

Inhaltsverzeichnis

Von der Prozessdokumentation zum Corporate Performance Management	1
August-Wilhelm Scheer, Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität des Saarlandes Wolfram Jost, IDS Scheer AG	
 <i>Teil 1: Konzeption und Methodik von Corporate Performance Management Lösungen der IDS Scheer</i>	
Von der Unternehmensstrategie zur Prozess-Performance – Was kommt nach Business Intelligence?	7
Helge Heß, IDS Scheer AG	
Management von Prozesskennzahlen im Rahmen der ARIS-Methodik	31
Andreas Kronz, IDS Scheer AG	
Operatives, toolgestütztes Corporate Performance Management mit dem ARIS Process Performance Manager	45
Markus von den Driesch, IDS Scheer AG Tobias Blickle, IDS Scheer AG	
 <i>Teil 2: Corporate Performance Management in der Praxis</i>	
Erfolgreiches Prozess- und Performancecontrolling in der Versorgungsindustrie bei SÜWAG Energie	65
André Dreißien, IDS Scheer AG Rainer Heinrichs, Süwag Energie AG	
Keine Business Intelligence ohne Process Intelligence.....	77
Helmut Krupke, IDS Scheer AG Tino Bauer, IDS Scheer AG	

Kennzahlenbasiertes Process Monitoring im Vertriebsservice der E.ON Bayern AG.....	99
Robert Reif, E.ON Bayern AG	
Andreas Kronz, IDS Scheer AG	
Klaus Miksch, IDS Scheer AG	
Performance Management auf ITIL-Basis im Customer Interaction Center (CIC) der IDS Scheer	125
Gregor Loes, IDS Scheer AG	
Process Performance Management in Securities Operations at CREDIT SUISSE	135
Olaf Klein, Credit Suisse	
Dirk Kogelschatz, Credit Suisse	
Closing the Cycle – Prozesse, Performance und Abläufe in der Versicherungsbranche messen, analysieren und nachhaltig verbessern	153
Herbert Oberländer, IDS Scheer AG	
Frank Ossig, IDS Scheer AG	
Michael Linke, IDS Scheer AG	
Performance Management in Kraftwerken openJET, openBMS und ARIS PPM im Einsatz	161
Bernd Heselmann, GIS mbH	
Peter Stängle, GIS mbH	
Andreas Kronz, IDS Scheer AG	
Klaus Miksch, IDS Scheer AG	
More than Figures – Performance Management of HR-Processes at Vodafone Greece	179
Petros Panagiotidis, Vodafone Greece	
Phillip Knirck, IDS Scheer AG	
Andreas Kronz, IDS Scheer AG	
Corporate Performance Management in Logistik und Beschaffung - Mit Supply Chain Controlling gezielt Schwachstellen aufdecken	191
Steffen Drawert, IDS Scheer AG	

Kontinuierliche Messung und Analyse von Betriebsführungsprozessen – ARIS PPM bei der E.ON Kernkraft	203
Karl Ramler, E.ON Kernkraft GmbH	
Jürgen Schwarzin, E.ON Kernkraft GmbH	
Andreas Kronz, IDS Scheer AG	
Klaus Miksch, IDS Scheer AG	
Analyse und Optimierung des Kreditantragsprozesses bei der DaimlerChrysler Bank	219
Lars Müller, DaimlerChrysler Bank	
Frank Gahse, IDS Scheer AG	
Increasing Customer Satisfaction with Visualized Root-Cause Analysis – CPM Success in the Mass Market at British Telecom	235
John Bird, IDS Scheer UK Limited	
Performance Management im Gesundheitswesen monetär bewerten - Prozesskostenanalyse im Marienhospital Herne	249
Holger Raphael, Marienhospital Herne	
Hendrik Schenk, Marienhospital Herne	
Performance Monitoring von ITIL-Prozessen bei der DAB Bank	265
Simone Sulzmann, iET Solutions GmbH	
Anhang: Die Autoren	275