

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
---------------	---

Hans Corsten:

Geschäftsprozeßmanagement - Grundlagen, Elemente und Konzepte -	9
--	---

Michael Koch und Thomas Vogel:

Von der Vertikalen in die Horizontale - Ein Leitfaden zur prozeßorientierten Organisationsentwicklung -	59
--	----

Heinrich Huber und Axel Poestges:

Geschäftsprozeßmanagement - Prinzipien und Werkzeuge für ein erfolgreiches Gestalten von Geschäftsprozessen -	73
---	----

Klaus-Dieter Maier und Peter Laib:

Prozeßoptimierung - Besser, kostengünstiger, schneller und kundennäher -	95
---	----

Ulrich Bertram und Klaus Winkler:

Fallabschließende Bearbeitung als Leitprinzip für das Management von Geschäftsprozessen in Versicherungsunternehmen	121
--	-----

Helmut Krcmar, Bettina Schwarzer und Stefan Zerbe:

Innovativer Werkzeugeinsatz zur Unterstützung prozeßorientierter Organisationen - Einsatz der IT zur Einführung prozeßorientierter Standardsoftware und zur Unterstützung flexibler Workflows -	153
---	-----

Vorstellung der Autoren	195
-------------------------------	-----

Stichwortverzeichnis	199
----------------------------	-----

Geschäftsprozeßmanagement

- Grundlagen, Elemente und Konzepte -

Hans Corsten

1	Prozeßorientierung in der Organisationstheorie	11
2	Grundlagen einer Prozeßorientierung	16
2.1	Konzeptionelle Grundlagen	16
2.2	Instrumentelle Grundlagen	22
2.2.1	Prozeßidentifikation und -ausgrenzung	23
2.2.2	Prozeßstrukturierung	31
2.2.3	Prozeßlogik	33
3	Ausprägungen der Prozeßorientierung	35
4	Organisationstheoretische Aspekte einer prozeßorientierten Reorganisation	40
5	Abschließende Bemerkungen	48
	Literaturverzeichnis	50