

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Flexibilität als Kernkompetenz.....	1
1.2	Über dieses Buch.....	4
2	Grundlagen	7
2.1	Prozessorientierung	8
2.2	Informationstechnik als Enabler.....	13
2.3	Prozessarchitekturen.....	21
3	Die Praxisbeispiele	25
3.1	Tabellarischer Überblick	26
3.2	Lösungen mit Schwerpunkt „Organisatorisches Komplexitätsmanagement“	27
	<i>Case Bombardier: Wie Bombardier die Komplexität seiner Kunden übernimmt und davon profitiert</i>	
	<i>Andreas Suter</i>	29
	<i>Case SAB: Prozessmanagement bei der Sächsischen Aufbaubank</i>	
	<i>Kay Gräbert, Cornelia Scharnweber, Sven Pohland</i>	41
	<i>Case ABB Turbo Systems: Flexibilitätsmanagement in langfristigen Projektportfolios</i>	
	<i>Jörn Schekahn</i>	55
	<i>Case Deutsche Bank: Umstrukturierung einer HR Service Line</i>	
	<i>Guido Hepe, Julia Plieske</i>	70

3.3	Lösungen mit Schwerpunkt „Flexible IT-Unterstützung“.....	81
	<i>Case Tagesspiegel: Flexibilisierung der Zeitungsproduktion bei „Der Tagesspiegel“</i>	
	<i>Wolfgang Talke</i>	82
	<i>Case EVU: Optimierter Hausanschlussprozess</i>	
	<i>Necati Kalayci</i>	100
	<i>Case Vorwerk: SOA @ Vorwerk</i>	
	<i>Stefanie Kemp, Frank Hüther</i>	116
	<i>Case LVM: Flexible Prozesse durch Modernisierung der IT bei den LVM Versicherungen</i>	
	<i>Ron Kastner, Olaf Hahnl</i>	134
3.4	Lösungen mit Schwerpunkt „Unternehmensübergreifende Prozesse“	151
	<i>Case WaveLight: Wie es WaveLight gelang, unterschiedliche Märkte weltweit standardisiert zu bedienen</i>	
	<i>Andreas Suter</i>	152
	<i>Case D-Trust: Signaturlösungen zur elektronischen Rechnungslegung als Service der D-TRUST GmbH</i>	
	<i>Andreas Föhrenbach, Heiko Wrede</i>	165
	<i>Case Automotive: Flexible und skalierbare B2B-Prozesse in der Automobilindustrie</i>	
	<i>Christine Legner, Jan Löhe, Tobias Vogel</i>	179
	<i>Case Burkhardt: Kollaborative Prozesse bei der Burkhardt GmbH - Elektronische Auftragsabwicklung mit myOpenFactory</i>	
	<i>Wolfgang Stich, Carsten Schmidt, Volker Stich</i>	195
4	Handlungsempfehlungen für Unternehmen	211
5	Literaturverzeichnis	219
6	Autorenverzeichnis	223