

Newsletter Nr. 18

April 2011

Liebe Freunde des ProcessLab,

auch dieses Mal informiert Sie unser Newsletter in knapper Form über die Aktivitäten am ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management.

Mit Spannung sehen wir insbesondere der 5. ProcessLab-Konferenz entgegen, die am 16. Juni in der Frankfurt School stattfindet und die „Prozessgestaltung am Front-End: Integration in den Kundenprozess“ thematisiert. Die Konferenz stellt wie in den Vorjahren den Höhepunkt unserer praxisbezogenen Aktivitäten dar. Wir freuen uns schon sehr auf Ihre Teilnahme!

Darüber hinaus begrüßen wir mit einer kurzen Vorstellung im Newsletter die Wüstenrot & Württembergische AG als neuen Sponsor des ProcessLab. Außerdem berichten wir über eine Reihe von Forschungsaktivitäten – unter anderem mit der Bitte um Ihre Beteiligung.

Und wie immer: Wenn Sie mehr über das ProcessLab erfahren möchten oder Anregungen haben, kontaktieren Sie uns bitte unter processlab@fs.de oder besuchen Sie unsere Website unter www.processlab.info.

Ich wünsche Ihnen schöne Ostertage!

Mit besten Grüßen



Ihr

Prof. Dr. Jürgen Moormann

Professor für Bankbetriebslehre

Leiter des ProcessLab

Frankfurt School of Finance & Management

5. ProcessLab-Konferenz am 16. Juni 2011

Lange Zeit ist den Kunden von Banken und Versicherungsunternehmen nicht die Beachtung geschenkt worden, die ihnen zukommt. Zwar wurden vielfach End-to-End-Prozesse, stärkere Kundenorientierung und damit der Fokus auf die Situationen und Prozesse der Kunden gefordert, aber die tatsächliche Umsetzung im Denken und Handeln von Führungskräften und Mitarbeitern blieb bescheiden. Die Wahrnehmung der Bedeutung der Kunden hat sich in den letzten zwei, drei Jahren – in Folge der Finanzmarktkrise – jedoch drastisch verändert. Viele Gründe sprechen dafür, sich viel mehr und viel konsequenter als bisher auf die Kunden auszurichten.

Dazu kann das Prozessmanagement erheblich beitragen. Die neue Sichtweise wirkt sich auf die Gestaltung von Geschäftsprozessen aus. Aber das Prozessmanagement kann und muss auch Impulse liefern, um Unternehmen in Richtung einer Kundenzentrierung zu transformieren. Selbstverständlich stehen damit auch die Mitarbeiter vor einem Umdenken und auch die Anwendungssysteme müssen auf das neue Paradigma ausgerichtet werden. Mit der diesjährigen Konferenz **„Prozessgestaltung am Front-End: Integration in den Kundenprozess“** möchten wir eine Plattform zur Information, zum Meinungsaustausch und zur Weiterentwicklung rund um das Thema Kundenzentrierung aus Prozesssicht anbieten.

Wir freuen uns auf hochkarätige Referenten, die über aktuelle Projekte, Erfahrungen und Perspektiven berichten werden. Im Anschluss an einen Einführungsvortrag wird in einer Keynote Jens Quadbeck, Industry Leader Finance bei Google Deutschland, über die fehlende Verbindung zwischen der Internetsuche nach Bankprodukten und dem eigentlichen Bankprozess referieren. Von der bankbetrieblichen Seite werden wir in diesem Jahr von Referenten der Credit Suisse (Schweiz), der DZ BANK, der Deutschen Postbank und von Cirquent unterstützt. Die Referenten berichten über innovative Ansätze der Kundenorientierung und -unterstützung in ihren Häusern. Die Vorträge zeigen, dass das Thema sowohl für vermögende Kunden, für Firmenkunden als auch für Retailkunden von Bedeutung ist. In einem wissenschaftlichen Track werden neueste Erkenntnisse zum Konferenzthema von der Referenten der Universitäten Leipzig und Regensburg bzw. ibi research vorgestellt. Auch das ProcessLab präsentiert hier Forschungsergebnisse, u.a. zu Banking-Apps und deren Zusammenhang mit Kundenprozessen.

