

Inhaltsverzeichnis

1.	In den Prozessen liegt die Kraft	13
2.	Was verstehen wir unter Geschäftsprozeßmanagement?.....	25
2.1	Ein begrifflicher Bezugsrahmen	25
2.2	Bestandteile eines Vorgangsteuerungssystems	26
2.3	Vorgangshierarchie	29
2.4	Vorgangsgrundschema.....	31
2.5	Basisvorgang.....	33
3.	Entwicklungsstand der Funktionalitäten.....	37
3.1	Welche Vorgangsteuerungsfunktionalitäten fordern Anwender?	37
3.2	Funktionen entlang der Sachbearbeitung.....	43
3.2.1	Steuerung der Eingangspost	43
3.2.2	Erkennung selbsterstellter Dokumente mit automatischer Fallzuordnung.....	45
3.2.3	Manuelle/elektronische Verteilung und Transport von Dokumenten	46
3.2.4	Vorgangssignalisierung beim Sachbearbeiter	49
3.2.5	Arbeitsvorratsverwaltung	50
3.2.6	Bestimmung Vorgang, Vorgangstyp.....	51
3.2.7	Konfiguration eines Falles	53
3.2.8	Start eines Falles.....	55
3.2.9	Zuordnung zum Sachbearbeiter	56
3.2.10	Ergebnistransfer	58
3.2.11	Werkzeugkasten für die Sachbearbeitung	60
3.2.12	Wiedervorlagesystem	61
3.2.13	Vorgangsbegleitendes Notizbuch.....	62
3.2.14	Einheitliche Oberfläche.....	64
3.2.15	Informationsverwaltung	66
3.2.16	Durchlaufsteuerung	68
3.2.17	Elektronische Genehmigung, Elektronische Mitzeichnung	72
3.2.18	Druckausgabesteuerung, Verwaltung ausgehender Dokumente	74
3.2.19	Abschluß eines Falles.....	75
3.2.20	Retrieval	77
3.2.21	Integration eines optischen Archivierungssystems	79
3.3	Funktionen eines "Vorgangs-Information-Systems" (VIS).....	81

3.4	Funktionen der Verwaltung	83
3.4.1	Aufbau Vorgangsstruktur	83
3.4.2	Verwalten von Fachdaten	85
3.5	Werkzeuge für den Organisator	88
3.5.1	Werkzeug zur Analyseunterstützung	88
3.5.2	Simulationswerkzeug	89
4.	Produkt- und Anbieterdaten	91
4.1	Angegebene Zielmärkte	91
4.2	Zusätzliche Dienstleistungen	93
4.3	Tabellarische Produktübersichten	95
	AIC GmbH	96
	Atlas Datensysteme GmbH	98
	BULL AG	100
	COI GmbH	102
	comtel GmbH	104
	Digital Equipment Corporation	106
	Digital Kienzle Computersysteme GmbH & Co.KG	108
	FileNet GmbH	110
	HEC GmbH	112
	kühn & weyh GmbH	114
	NCR GmbH	116
	SNI AG	118
	Softlab GmbH	120
	WANG Deutschland GmbH	122
5.	Entwicklungsperspektiven der Vorgangssteuerung	125
5.1	Die Quellen bestehender Vorgangssteuerungssysteme	125
5.2	Verfügbarkeit der Funktionalitäten	128
6.	Voraussetzungen für den Einsatz eines integrierten Vorgangssteuerungssystems	135
6.1	Technische Voraussetzungen	135
6.1.1	Softwarearchitektur	136
6.1.2	Infrastruktur	138
6.1.3	Kommunikation	139
6.1.4	Anwendungsfunktionen	140
6.2	Organisatorische und personelle Voraussetzungen	142
7.	Vorgehensweise bei einer Geschäftsprozeßoptimierung	147

