

Prozessgestaltung der Zukunft: effizient, digital, kundenzentriert

14. ProcessLab-Konferenz am 25. Juni 2020
in der Frankfurt School of Finance & Management

**Erstmals als
HYBRID-EVENT:**
→ Dabei sein auf dem Campus
oder
→ Online einloggen



14. ProcessLab-Konferenz

Veranstalter der Konferenz: **ProcessLab**

 Frankfurt School
of Finance & Management
German Excellence. Global Relevance.

 Frankfurt School
Verlag

Sponsoren des ProcessLab:

COMMERZBANK 

LOANCOS

UMS⁺
ENABLING SUCCESS

Medienpartner:

 Der Bank Blog

gi GELDINSTITUTE
Bank-IT und Organisation für Entscheider.

Editorial

Immer wieder wird betont, dass der Kunde im Zentrum der Prozessgestaltung stehen muss. Das ist ebenso einleuchtend wie trivial. Schließlich existieren Banken, Versicherungsunternehmen und andere Finanzdienstleister nur deshalb, weil es Kunden gibt. Die konsequente Ausrichtung aller Aktivitäten im Unternehmen an den Prozessen, Bedürfnissen und Wünschen der Kunden sollte damit selbstverständlich sein.

Die Realität sieht jedoch anders aus. Vielfach ist die Finanzbranche von einer wirklichen Kundenzentrierung weit entfernt. Hinzu kommt, dass Tech-Konzerne ins Finanzgeschäft drängen und ihre Macht als Plattform nutzen, um immer mehr Dienstleistungen für den Kunden anzubieten – zunächst den Zahlungsverkehr, anschließend weitere Finanzprodukte.

Gerade die letzten Wochen rund um die Corona-Krise haben gezeigt, wie wichtig ein flexibles und kundenzentriertes Prozessmanagement ist. Dabei muss sich das Gewicht von der klassischen Prozessverbesserung viel stärker auf die Prozessinnovation verlagern. Der Einbezug bestehender und neuer Technologien wie Künstliche Intelligenz, Data Analytics, Blockchain usw. muss dabei selbstverständlich sein.

Für die Konferenz stellen sich viele Fragen, u. a.:

- Wie können Kundenprozesse identifiziert werden und wie kann die „Kundenschnittstelle“ prozessual gestaltet werden?
- Welche Rolle spielen Daten, Technologien und Plattformen bei der Gestaltung kundenzentrierter Prozesse?
- Wie sind End-to-End-Prozesse unter dem Paradigma der Kundenzentrierung zu erstellen?
- Was bedeutet „Customer Journey“ für das Finanzgeschäft und wie kann „Individualisiertes Banking“ erreicht werden?
- Kann Data Analytics dazu beitragen, Kundenprozesse besser zu verstehen und zu unterstützen?

Die 14. ProcessLab-Konferenz soll Antworten zu diesen Fragen liefern und eine Plattform für den Erfahrungsaustausch sein.

Insbesondere möchten wir mit der Konferenz einen Beitrag zur „kundenzentrierten Gestaltung von Prozessen“ leisten. Wir möchten der Finanzbranche – gerade in dieser herausfordernden Zeit – konkrete Ideen liefern, wie sie ihre Prozesse an den Prozessen ihrer Kunden ausrichten kann.

Wir laden Sie herzlich zur Teilnahme an dieser erstmals hybrid durchgeführten Veranstaltung ein und freuen uns besonders auf Ihren Besuch!



Prof. Dr. Jürgen Moormann
Professor für Bank- und
Prozessmanagement
und Co-Head des ProcessLab
Frankfurt School of Finance & Management



Prof. Dr. Daniel Beimborn
Professor für Wirtschaftsinformatik
Otto-Friedrich-Universität Bamberg
und Co-Head des ProcessLab
Frankfurt School of Finance & Management



Meryem Tas
Head of New Business
Frankfurt School Verlag



Verleihung des Best Process Award

Das Denken in Geschäftsprozessen setzt sich in der Finanzbranche immer mehr durch. Doch wo gibt es wirklich gute Prozesse? Um herausragende Prozesse in der Finanzbranche zu identifizieren, haben wir zum fünften Mal zum Wettbewerb „Best Process Award“ aufgerufen. Der Preis wird in Kooperation mit den Zeitschriften „gi Geldinstitute“ und „vb Versicherungsbetriebe“ im Rahmen der diesjährigen ProcessLab-Konferenz verliehen.



Inspirationsplattform

Impulsvorträge von innovativen Unternehmen mit der Möglichkeit, neue Entwicklungen und Ansätze kennenzulernen.

