

Inhaltsverzeichnis

1	Gliederung *	1
2	Grundlagen *	3
2.1	Einführung *	3
2.1.1	Herausforderungen *	4
2.1.2	Beispiel Auftragsabwicklung *	8
2.1.3	Funktions- & prozessorientierte Organisation *	12
2.1.4	Integrierte Informationssysteme *	17
2.1.5	E-Business-Prozesse *	21
2.1.6	Zentrale Rolle der Prozesse *	25
2.1.7	Bindeglied Betriebswirtschaft – IT *	33
2.2	Konzepte *	38
2.2.1	Von der Strategie zum Informationssystem *	39
2.2.2	Prozesse im Detail *	44
2.2.3	Unterschiedliche Verwendung des Prozess-Begriffs *	51
2.2.4	Eigenschaften von Geschäftsprozessen *	55
2.2.5	Identifikation von Prozessen *	59
2.2.6	Typen von Prozessen *	65
2.2.7	Die Wertschöpfungskette *	73
2.3	Historische Entwicklung *	77
2.3.1	Von der Aufbau- zur Ablauforganisation *	77
2.3.2	Business Process Reengineering *	80
2.3.3	Wiederentdeckung der Prozesse *	85
2.4	Geschäftsprozessmanagement-Kreislauf *	89
2.5	Vorgehensmodelle *	95
3	Strategisches Prozessmanagement **	103
3.1	Aufgaben strategisches Prozessmanagement **	103
3.2	Zielsystem des Unternehmens **	109
3.3	Balanced Scorecard **	115
3.4	Outsourcing **	121
4	Prozessentwurf **	129
4.1	Grundlagen Prozessmodellierung **	129
4.1.1	Nutzen von Prozessmodellen **	130
4.1.2	Inhalt von Prozessmodellen **	135
4.1.3	Verschiedene Sichten auf Prozesse **	140

- 4.1.4 ARIS als Rahmenkonzept ** 146
- 4.1.5 Leistungen ** 152
- 4.1.6 Funktionen ** 158
- 4.1.7 Daten, Information und Wissen ** 165
- 4.1.8 Aufbauorganisation ** 174
- 4.1.9 Kontrollfluss: EPK ** 180
- 4.1.10 Geschäftsregeln ** 190
- 4.1.11 Prozessmodelle und Objektorientierung ** 199
- 4.2 Anwendung Prozessmodellierung ** 209
 - 4.2.1 Auswahl Modellierungswerkzeuge und Notationen ** 209
 - 4.2.2 Strukturierung von Modellen ** 218
- 4.3 Prozessanalyse ** 223
- 4.4 Prozesskostenrechnung ** 231
 - 4.4.1 Prozesskosten Auftragsabwicklung ** 231
 - 4.4.2 Prozesskostenrechnung – Vorgehen und Einsatz ** 238
- 4.5 Simulation ** 243
 - 4.5.1 Simulation Schadensabwicklung ** 243
 - 4.5.2 Simulation – Vorgehen und Einsatz ** 252
- 4.6 Sollprozess-Entwurf ** 261
- 4.7 Qualitäts- und integrierte Managementsysteme ** 270
 - 4.7.1 Grundlagen Qualitätsmanagement ** 270
 - 4.7.2 Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9000 ** 279
 - 4.7.3 Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems ** 284
 - 4.7.4 Integrierte Managementsysteme ** 292
- 5 Prozessimplementierung ** 301**
 - 5.1 Change Management ** 301
 - 5.2 Betriebswirtschaftliche Standardsoftware ** 306
 - 5.2.1 Standardsoftware – Aufgaben und Anpassung ** 306
 - 5.2.2 Vorgehen Standardsoftware-Einführung ** 314
 - 5.3 Workflow Management-Systeme ** 322
 - 5.3.1 Workflow Management-Systeme: Grundlagen ** 322
 - 5.3.2 Aufbau von Workflow Management-Systemen *** 329

5.4	Anwendungsintegration **	338
5.4.1	Von EAI zu BPMS **	338
5.4.2	Business-to-Business-Integration **	348
5.5	Typen von Anwendungssystemen **	356
5.6	Software-Entwicklung **	366
5.6.1	Prozessorientierte Software-Entwicklung **	367
5.6.2	Von der EPK zur UML ***	375
6	Prozesscontrolling **	385
6.1	Messung von Prozesskennzahlen **	385
6.2	Planung und Steuerung von Prozessen **	395
6.3	Real Time Enterprise **	400
6.4	Ständige Prozessverbesserung **	407
	Literatur	413
	Namens- und Organisationsindex	420
	Sachindex	421