Abgerundet wird die Konferenz mit einem Co-Vortrag des Fraunhofer IAO (Zentrum Finanzdienstleister) und IBM Deutschland. Als „Special“ möchten wir darüber hinaus ein Live-Voting mit den Konferenzteilnehmern durchführen, um die aktuelle Stimmungslage zum Thema Kundenprozessunterstützung bei Banken zu erfassen.

Parallel zur Konferenz erscheint die neue ProcessLab-Studie „Banking-Apps für Smartphones: Internationale Verbreitung und Identifizierung von Entwicklungspotenzialen“. Diese Studie ist in der Teilnahmegebühr für die Konferenz bereits enthalten.

In den nächsten Tagen sollten Sie einen Flyer zur Konferenz bekommen. Sie können aber auch unter dem folgenden Link Informationen abrufen und sich dort direkt zur Konferenz anmelden: http://www.frankfurt-school-verlag.de/verlag/konferenz/processlab_2011.html

Bis zum 14. Mai 2011 ist übrigens eine Anmeldung zum **Frühbucherpreis** möglich.

Berichte über Veranstaltungen des ProcessLab

Colloquia des ProcessLab

„Prozessmanagement in der Assekuranz“: Diese Veranstaltung war die erste des ProcessLab, die sich ausschließlich an Versicherungsunternehmen richtete. Zudem war es ein Novum, dass im Rahmen eines ProcessLab-Colloquium offiziell ein neues Buch des Frankfurt School Verlags vorgestellt wurde. Feierlich wurde das gerade erschienene Werk „Prozessmanagement in der Assekuranz“ (Hrsg.: Gensch, C./Moormann, J./Wehn, R.) enthüllt. Es handelt sich um das erste Buch, das sich speziell mit der Gestaltung und Steuerung der Prozesse in der Versicherungswirtschaft beschäftigt.

Vier der Autoren waren an dem Abend als Referenten vertreten. Dr. Robert Wehn und Philip Franck hielten einen Vortrag über das Operational Management bei der Generali Deutschland. Sie erläuterten, wie eine integrierte Planung von Arbeitsorganisation, langfristiger und kurzfristiger Kapazitätsplanung sowie der Leistungssteuerung bei der Generali erfolgt. Insbesondere gingen sie auf die kontinuierliche Gesamtproduktivitätsanalyse ein, die die Grundlage für die Planung bildet. Im zweiten Vortrag stellten Dr. Matthias Hilgert sowie Beatrice Thiele das ERGO-Domänenmodell und dessen Einsatzgebiete bei der ERGO-Versicherungsgruppe vor. Dieses Modell erlaubt eine Analyse darüber, welche Auswirkungen fachlich getriebene Veränderungen auf die IT-Systeme in Versicherungsunternehmen haben. Kernpunkt ist die Erstellung eines Bebauungsplans, von dem ausgehend z.B. eine Bewertung von Prozess- und IT-Veränderungen sowie eine genauere Planung von IT-Projekten erfolgt.

→ Zum ersten Vortrag sind keine Folien verfügbar. Die Vortragsfolien des zweiten Vortrags können Sie [hier](#) als PDF herunterladen.

Zehnter ProcessLab-Workshop „Six Sigma in der Finanzbranche“

Der Workshop „Prozessorientierte Gestaltung von Kundenkontaktpunkten“ wurde von Thomas Reble und Tomas Lekic (beide UMS Consulting GmbH) moderiert. In der Diskussion wurde schnell deutlich, dass ein effizienz- und prozessorientiertes Design einer Dienstleistung (als Beispiel wurde eine Kontoeröffnung gewählt) zwar zu niedrigen Kosten und einer hohen IT-Stabilität führt, aber nicht zwingend kundenfreundlich ist. Trotzdem zielen Banken und Versicherungsunternehmen vor allem darauf ab, die Kontaktpunkte wie z.B. das Call Center oder die Filiale zu standardisieren, was zu einem Preiswettbewerb führt. Fazit: Banken und Versicherer sollten individuelle Dienstleistungen an den Kundenkontaktpunkten anbieten und standardisierte Prozesse im Back-Office. Nur damit kann sich ein Unternehmen von den Wettbewerbern differenzieren.