Agenda

Ab 9:00 Uhr Check-in

9:30–10:00 Uhr **Begrüßung und Einführung**
Prof. Dr. Jürgen Moormann, Frankfurt School of Finance & Management

10:00–10:40 Uhr **Prozessgestaltung in der Commerzbank: Campus 2.0 & DLT Blockchain**
Jörg Hessenmüller, Mitglied des Vorstands / COO, Commerzbank AG

KEYNOTE

10:40–11:20 Uhr **Kundenzentrierte Innovationen in der Versicherungswirtschaft**
Felix Reble, Leiter digital.werkstatt, R+V Allgemeine Versicherung AG

11:20–11:50 Uhr **Pause mit Kaffee und Tee**

11:50–12:30 Uhr **Wie agiles Arbeiten bei der ING den Fokus auf den Kunden lenkt**
Dr. Stefan Harnisch, IT Area Lead Daily Banking & Payments, ING-DiBa AG

12:30–13:00 Uhr **Best Process Award**
Preisverleihung und Vorstellung des Siegerprozesses



13:00–14:10 Uhr **Mittagspause**

14:10–14:40 Uhr **Inspirationsplattform**

Stage 1: **Integration in die Prozesse von Firmenkunden**

Guido Emmelius, Direktor, Volksbank Mittelhessen
Fabian Dingel, Innovationsmanager, Volksbank Mittelhessen

Stage 2: **Gesundheit digital revolutioniert – Prozessverbesserung mit Automation und AI**

Florian Rückeshäuser, Geschäftsführer, santado UG
Alexander Hesse, Geschäftsführer, santado UG

14:45–15:25 Uhr **Kundenzentrierte Technologie als Innovationstreiber im intelligenten Unternehmen**
Timo Deiner, Director Innovation and Execution, Office of the CTO DE, SAP SE

15:25–16:00 Uhr **Pause mit Kaffee und Tee**

16:00–16:40 Uhr **A Frictionless Future – Mobile Customer Journeys in der Finanzbranche**
David Dommel, FinTech Lead DACH | SCP, Facebook

16:40–17:10 Uhr **Beyond Customer Centricity – The Next Source of Competitive Advantage** (in dt. Sprache)
Prof. Dr. Michael Rosemann, Director of the Centre for Future Enterprise,
Queensland University of Technology, Brisbane

KEYNOTE



17:10–17:15 Uhr **Fazit: Erkenntnisse des Tages**
Prof. Dr. Daniel Beimborn, Professor für Wirtschaftsinformatik, Otto-Friedrich-Universität Bamberg
und Co-Head des ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management

anschließend **Sektempfang zum Ausklang**

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. Die Arbeit am ProcessLab erfolgt in enger Kooperation mit Unternehmen der Branche. Weitere Informationen zum ProcessLab finden Sie in unserer ProcessLab-Broschüre und unter www.processlab.info.



Das ProcessLab-Team

Ihr Weg zum Campus der Frankfurt School:



Wir empfehlen die Anfahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Bei Anreise mit dem Pkw stehen **Parkplätze** in der Tiefgarage der **Deutschen Nationalbibliothek** zur Verfügung (gebührenpflichtig).

Anmeldung per Fax: 069/154008-657 oder online: www.frankfurt-school-verlag.de

Ja!

- Präsenzteilnahme:** Ich nehme an der 14. ProcessLab-Konferenz am 25. Juni 2020 auf dem Campus der Frankfurt School teil (395,- EUR zzgl. 19% MwSt.).
- Onlineteilnahme:** Ich nehme an der 14. ProcessLab-Konferenz am 25. Juni 2020 über einen Internetzugang teil (395,- EUR zzgl. 19% MwSt.).

Bitte beachten:

Aufgrund der Mindestabstandsregeln ist die Anzahl von Teilnehmerplätzen auf dem Campus begrenzt. Die Platzzusage erfolgt nach Eingang der Anmeldungen.

Online wird die Konferenz als Zoom-Webinar veranstaltet.

Geschäftlich Privat (Verbraucher)

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

Teilnahmebedingungen: Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bei Anmeldung zur Präsenzteilnahme beinhaltet der Preis die Teilnahme an allen Vorträgen der Veranstaltung, Mittagessen, Kaffeepausen sowie die Konferenzunterlagen. Bei Anmeldung zur Online-Teilnahme beinhaltet der Preis Zugangslinke und Passwort für den Online-Event und die Konferenzunterlagen. Nach Ihrer Anmeldung ist ein Wechsel zwischen Präsenzteilnahme und Onlineteilnahme nach Abstimmung mit dem Veranstalter möglich. Bis zum 12. Juni 2020 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 während des Konferenztages Foto- und Filmaufnahmen der Sprecher und des Publikums gemacht werden, die als Rückblick zur stattgefundenen Veranstaltung sowie im Rahmen von Hinweisen auf künftige Veranstaltungen von uns auf unserer Website und in Social-Media-Kanälen veröffentlicht werden. Programmänderungen vorbehalten.

Veranstaltungsort:

Frankfurt School of Finance & Management, Adickesallee 32–34, 60322 Frankfurt am Main

Ihr Kontakt zu uns:

Adressänderungen und Entnahme aus dem Infoverteiler bitte an:

fachkonferenzen@fs-verlag.de oder Fax 069 154008-657

Programm & Kooperationen:

Frau Meryem Tas, Head of New Business, tas@frankfurt-school-verlag.de



Hier zur Eventhomepage