Anhang A: Selbstdarstellung der Unternehmen und deren Produkte	167
AIC GmbH.....	168
Atlas Datensysteme GmbH.....	172
BULL AG	174
COI GmbH.....	178
comtel GmbH.....	182
Digital Equipment Corporation.....	184
Digital Kienzle Computersysteme GmbH & Co.KG.....	187
FileNet GmbH.....	190
HEC GmbH.....	194
kühn & weyh GmbH.....	199
NCR GmbH.....	202
SNI AG	205
Softlab GmbH	210
WANG Deutschland GmbH	216
Anhang B: Auswahl-Checkliste	219

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Darstellung einer Prozeßstruktur.....	22
Abbildung 2: Bezugsrahmen eines Geschäftsprozeßmanagements	27
Abbildung 3: Vorgangshierarchie	30
Abbildung 4: Vorgangsgrundschea	31
Abbildung 5: Basisvorgang, Seite 1	34
Abbildung 6: Basisvorgang, Seite 2	35
Abbildung 7: Basisvorgang, Seite 3	36
Abbildung 8: Verfügbarkeit der Funktionsklassen.....	129
Abbildung 9: Verfügbarkeit der Hauptfunktionalitäten in der Vorgangssach- bearbeitung	130
Abbildung 10: Verfügbarkeit der Funktionalitäten eines Vorgangsinformations- systems	131
Abbildung 11: Verfügbarkeit der Funktionalitäten einer Vorgangsverwaltung.....	132
Abbildung 12: Verfügbarkeit der Funktionalitäten für den Organisator.....	133
Abbildung 13: Untersuchungskonzept für die Einführung eines Vorgangs- steuerungssystems	148
Abbildung 14: Beispielhafte Kriterien für die Prozeßauswahl.....	150
Abbildung 15: Darstellung einer Projektaufbauorganisation	151
Abbildung 16: Beispielhafter Ausschnitt aus einem Ablauf	156
Abbildung 17: Erhöhung des Wertschöpfungskoeffizienten	158

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Vorgangsfunktionalitäten aus Anwendersicht 38
Tabelle 2: Steuerung der Eingangspost..... 44
Tabelle 3: Erkennung selbsterstellter Dokumente mit automatischer Fallzuordnung 46
Tabelle 4: Manuelle/elektronische Verteilung und Transport von Dokumenten..... 48
Tabelle 5: Vorgangssignalisierung beim Sachbearbeiter 50
Tabelle 6: Arbeitsvorratsverwaltung 52
Tabelle 7: Bestimmung Vorgang, Vorgangstyp..... 53
Tabelle 8: Konfiguration eines Falles 55
Tabelle 9: Start eines Falles 56
Tabelle 10: Zuordnung zum Sachbearbeiter 57
Tabelle 11: Ergebnistransfer 59
Tabelle 12: Werkzeugkasten für die Sachbearbeitung 60
Tabelle 13: Wiedervorlagesystem..... 62
Tabelle 14: Vorgangsbegleitendes Notizbuch 63
Tabelle 15: Einheitliche Oberfläche..... 65
Tabelle 16: Informationsverwaltung 67
Tabelle 17: Durchlaufsteuerung 71
Tabelle 18: Elektronische Genehmigung, Elektronische Mitzeichnung..... 73
Tabelle 19: Druckausgabesteuerung, Verwaltung ausgehender Dokumente..... 75
Tabelle 20: Abschluß eines Falles..... 77
Tabelle 21: Retrieval 79
Tabelle 22: Integration optisches Archivierungssystem 80
Tabelle 23: Vorgangs-Informationen-System (VIS)..... 83
Tabelle 24: Aufbau Vorgangsstruktur..... 84
Tabelle 25: Verwalten von Fachdaten..... 87
Tabelle 26: Werkzeug zur Analyseunterstützung 88
Tabelle 27: Simulationswerkzeug 90
Tabelle 28: Zielmärkte der einzelnen Hersteller 92
Tabelle 29: Zusätzliche Dienstleistungen 94
Tabelle 30: Die einzelnen Projektphasen im Überblick..... 165