→ Weitere Informationen zu den Six-Sigma-Workshops des ProcessLab finden Sie [hier](#).

Berichte über weitere Aktivitäten des ProcessLab

Buchbeitrag mit international renommierten Co-Autoren

Einen Beitrag mit internationalen Co-Autoren hat Prof. Dr. Jürgen Moormann im Buch „Knowledge Management and E-Learning“ (Hrsg.: Liebowitz, J./Frank, M.S.) veröffentlicht. Zusammen mit Minhong Wang (The University of Hong Kong) und Stephen J.H. Yang (National Central University, Taiwan) wurde

der Beitrag „Performance-based Learning and Knowledge Management in the Workplace“ geschrieben. Darin werden Beispiele vorgestellt (u.a. KreditSim des ProcessLab), wie Lernen und Wissensmanagement in der realen Arbeitswelt gefördert werden können. [KreditSim](#) ist ein Rollenspiel, das einen Ausschnitt aus der bankbetrieblichen Realität (Bearbeitung eines Kreditprozesses in einer Filialbank) simuliert und die Mitarbeiter für die Verbesserung dieses Prozesses – stellvertretend für alle Geschäftsprozesse einer Bank – sensibilisiert.

Die Zukunft der Bankprozesse – Machen Sie mit!

Zusammen mit der Forschungsgruppe [wi-mobile der Universität Augsburg](#) beschäftigen wir uns mit der Frage, wie sich Geschäftsprozesse bei Finanzdienstleistern durch neue Medien verändern werden. Dazu möchten wir eine Expertenbefragung durchführen und suchen Teilnehmer, die Lust haben sich zu beteiligen. Die Befragung besteht aus drei Runden. Es ist deshalb wichtig, dass sich die Teilnehmer bereit erklären, an allen drei Runden mitzumachen. Die Runden können bequem elektronisch durchgeführt werden; eine Zusammenkunft ist deshalb nicht erforderlich. Der Zeitaufwand beträgt weniger als 1 Stunde pro Runde. Zudem verteilen sich die Runden über einen Zeitraum von einem Monat. Wichtig ist, dass die Teilnehmer fachlich „Experten“ sind: Sie sollten einen bankfachlichen Hintergrund und ein gutes Verständnis von Prozessen haben. Dies ist hilfreich um einschätzen zu können, welche Auswirkungen neue Medien wie Mobile-Technologien und soziale Netzwerke auf Geschäftsprozesse haben.



Bitte geben Sie eine kurze Rückmeldung an processlab@fs.de, wenn Sie uns unterstützen möchten.

Unter den 10 ersten Anmeldungen verlosen wir ein Freiticket für die kommende ProcessLab-Konferenz am 16.06.2011 im Wert von 445,- EUR (zzgl. 19 % MwSt.).

ProcessLab beteiligt bei „Bank-im-Dialog“ der Universität St. Gallen

Im Rahmen der Jahreskonferenz „Bank-im-Dialog 2011“, veranstaltet vom Institut für Marketing der Universität St. Gallen, führten Prof. Dr. Jürgen Moormann und Anne Dohmen am 26.01.2011 einen Workshop zum Thema „Ansätze und Perspektiven zur Kundenprozessunterstützung“ durch. Insbesondere wurde mit den Teilnehmern diskutiert, wie eine Kundenprozessunterstützung von Banken ausgestaltet werden kann und welche Vor- und Nachteile ein solcher Ansatz mit sich bringt. Hierbei wurden aktuelle Ansätze der Integration in Kundenprozesse von Banken sowie von Unternehmen anderer Branchen vorgestellt. Ein



