von Vorträgen und Workshops namhafter Wissenschaftler aus diesen Forschungsfeldern fand ein reger Wissensaustausch statt. Unsere ProcessLab-Doktoranden konnten so Fragestellungen ihrer eigenen Dissertationen diskutieren und ihr Netzwerk von internationalen WissenschaftlerInnen ausbauen.

Veranstaltungskalender

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

24.02.2010 18.00 Uhr	7. ProcessLab-Workshop „Six Sigma in der Finanzbranche“ „Lean Six Sigma / KVP – Henne oder Ei?“ Moderation: Sabine Seipold und Jens Beyer, ING-DiBa AG Ort: Frankfurt School, Raum 21 (<i>nur BB und MBB</i>)
--------------------------------	---

04.03.2010 18.00 Uhr	<u>15. ProcessLab-Colloquium</u> „Transformation zur Bank 2015: Einsatz des Business Engineering zur Gestaltung vernetzter Banken“ Referenten: Prof. Dr. Rainer Alt, Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität Leipzig; Thomas Zerndt, Geschäftsführer, Direct Management Institute, St. Gallen Ort: Frankfurt School, Raum 10
17./18.03.2010	<u>15. Handelsblatt-Jahrestagung „Privatkundengeschäft“</u> Konferenzleitung: Prof. Dr. Jürgen Moormann Ort: Mainz
18.-20.03. 2010	„Combining Data Envelopment Analysis and Business Process Simulation for analyzing the efficiency of business processes“ (Michael Leyer) The 2009 IAENG International Conference on Operations Research Ort: Hong Kong, China
07.-10.04. 2010	„Sparking employees' interest in Six Sigma“ (René Börner) 2nd International Conference on Computer Supported Education Ort: Valencia, Spanien
25.-27.04. 2010	FiTech Gipfel 2010 – 8. Gipfel für Finanztechnologie Konferenzleitung: Prof. Dr. Jürgen Moormann Ort: Königswinter
17.06.2010	4. ProcessLab-Konferenz „Kapazitätsmanagement in Banken – Just in time for a next step“ Ort: Frankfurt School

Wichtig:

Anmeldung zu den ProcessLab-Colloquia: Die Teilnahme an Veranstaltungen des ProcessLab ist (mit Ausnahme der ProcessLab-Konferenz) kostenfrei.

Neue Publikationen

Alter, S./Börner, R./Goeken, M. (2009), Operationalisierung der IT-Governance-Kernbereiche für die Identifizierung und Gestaltung von Services, in: Fischer, S./Maehle, E./Reischuk, R. (Hrsg.), Informatik 2009 – Im Focus das Leben, Lecture Notes in Informatics (LNI), Gesellschaft für Informatik: Bonn, S. 3660-3674 ([Download](#)).

Dohmen, A. (2009), Customer-Process-Centric Business Model for Contemporary Banking, in: 6. Internationale wissenschaftlich-praktische Konferenz für Management, Ökonomie und Finanzen sowie regionale Verwaltung, Band 1, 10.-12.9.2009, Taganrog Institut für Management und Ökonomie, Taganrog, Russland, S. 9-15 ([Download](#)).

Dohmen, A./Heckl, D./Moormann, J. (2009), Die kundenzentrierte Bank: Integration von Kunden- und Geschäftsprozessen am Beispiel des Firmenkundengeschäfts, in: Fischer, S./Maehle, E./Reischuk, R.

(Hrsg.), Informatik 2009 – Im Focus das Leben, Lecture Notes in Informatics (LNI), Gesellschaft für Informatik: Bonn, S. 3820-3835 (Download).
Dohmen, A./Moormann, J./Rosemann, M. (2009), Using a Smartphone Application for Customer-Centric Banking, in: Proceedings of the 20th Australasian Conference on Information Systems (ACIS 2009), 2.-4.12.2009, Melbourne, Australia, S. 385-394 (Download).
Heckl, D./Hahn, T.-B. (2009), Dem Kunden verpflichtet, in: Geldinstitute, Heft 5, S. 26-28.
Heckl, D./Leyer, M./Moormann, J./Rosemann, M. (2009), Framework of a Process Laboratory for the Operational Control of Service Processes, in: Proceedings of the 2009 Australasian Conference on Information Systems (ACIS 2009), 2.-4.12.2009, Melbourne, Australia, S. 195-204 (Download).
Heckl, D./Moormann, J. (2009), Quality Improvement and Cost Reduction in Banks: Can Six Sigma Be Helpful?, in: 6. Internationale wissenschaftlich-praktische Konferenz für Management, Ökonomie und Finanzen sowie regionale Verwaltung, Band 1, 10.-12.9.2009, Taganrog Institut für Management und Ökonomie, Taganrog, Russland, S. 3-9 (Download).
Hilgert, M./Moormann, J. (2009): Geschäftsprozessmanagement, in: Steffens, U./Gerhard, M. (Hrsg.), Kompendium Management in Banking & Finance, 7., überarb. u. erw. Aufl., Band 2, Frankfurt/M.: Frankfurt School Verlag, S. 113-171 (Abstract und Bestellformular).
Leyer, M. (2009), Framework of a Process Laboratory for Financial Services, in: 6. Internationale wissenschaftlich-praktische Konferenz für Management, Ökonomie und Finanzen sowie regionale Verwaltung, Band 1, 10.-12.9.2009, Taganrog Institut für Management und Ökonomie, Taganrog, Russland, S. 15-19 (Download).
Moormann, J. (2009), Auf der Suche nach neuen Wertschöpfungsstrukturen, in: Die Bank. Sonderausgabe Euro Finance Week 2009, S. 26-32 (Download).
Moormann, J. (2009), Neugestaltung eines Geschäftsmodells im Banking. Von der Produktorientierung zur Kundenzentrierung, in: Neudörffer, M. (Hrsg.), IKT-Kompendium 2010, F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH, Frankfurt/M., S. 50-57 (Download). Weitere Informationen und Bezug des ITK-Kompendiums unter www.branchendienste.de .
Moormann, J./Hillesheimer, M./Metzler, C./Zahn, C.M. (2009), Wertschöpfungsmanagement in Banken, 3., vollst. überarb. Aufl., Frankfurt/M.: Frankfurt School Verlag (Abstract und Bestellformular).

Einen vollständigen Überblick über die Publikationen des ProcessLab und Download-Möglichkeiten finden Sie [hier](#).

Hinweis

Bitte leiten Sie unseren Newsletter gerne auch an interessierte Kolleginnen und Kollegen weiter, die mit einer E-Mail an processlab@frankfurt-school.de unseren Newsletter abonnieren können.

Weitere Informationen

Mehr Informationen über das ProcessLab finden Sie unter www.processlab.info.

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
www.frankfurt-school.de, j.moormann@frankfurt-school.de