

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Gliederung *</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Grundlagen *</b>	<b>3</b>
2.1	Einführung *	3
2.1.1	Herausforderungen *	4
2.1.2	Beispiel Auftragsabwicklung *	8
2.1.3	Funktions- & prozessorientierte Organisation *	12
2.1.4	Integrierte Informationssysteme *	17
2.1.5	E-Business-Prozesse *	21
2.1.6	Zentrale Rolle der Prozesse *	25
2.1.7	Bindeglied Betriebswirtschaft – IT *	33
2.2	Konzepte *	38
2.2.1	Von der Strategie zum Informationssystem *	39
2.2.2	Prozesse im Detail *	44
2.2.3	Unterschiedliche Verwendung des Prozess-Begriffs *	51
2.2.4	Eigenschaften von Geschäftsprozessen *	55
2.2.5	Identifikation von Prozessen *	59
2.2.6	Typen von Prozessen *	65
2.2.7	Die Wertschöpfungskette *	73
2.3	Historische Entwicklung *	77
2.3.1	Von der Aufbau- zur Ablauforganisation *	77
2.3.2	Business Process Reengineering *	80
2.3.3	Wiederentdeckung der Prozesse *	85
2.4	Geschäftsprozessmanagement-Kreislauf *	89
2.5	Vorgehensmodelle *	95
<b>3</b>	<b>Strategisches Prozessmanagement **</b>	<b>103</b>
3.1	Aufgaben strategisches Prozessmanagement **	103
3.2	Zielsystem des Unternehmens **	109
3.3	Balanced Scorecard **	115
3.4	Outsourcing **	121
<b>4</b>	<b>Prozessentwurf **</b>	<b>129</b>
4.1	Grundlagen Prozessmodellierung **	129
4.1.1	Nutzen von Prozessmodellen **	130
4.1.2	Inhalt von Prozessmodellen **	135
4.1.3	Verschiedene Sichten auf Prozesse **	140

- 4.1.4 ARIS als Rahmenkonzept \*\* 146
  - 4.1.5 Leistungen \*\* 152
  - 4.1.6 Funktionen \*\* 158
  - 4.1.7 Daten, Information und Wissen \*\* 165
  - 4.1.8 Aufbauorganisation \*\* 174
  - 4.1.9 Kontrollfluss: EPK \*\* 180
  - 4.1.10 Geschäftsregeln \*\* 190
  - 4.1.11 Prozessmodelle und Objektorientierung \*\* 199
  - 4.2 Anwendung Prozessmodellierung \*\* 209
    - 4.2.1 Auswahl Modellierungswerkzeuge und Notationen \*\* 209
    - 4.2.2 Strukturierung von Modellen \*\* 218
  - 4.3 Prozessanalyse \*\* 223
  - 4.4 Prozesskostenrechnung \*\* 231
    - 4.4.1 Prozesskosten Auftragsabwicklung \*\* 231
    - 4.4.2 Prozesskostenrechnung – Vorgehen und Einsatz \*\* 238
  - 4.5 Simulation \*\* 243
    - 4.5.1 Simulation Schadensabwicklung \*\* 243
    - 4.5.2 Simulation – Vorgehen und Einsatz \*\* 252
  - 4.6 Sollprozess-Entwurf \*\* 261
  - 4.7 Qualitäts- und integrierte Managementsysteme \*\* 270
    - 4.7.1 Grundlagen Qualitätsmanagement \*\* 270
    - 4.7.2 Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9000 \*\* 279
    - 4.7.3 Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems \*\* 284
    - 4.7.4 Integrierte Managementsysteme \*\* 292
  - 5 Prozessimplementierung \*\* 301**
    - 5.1 Change Management \*\* 301
    - 5.2 Betriebswirtschaftliche Standardsoftware \*\* 306
      - 5.2.1 Standardsoftware – Aufgaben und Anpassung \*\* 306
      - 5.2.2 Vorgehen Standardsoftware-Einführung \*\* 314
    - 5.3 Workflow Management-Systeme \*\* 322
      - 5.3.1 Workflow Management-Systeme: Grundlagen \*\* 322
      - 5.3.2 Aufbau von Workflow Management-Systemen \*\*\* 329
-

---

5.4	Anwendungsintegration **	338
5.4.1	Von EAI zu BPMS **	338
5.4.2	Business-to-Business-Integration **	348
5.5	Typen von Anwendungssystemen **	356
5.6	Software-Entwicklung **	366
5.6.1	Prozessorientierte Software-Entwicklung **	367
5.6.2	Von der EPK zur UML ***	375
<b>6</b>	<b>Prozesscontrolling **</b>	<b>385</b>
6.1	Messung von Prozesskennzahlen **	385
6.2	Planung und Steuerung von Prozessen **	395
6.3	Real Time Enterprise **	400
6.4	Ständige Prozessverbesserung **	407
	<b>Literatur</b>	<b>413</b>
	<b>Namens- und Organisationsindex</b>	<b>420</b>
	<b>Sachindex</b>	<b>421</b>

---