gutes Beispiel für innovative Konzepte liefert die National Australia Bank (Website „[NAB life](#)“), das bei den Teilnehmern auf großes Interesse stieß. Außerdem wurden Ergebnisse des ProcessLab zum Thema Kundenprozessunterstützung vorgestellt. Dabei stand im Vordergrund, das Potenzial von Smartphone-Applikationen für die Kundenzentrierung mit den Teilnehmern zu diskutieren. Mit diesem Workshop haben wir unsere im Vorjahr begonnene Kooperation im Projekt „Bank im Dialog“ fortgesetzt.

Das im Workshop diskutierte Thema haben Anne Dohmen und Prof. Dr. Jürgen Moormann auch im Beitrag „[Kundenzentrierung in der Finanzbranche – Ansätze und Perspektiven](#)“ in der Zeitschrift „Marketing Review St. Gallen“ behandelt (s. Publikationen).

COMMERZBANK 

 **cirquent** | NTT DATA
Group
credible consulting

 **wüstenrot**
württembergische

 **SIEMENS**

Vorankündigung: ProcessLab-Studie zu „Banking Apps für Smartphones“

Derzeit führen wir eine Studie zur internationalen Verbreitung und zur Identifizierung von Entwicklungspotenzialen von Banking-Apps durch. Mit der Verbreitung von „Apps“ entstand weltweit ein regelrechter Smartphone-Boom. Mit diesem Boom und den technischen Möglichkeiten der heutigen Geräte gewinnt auch das Thema Mobile Banking für Banken wieder an Bedeutung. Im Gegensatz zu Apps für Spiele oder zur Lösung diverser Alltagsprobleme steht bei Banking-Apps das Angebot an Funktionalitäten im Vordergrund.

Kern unserer Studie ist die Erhebung von national und international angebotenen Banking-Apps zu vier verschiedenen Erhebungszeitpunkten sowie eine Untersuchung der Funktionalitäten, mit denen diese Apps ausgestattet sind. Bisherige Ergebnisse zeigen, dass insbesondere in Nordamerika und Europa der Fokus auf Banking-Funktionalitäten gelegt wird. Im Gegensatz dazu werden z.B. von australischen und südamerikanischen Banken auch viele Funktionalitäten angeboten, die nicht im direkten Zusammenhang mit Banktransaktionen stehen, aber den Bedürfnissen der Kunden abseits des direkten Bankgeschäfts entgegenkommen. Unter diesem Aspekt stellt sich die Frage nach Entwicklungspotenzialen von Banking-Apps. Auch dieser Frage gehen wir in der Studie nach.

Die Studie wird erstmalig am 16. Juni 2011 auf der [5. ProcessLab-Konferenz](#) vorgestellt und ist ab diesem Zeitpunkt zum Preis von 199 Euro (zzgl. Versandkosten) verfügbar (Vorbestellungen sind [hier](#) möglich). In der Teilnahmegebühr für die Konferenz ist ein kostenfreies Exemplar dieser Studie enthalten.

Neuer Sponsor des ProcessLab

Seit April ist die Wüstenrot & Württembergische AG, Stuttgart, neuer Sponsor des ProcessLab. Im Folgenden stellen wir das Unternehmen kurz vor:

Die W&W AG ist 1999 aus dem Zusammenschluss von Wüstenrot und der Württembergischen Versicherung entstanden und umfasst mit Bausparkasse/Bank und dem Versicherungsgeschäft zwei große Finanzdienstleistungssäulen. In den letzten Jahren hat die Gruppe eine Reihe anderer Finanzdienstleister übernommen (u.a. Leonberger Bausparkasse, Karlsruher Versicherung, Dresdner Allianz Bauspar AG, Vereinsbank Victoria Bauspar AG). Aufgrund des breiten Angebots von Absicherung und Risikoschutz über den Aufbau von Wohneigentum bis hin zur Vermögensbildung hat sich die Wüstenrot & Württembergische als „Der Vorsorge-Spezialist“ positioniert. Die W&W-Gruppe hat rund sechs Millionen Kunden, eine Bilanzsumme von 64,5 Mrd. € und über 15.000 Mitarbeiter. Die W&W-Gruppe ist damit der größte unabhängige Finanzdienstleister Baden-Württembergs. Charakteristisch für das Unternehmen ist ein Vertriebsnetz von 6.000, zum großen Teil selbstständigen Außendienstpartnern.

Die W&W AG legt großen Wert auf die Ausbildung und Weiterentwicklung ihrer Mitarbeiter. Aus diesem Grund unterstützt die W&W AG in Kooperation mit dem ProcessLab ein Dissertationsprojekt. Thema ist die Untersuchung von verhaltenswissenschaftlichen Aspekten bei der Zusammenführung von Prozessen verschiedener Unternehmen bzw. Organisationseinheiten. Dieses Gebiet ist bislang wenig erforscht, hat aber erhebliche Relevanz, wie vielfältige Probleme bei Transformations-, Merger- und Reorganisationsprojekten immer wieder zeigen. Dazu wird das ProcessLab-Team durch Dipl.-Psych. Corinna Grau verstärkt. Interessant für beide Seiten ist die Verbindung zwischen wissenschaftlichem Arbeiten auf internationalem Niveau und dem Einblick in die Prozesse, Strukturen und Kulturen eines umfassenden, heterogenen Finanzkonzerns.

COMMERZBANK 

cirquent | NTT DATA
Group
credible consulting

 **wüstenrot
württembergische**

SIEMENS

Wir freuen uns sehr auf die Zusammenarbeit mit der W&W AG und sind gespannt auf die gemeinsam zu erarbeitenden Ergebnisse des Projekts.

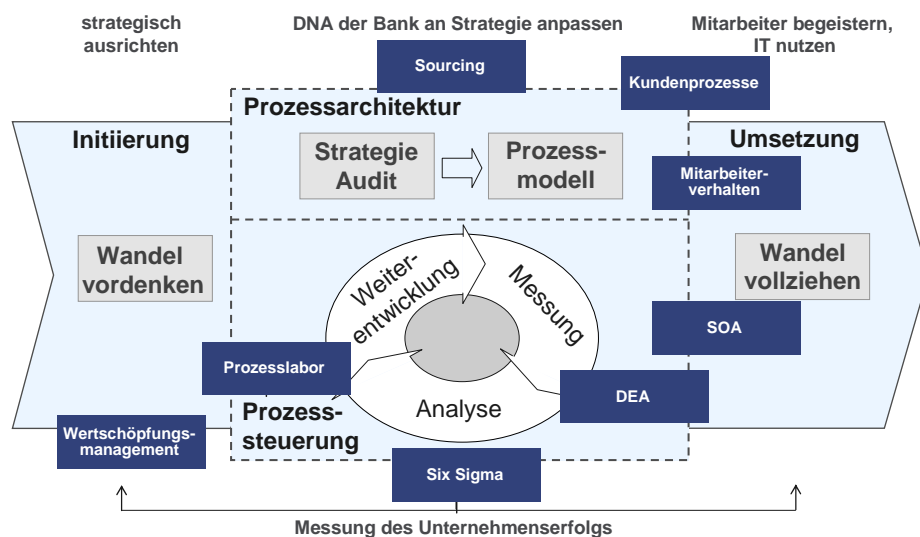
Anne Dohmen auf der YoungOR Conference in Nottingham

