

# Prozessgestaltung am Front-End: Integration in den Kundenprozess

5. ProcessLab-Konferenz am 16. Juni 2011 in der  
Frankfurt School of Finance & Management



5. ProcessLab-Konferenz

Veranstalter der Konferenz: **ProcessLab**  Frankfurt School of  
Finance & Management  
Bankakademie | HfB

Sponsoren des ProcessLab: **COMMERZBANK**  **cirquent**  **wüstenrot württembergische**  
Der Vorsorge-Spezialist  
**msgGillardon** **SIEMENS**

Medienpartner: **die bank**  **gi**  GELDINSTITUTE  
Bank-IT und Organisation für Entscheider. **zfo**

# Der Kunde muss im Mittelpunkt stehen!

## Einladung zur 5. ProcessLab-Konferenz

Kundenorientierung wird seit langem von Banken für wichtig erachtet. Das reicht aber nicht aus. Hoher Wettbewerbsdruck und neue Technologien fordern die Kreditinstitute heraus, sich viel mehr als bisher auf ihre Kunden auszurichten. Diese „Kundenzentrierung“ darf sich aber nicht auf eine umfassende Beratung beschränken. Vielmehr muss Kundenzentrierung die ganzheitliche Erfüllung von Wünschen, Erwartungen und Forderungen der Kunden beinhalten. Die Kunden und deren Prozesse müssen daher den Ausgangspunkt für die gesamte Prozessgestaltung bilden.

Aus Prozesssicht stellen sich damit viele Fragen: Was sind Kundenprozesse? Welche sind relevant für das Banking? Wie können diese Prozesse unterstützt werden und wie kann letztlich eine echte End-to-End-Prozessgestaltung hergestellt werden? Gibt es Beispiele für die Integration der Bank in den Kundenprozess? Wie können Technologien für die Prozessgestaltung genutzt werden? Wie wirken sich Veränderungen im Front-End konkret auf die internen Prozesse aus?

Neben Erfahrungsberichten von Experten aus der bankbetrieblichen Praxis adressiert die Konferenz auch, was die Wissenschaft zur Beantwortung dieser oder ähnlicher Fragestellungen anbieten kann. Als Special fließt in die Konferenz ein Beitrag von Google Deutschland ein, um Anstöße für neue Entwicklungen im Kundenverhalten und -kontakt zu liefern. Darüber hinaus werden auf der Konferenz Ergebnisse unserer aktuellen Studie „Banking-Apps für Smartphones“ vorgestellt, die alle Teilnehmer kostenlos erhalten.

Ich lade Sie ganz herzlich zu dieser Konferenz ein!



**Prof. Dr. Jürgen Moormann**

Professur für Bankbetriebslehre  
und Leiter des ProcessLab

Frankfurt School of Finance & Management

## ProcessLab

Das ProcessLab ist ein Forschungszentrum der Frankfurt School of Finance & Management. In dem Center werden auf Basis wissenschaftlicher Methoden praxisrelevante Fragestellungen des Prozessmanagements in der Finanzbranche untersucht und Lösungsvorschläge erarbeitet. Weitere Informationen zum ProcessLab finden Sie unter [www.processlab.info](http://www.processlab.info).

### Die Fachkonferenz richtet sich an:

- Führungskräfte und Mitarbeiter aus allen Banken und Bankengruppen, insbesondere
- Führungskräfte und Mitarbeiter aus Organisation/Prozesse/Qualitätsmanagement der Banken
- Führungskräfte und Mitarbeiter aus Business Development und Innovation sowie Vertriebsunterstützung und Marketing
- Assistenten der Geschäftsführung
- Führungskräfte und Mitarbeiter aus Beratungs- und Softwarehäusern
- Doktoranden/wissenschaftliche Mitarbeiter von Universitäten und anderen Hochschulen mit den Schwerpunkten Organisation/Prozessmanagement in der Finanzbranche



