

Thomas Allweyer

# Geschäftsprozess- management

Strategie, Entwurf,  
Implementierung, Controlling

Mit einem Geleitwort von  
Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer

# 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 ProzeSTsmanagement **	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
<b>5</b>	<b>Prozessimplementierung **</b>	<b>301</b>
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

<b>5.4</b>	Anwendungsintegration **	338
5.4.1	Von EAI zu BPMS **	338
5.4.2	Business-to-Business-Integration **	348
<b>5.5</b>	Typen von Anwendungssystemen **	356
<b>5.6</b>	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>
<b>6.1</b>	Messung von Prozesskennzahlen **	385
<b>6.2</b>	Planung und Steuerung von Prozessen **	395
6.3	Real Time Enterprise **	400
<b>6.4</b>	Ständige Prozessverbesserung **	407
	<b>Literatur</b>	<b>413</b>
	<b>Namens- und Organisationsindex</b>	<b>420</b>
	<b>Sachindex</b>	<b>421</b>