Auf der diesjährigen [YoungOR Conference](#) stellte Anne Dohmen ihr Paper „Combining DEA with Association Analysis: A method to Identify Drivers of Efficiency in Business Processes of Financial Institutions“ vor. Diese Konferenz wird von der Operational Research Society speziell für junge Forscher im Bereich Operational Research (OR) veranstaltet. In ihrem Vortrag ging es um die Kombination der Effizienzmessmethode Data Envelopment Analysis (DEA) mit einer Assoziationsanalyse, die aus der Disziplin des Data Mining stammt. Mit der letzteren Methode kann analysiert werden, ob bestimmte Eigenschaften einer Transaktion miteinander korreliert sind. Ziel der Kombination von DEA und Assoziationsanalyse ist es, die Ursachen für Prozess(in-)effizienzen zu erkennen. Die Methodenkombination wurde anhand einer Fallstudie des OTC-Derivate-Abwicklungsprozesses der Commerzbank gezeigt.

Rahmenkonzept für das prozessorientierte Management in der Finanzbranche („ProcessLab-Framework“)

Im letzten Newsletter (Januar) haben wir auf unser White Paper hingewiesen, in dem wir unsere Überlegungen zu einem Vorgehensmodell zur Gestaltung von prozessorientierten Banken und Versicherungsunternehmen zusammengefasst haben. Gern haben wir Ihr Feedback aufgenommen und eingearbeitet, so dass nun eine aktualisierte [Version 2.2](#) verfügbar ist.

Basierend auf dem im White Paper vorgestellten Framework haben wir unsere Forschungsaktivitäten formuliert und in dem Rahmenkonzept positioniert. Die folgende Abbildung zeigt die bisherigen und aktuellen Forschungsschwerpunkte des ProcessLab. Im Anschluss folgt eine kurze Beschreibung. Zur Vertiefung hinsichtlich einzelner Schwerpunkte klicken Sie bitte auf den entsprechenden Link.



Auf der strategischen Ebene beschäftigen wir uns im Rahmen des [Wertschöpfungsmanagements](#) vor allem mit der Frage, welche Strukturen zur Wertschöpfung für Finanzdienstleister zukünftig erfolgversprechend sind. Da sich die Branche fortlaufend verändert und traditionelle Strukturen oft nicht mehr tragfähig sind, ist die Suche nach neuen Wertschöpfungsformen essentiell. Ein wichtiger Aspekt in den entstehenden Wertschöpfungsnetzwerken ist das [Sourcing](#) auf Prozessebene. Hier haben wir uns mit der

Frage beschäftigt, wie sich der kostengünstigste Schnitt in Geschäftsprozessen vor einer Outsourcing-Entscheidung ermitteln lässt. In einem weiteren Forschungsschwerpunkt untersuchen wir, wie sich Finanzdienstleister besser auf ihre Kunden ausrichten können, d.h. wie Geschäftsprozesse mit [Kundenprozessen](#) verzahnt werden können. Im Rahmen von Prozessveränderungen ist es aber auch wichtig, das [Mitarbeiterverhalten](#) zu berücksichtigen. Ist die Prozessarchitektur festgelegt, müssen die Geschäftsprozesse fortlaufend gesteuert werden. Im ersten Schritt ist die Messung der Prozessleistung notwendig; hier erforschen wir die Möglichkeiten der Anwendung Verfahrens [DEA](#). Aktuell wird untersucht, wie die Gründe für eine niedrige Prozessperformance ermittelt werden können. Im zweiten Schritt, der Analyse, steht vor allem die Methodik [Six Sigma](#) im Vordergrund. Hier gehen wir der Frage nach, wie Six Sigma nachhaltig auf Unternehmensebene implementiert werden kann. Der dritte Schritt der Prozesssteuerung beschäftigt sich mit der Weiterentwicklung von Prozessen. Mit Hilfe eines [Prozesslabors](#) erforschen wir, wie identifizierte Schwachstellen im Tagesgeschäft eliminiert werden können. Darüber hinaus betrachten wir auch die Auswirkungen der Implementierung von Prozessen auf die IT-Systeme. Dazu haben wir kürzlich ein Projekt abgeschlossen, in dem es um die situationsspezifische Identifikation von IT-Services im Rahmen einer [SOA](#) aus Prozesssicht ging.