# Agenda

Ab 9:00 Uhr	<b>Empfang und Ausgabe der Konferenzunterlagen</b>	
9:30–9:45 Uhr	<b>Begrüßung und Kurzüberblick</b> Prof. Dr. Jürgen Moormann, Frankfurt School of Finance & Management	
9:45–10:15 Uhr	<b>Warum der Kunde die Prozesse bestimmen sollte</b> Prof. Dr. Jürgen Moormann, Frankfurt School of Finance & Management	
10:15–11:00 Uhr	<b>Keynote: Missing Link – Von der Internetsuche zum Bankprozess</b> Jens Quadbeck, Industry Leader Finance, Google Germany GmbH	
11:00–11:30 Uhr	<b>Pause mit Kaffee und Tee</b>	
	<b>Praxis-Track</b> Leitung: Prof. Dr. Jürgen Moormann, Frankfurt School of Finance & Management	<b>Wissenschafts-Track</b> Leitung: Prof. Dr. Hans-Gert Penzel, Geschäftsführer, ibi research an der Universität Regensburg GmbH
11:30–12:10 Uhr	<b>Global Private Banking – The challenge of efficient client integration*</b> Tim Scheffmann, Sector Head, Global Advisory & Sales Solutions, PB ABAC, Credit Suisse AG * Vortrag in deutscher Sprache	<b>Ein methodischer Ansatz zur kundenorientierten Gestaltung von Banken</b> Stephan Sachse, Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität Leipzig
12:15–12:55 Uhr	<b>Integration der Bank in die Financial Supply Chain von Firmenkunden</b> Nils Brinkhoff, Leiter Produktmanagement TxB-Produkte, Operations/Services, DZ BANK AG	<b>Banking-Apps für Smartphones: Relevanz für das Front-End</b> Anne Dohmen, ProcessLab, Frankfurt School of Finance & Management
13:00–14:00 Uhr	<b>Mittagspause</b>	
14:00–14:40 Uhr	<b>Kundenbedürfnisse als Grundlage der Multi-Kanalausrichtung</b> Heike Weden, Bereichsleiterin Projekte & Services, Deutsche Postbank AG	<b>IT-gestützter Beratungsprozess für das Privatkundengeschäft: Ziele, Referenzprozess, Anforderungen</b> Christiane Früchtel, ibi research an der Universität Regensburg GmbH PD Dr. Gregor Zellner, Universität Regensburg
14:45–15:25 Uhr	<b>Mobile Payments – Ein Schlüssel für Kundenprozesse 2.0?</b> Ralf Baust, Competence Center Manager Core Banking & Payments, Cirquent GmbH	<b>Ausrichtung auf Kundengruppen – Erste empirische Ergebnisse von Existenzgründern</b> Michael Leyer, ProcessLab, Frankfurt School of Finance & Management
15:25–16:00 Uhr	<b>Pause mit Kaffee und Tee</b>	
16:00–16:30 Uhr	<b>Live-Voting: Ihre Meinung ist gefragt!</b> Prof. Dr. Jürgen Moormann / Anne Dohmen, Frankfurt School of Finance & Management	
16:30–17:10 Uhr	<b>Prozess- UND Kundenzentrierung: Perspektiven für die Bank von morgen</b> Claus-Peter Praeg, Leiter Zentrum Finanzdienstleister, Fraunhofer IAO Rainer Welsch, Solution Manager Banking, IBM Deutschland	
17:10–17:20 Uhr	<b>Schlusswort</b> Prof. Dr. Jürgen Moormann	
anschließend	<b>Sektempfang zum Ausklang</b>	

## Ihr Weg zu uns



Wir empfehlen die Anfahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln.  
Bei Anreise mit dem Pkw steht Ihnen ein öffentliches Parkhaus  
im angrenzenden Bildungszentrum zur Verfügung.

## Neue ProcessLab-Studie zur Konferenz

Anne Dohmen, Jürgen Moormann:  
**Banking-Apps für Smartphones**  
1. Aufl. 2011, 196 Seiten, broschiert,  
259,00 EUR  
ISBN 978-3-940913-31-9

Erscheint im Juni 2011 im  
Frankfurt School Verlag:  
[www.frankfurt-school-verlag.de](http://www.frankfurt-school-verlag.de)

Jeder Teilnehmer erhält die neue Studie  
„Banking-Apps für Smartphones“.



# Anmeldung per Fax: 069/154008-657 oder online: [www.frankfurt-school-verlag.de](http://www.frankfurt-school-verlag.de)

- Ich nehme an der Konferenz teil (445,- EUR zzgl. 19 % MwSt.).
- Ich nehme zum Frühbucherpreis (395,- EUR zzgl. 19 % MwSt.) an der Konferenz teil. Eine Anmeldung zum Frühbucherpreis ist bis zum 14. Mai 2011 möglich.
- Ich bin Student/in oder wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in einer Hochschule bzw. Alumni der Frankfurt School of Finance & Management (bitte Beleg mitsenden) und nehme zum Vorzugspreis (395,- EUR zzgl. 19 % MwSt.) an der Konferenz teil.

### Die Studie „Banking-Apps für Smartphones“ ist im Teilnehmerpreis eingeschlossen.

- Hiermit bestelle ich die Studie „Banking-Apps für Smartphones“, ISBN 978-3-940913-31-9, 259,- EUR.

### Teilnahme an den parallelen Vortragsreihen

Ich besuche vorwiegend den

- Praxis-Track
- Wissenschafts-Track

Name, Vorname
Firmenname
Position, Abteilung
Straße/Postfach
PLZ/Ort
Telefon/Fax
E-Mail
Datum, Unterschrift

Teilnahmebedingungen: Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung mit Rechnung. Bitte zahlen Sie die Teilnehmergebühr direkt nach Erhalt der Rechnung. Die Teilnehmergebühr versteht sich zzgl. 19 % MwSt. Der Preis beinhaltet die Teilnahme an allen Vorträgen der Veranstaltung, Mittagessen, Kaffeepausen sowie die Konferenzunterlagen. Bis zum 6. Juni 2011 können Sie kostenlos stornieren. Bei Stornierung der Anmeldung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die volle Teilnehmergebühr; selbstverständlich ist eine Vertretung für angemeldete Teilnehmer möglich. Wir weisen darauf hin, dass Name, ggf. Firmenbezeichnung und Ort aller Teilnehmer in einer Teilnehmerliste aufgeführt werden, die den Konferenzunterlagen beiliegt, und dass während des Konferenztages fotografische Aufnahmen gemacht werden, die nach der Veranstaltung im Rahmen der Konferenzwebsite veröffentlicht werden. Programmänderungen vorbehalten.

**Veranstaltungsort:** Frankfurt School of Finance & Management, Sonnemannstraße 9–11, 60314 Frankfurt am Main  
**Kontakt:** Frankfurt School Verlag GmbH, Telefon: 069/154008-687; E-Mail: [info@frankfurt-school-verlag.de](mailto:info@frankfurt-school-verlag.de)  
(Eine Anfahrtbeschreibung finden Sie auch auf unserer Website [www.frankfurt-school-verlag.de](http://www.frankfurt-school-verlag.de) unter Kontakt)