

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>XI</b>
------------------------------------	-----------

<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>XVII</b>
-----------------------------------	-------------

## **1 Relevanz überbetrieblicher Prozesse..... 1**

1.1 Von internen zu überbetrieblichen Prozessen .....	1
1.1.1 Verringerung der Fertigungstiefe.....	2
1.1.2 Fokus überbetrieblichen Prozessmanagements.....	5
1.1.3 Gestaltungskomplexität überbetrieblicher Prozesse .....	9
1.2 Inhalte und Gang der Arbeit.....	13
1.2.1 Zielsetzung und Bezugsrahmen .....	13
1.2.2 Fragestellung im Kontext.....	16
1.2.3 Adressaten und Vorgehen.....	19
1.3 Zur Forschungsmethodik .....	21
1.3.1 Rigor versus Relevance?.....	21
1.3.2 Partizipative Forschung .....	24
1.3.3 Organisation in Kompetenzzentren.....	27
1.4 Zusammenfassung.....	29

## **2 Situation bei überbetrieblichen Prozessen..... 31**

2.1 Unternehmerische Herausforderungen.....	31
2.1.1 Herausforderungen im Kundenkontakt.....	31
2.1.2 Herausforderungen im Lieferantenkontakt .....	34
2.1.3 Herausforderung Produktivitätsparadoxon .....	36
2.2 Technologische Konvergenz.....	41
2.2.1 IOS-basierte Vernetzung.....	42
2.2.2 ERP-basierte Vernetzung.....	45
2.2.3 Internet-basierte Vernetzung.....	48
2.2.4 Business Networking: EC, CRM und SCM.....	50
2.3 Muster künftiger Entwicklungen.....	55
2.3.1 Wirkungen im Überblick .....	56
2.3.2 Medienbruchfreie Echtzeitsysteme (Real-time).....	59
2.3.3 Kooperative Prozesse (Collaboration).....	63
2.3.4 Flexible Leistungsintegration (In- und Outtasking).....	67
2.3.5 Kooperative Beziehungen (Reziprozität).....	73
2.4 Zusammenfassung.....	77

<b>3</b>	<b>Theoretische Grundlagen .....</b>	<b>79</b>
3.1	Institutionelle Integration.....	80
3.1.1	Interorganisationstheorien im Überblick .....	80
3.1.2	Institutionenökonomische Ansätze .....	82
3.1.3	Netzwerktheoretische Ansätze.....	89
3.2	Organisatorische Integration .....	95
3.2.1	Systemorientierte Managementlehre .....	95
3.2.2	Koordinationstheorie .....	97
3.2.3	Prozessmanagement.....	100
3.3	Technische Integration.....	105
3.3.1	Ebenen der Systemintegration .....	105
3.3.2	Standardisierung und Schnittstellen.....	110
3.3.3	Systemarchitekturmodelle .....	114
3.4	Zusammenfassung.....	117
<b>4</b>	<b>Gestaltungsmodell für überbetriebliche Prozesse.....</b>	<b>123</b>
4.1	Elemente überbetrieblichen Prozessmanagements.....	123
4.1.1	Methodische Elemente des Prozessmanagements .....	124
4.1.2	Nutzen und Grenzen der BPR-Ansätze.....	129
4.1.3	Beurteilung der BNR-Ansätze .....	131
4.1.4	Grundelemente des Gestaltungsmodells .....	138
4.2	Entwurf einer überbetrieblichen Prozessarchitektur .....	142
4.2.1	Prozessarchitekturen in der Literatur .....	142
4.2.2	Kundenprozesse und Portalleistungen .....	147
4.2.3	Kooperationsprozesse und Aufgabenketten.....	150
4.2.4	Managementprozesse und Metriken .....	159
4.2.5	Unterstützungsprozesse und Kooperationsinfrastruktur .....	166
4.3	Geschäftsarchitekturen für überbetriebliche Prozesse.....	169
4.3.1	Geschäftsarchitekturen in der Literatur.....	169
4.3.2	Kundensegmentierung und Geschäftsnetzwerk .....	172
4.3.3	Prozessorientierte Geschäftsmodelle .....	176
4.3.4	Institutionelle und politische Gestaltung.....	178
4.4	Systemarchitektur für überbetriebliche Prozesse .....	183
4.4.1	Systemarchitekturen in der Literatur .....	183
4.4.2	Integrationsarchitektur .....	194
4.4.3	Standardisierungsansätze .....	202
4.5	Zusammenfassung.....	209

<b>5</b>	<b>Anwendung des Gestaltungsmodells .....</b>	<b>213</b>
5.1	Fallbeispiele zur Anwendung.....	213
5.1.1	Entwicklung der Kundenorientierung bei Pharma AG .....	213
5.1.2	Entwurf einer Konzernarchitektur bei Robert Bosch GmbH.....	222
5.1.3	Weiterentwicklung des Online Shop bei ETA SA.....	227
5.1.4	Entwicklung eines Integrationskonzepts bei Auto AG .....	237
5.1.5	Einbindung externer Services in Lösungen der SAP AG .....	242
5.2	Ableitung eines Vorgehensmodells.....	248
5.2.1	Erkenntnisse aus den Fallbeispielen .....	248
5.2.2	Entwicklungsmethoden in der Literatur.....	251
5.2.3	Entwicklungsmethode für integrierte Prozessportale.....	254
5.3	Zusammenfassung.....	261
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>263</b>
<b>7</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>271</b>
7.1	Übersicht der Kompetenzzentren .....	271
7.2	Literaturüberblicke.....	273
7.2.1	Definition von Schlüsselbegriffen .....	273
7.2.2	Gestaltungselemente aus Prozessarchitekturen.....	277
7.2.3	Gestaltungselemente aus Geschäftsarchitekturen .....	283
7.2.4	Gestaltungselemente aus Systemarchitekturen .....	286
7.2.5	Vorgehensmodelle .....	287
7.3	Beispiele für Kooperationsprozesse .....	289
7.3.1	Kooperationsprozesse von RosettaNet .....	289
7.3.2	Kooperationsprozesse von SCOR.....	291
7.3.3	Business Scenario Maps der SAP AG .....	293
7.3.4	Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment .....	295
7.3.5	Collaborative Transportation Management .....	297
7.3.6	Electronic Bill Presentment and Payment.....	298
7.4	Beschreibung CRM-Konsortialbenchmarking.....	300
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>305</b>
	<b>Index .....</b>	<b>361</b>