Aus Forschungssicht weist das Framework eine Reihe „weißer Flecken“ auf. Dazu zählen z.B.:

- Integration von operationellen Risiken in das Prozessmanagement,
- Berücksichtigung von implizitem (d.h. nicht dokumentiertem) Prozesswissen im Sinne einer Wissenslandkarte und
- Einfluss neuer Technologien auf die Geschäftsprozesse von Banken und/oder Versicherungsunternehmen.

Hier bieten sich Forschungsprojekte an. Gern stehen wir für etwaige Sponsoren oder andere Arten der Kooperation zur Verfügung. Selbstverständlich freuen wir uns auch weiterhin über Hinweise, Anregungen und Verbesserungsvorschläge zu dem im White Paper dargestellten Rahmenkonzept.

Neues Buch: „Prozessmanagement in der Assekuranz“

Das Denken in Prozessen verbreitet sich auch in der Versicherungsbranche in zunehmendem Maße. Immer mehr wird erkannt, wie wichtig es für jedes Unternehmen ist, seine Prozesse genau zu verstehen, kontinuierlich zu messen, immer wieder zu verbessern und aktiv zu steuern. Ein Buch, mit Fokus auf das Prozessmanagement in der Assekuranz, gab es bislang jedoch weder im deutschsprachigen noch im angloamerikanischen Raum. Das war der Grund, warum sich Christian Gensch, Unit Manager Versicherungen bei der PPI AG Informationstechnologie, Dr. Robert Wehn, Mitglied der Geschäftsführung der Generali Deutschland Services GmbH, und Prof. Dr. Jürgen Moormann zusammengetan haben, um das Buch „Prozessmanagement in der Assekuranz“ herauszugeben.



In enger Zusammenarbeit mit den Autoren – Führungskräften von Versicherungsunternehmen, Beratern und Wissenschaftlern – ist ein Werk entstanden, das sich speziell an diejenigen wendet, die sich mit dem Prozessmanagement in Versicherungsunternehmen auseinandersetzen.

Der Aufbau des Buches orientiert sich an den Dimensionen Strategie, Prozesse und Informationstechnologie: Ausgangspunkt ist die enge Verbindung zwischen der Unternehmensstrategie und dem Prozessmanagement (Ebene 1). Anschließend wird die Gestaltung von Prozessen (Ebene 2) sowie die Steuerung der Prozesse (Ebene 3) behandelt. Die Verzahnung von Prozessen und IT steht im Mittelpunkt der vierten Ebene. Der Umbau in Richtung prozessbasierter Versicherungsunternehmen muss durch vielfältige

Maßnahmen des Veränderungsmanagements begleitet werden (Ebene 5). Zu jeder Ebene werden methodische Bausteine vorgeschlagen. Weitere Informationen zum Buch finden Sie [hier](#).

