

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XI
------------------------------------	-----------

Abkürzungsverzeichnis.....	XVII
-----------------------------------	-------------

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

3	Theoretische Grundlagen	79
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
4	Gestaltungsmodell für überbetriebliche Prozesse.....	123
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

5	Anwendung des Gestaltungsmodells	213
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
6	Zusammenfassung und Ausblick	263
7	Anhang	271
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
	Literaturverzeichnis	305
	Index	361