Veranstaltungskalender

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

20.-22.04. 2011	<p>„Towards Construction of Situational Methods for Service Identification“ (René Börner)</p> <p>Method Engineering 2011 – Engineering Methods in the Service-Oriented Context Ort: Universität Paris</p>
10.05.2010	<p>„Suche nach neuen Wertschöpfungsstrukturen: Herausforderungen für die Finanzindustrie“ (Prof. Dr. Jürgen Moormann)</p> <p>Insight Finance, msgGillardon AG Ort: Frankfurt/M.</p>
12.05.2011 18.00 Uhr	<p>20. ProcessLab-Colloquium</p> <p>„Prozessmanagement in Autobanken - Das Beispiel der BMW Financial Services“ Referenten: Christian Höltl, Leiter Prozessmanagement und Qualität / Dr. Dagmar Mutter, Leiterin Prozessmanagement und Qualität für Neugeschäft und Collections / Thomas Tomschütz, Leiter Collections (alle BMW Financial Services)</p> <p>Ort: Frankfurt School, Raum 20 (kostenfrei)</p>
18.05.2011	<p>„Vertriebskonferenz 2011 – Erfolgsfaktoren im Firmenkundengeschäft“, msgGillardon AG</p> <p>Moderation: Prof. Dr. Jürgen Moormann Ort: Königstein/Ts.</p>
23.-24.05. 2011	<p>„Production efficiency: Measuring the performance of process execution in banking“ (Prof. Dr. Jürgen Moormann)</p> <p>International Conference on Accounting and Finance 2011 Ort: Singapur</p>
16.06.2011	<p>5. ProcessLab-Konferenz „Prozessgestaltung am Front-End: Integration in den Kundenprozess“</p> <p>Ort: Frankfurt School, Audimax Weitere Informationen finden Sie hier.</p>
22.-24.06. 2011	<p>„A Three-Stage DEA-Approach for Analyzing Drivers of Inefficiency in Business Processes: An Application to OTC Derivatives Settlement and Clearing“ (Anne Dohmen)</p> <p>XII. European Workshop on Efficiency and Productivity Analysis Ort: Verona, Italien</p>

10.-15.07. 2011	„Towards More Sophisticated Identification of Efficiency Drivers in Business Processes“ (Anne Dohmen) Conference for the International Federation of Operational Research Societies (IFORS 2011) Ort: Melbourne, Australien
------------------------	--

Neue Publikationen

Börner, R./Goeken, M./Kohlborn, T./Korthaus, A. (2011), <i>Context Factors for Situational Service Identification Methods</i> , in: Proceedings of the 6th International Conference on Internet and Web Applications and Services (ICIW 2011), St. Maartens, Niederländische Antillen, S. 35-42 (Abstract).
Dohmen, A., Moormann, J. (2010), <i>Was bestimmt die Prozesseffizienz in Banken? Eine Methodik zur Identifikation der Einflussfaktoren</i> , in: BIT. Banking and Information Technology 11, Nr. 3, S. 38-50.
Dohmen, A./Moormann, J. (2011), <i>Kundenzentrierung in der Finanzbranche – Ansätze und Perspektiven</i> , in: Marketing Review St. Gallen (THEXIS), Nr. 1, S. 26-32 (Artikel zum Download).
Gensch, C./Moormann, J./Wehn, R. (2011), <i>Prozessmanagement in der Assekuranz</i> , Frankfurt/M.: Frankfurt School Verlag (Abstract und Bestellformular).
Leyer, M. (2011), <i>Prozesslabor zur Simulation operativer Steuerungsentscheidungen</i> , in: Gensch, C./Moormann, J./Wehn, R. (Hrsg.), <i>Prozessmanagement in der Assekuranz</i> , Frankfurt/M.: Frankfurt School Verlag, S. 195-216.
Moormann, J. (2011), <i>Interview: Weg vom Produkt hin zum Kunden</i> , in: Branchenreport Kreditinstitute 2011, Zukunftswerkstatt Kreditinstitute, 5. Ausgabe, Hamburg: Alternus GmbH, 2011, S. 54-57 (Download).
Moormann, J. (2011), <i>Prozessbasierte Unternehmenslandkarte</i> , in: s[i]gn. Kundenmagazin der agens Gruppe, Nr. 1, S. 10-11.
Moormann, J./Leyer, M. (2011), <i>ProcessLab-Framework. Rahmenkonzept für das prozessorientierte Management von Banken und Versicherungsunternehmen</i> , White Paper des ProcessLab, Version 2.2, Frankfurt/M.: Frankfurt School of Finance & Management (Download)
Wang, M./Moormann, J./Yang, S.J.H. (2011), <i>Performance-based Learning and Knowledge Management in the Workplace</i> , in: Liebowitz, J./Frank, M.S. (Hrsg.), <i>Knowledge Management and E-Learning</i> , Boca Raton/FL: CRC Press, S. 143-162.

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.

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.fs.de, j.moormann@fs.de

