

Inhaltsverzeichnis

1	Geschäftsprozesse – Warum?.....	1
1.1	Aufbauorganisation.....	1
1.2	Ablauforganisation: organisationsverbindende Prozesse.....	3
1.3	Geschäftsprozess - Definition.....	4
1.4	Statische und dynamische Prozesse.....	8
1.5	Detaillierungsgrade und Unternehmensgrenzen.....	9
1.6	Prozesse und IT.....	10
1.7	Herausforderung an das Unternehmen.....	11
1.8	Zusammenfassung.....	12
2	Geschäftsprozesse realisieren auf fünf Ebenen.....	15
2.1	Klassisches Drei-Ebenen-Modell.....	15
2.2	Das Fünf-Schichten-Modell zur Realisierung von Geschäftsprozessen...	17
2.3	Ebene 1: Zielsetzung und Strategie (Kapitel 3).....	18
2.4	Ebene 2: Architektur und Planung (Kapitel 4).....	18
2.5	Ebene 3: Modell und Beschreibung (Kapitel 5).....	19
2.6	Ebene 4: Test und Plausibilisierung (Kapitel 6).....	19
2.7	Ebene 5: Implementierung und Anwendung (Kapitel 7).....	19
2.8	Zusammenfassung.....	19
2.9	Aufgaben und Fallstudie.....	20
3	Unternehmenssicht: Prozesse strategisch gestalten.....	21
3.1	Prozesse in Unternehmensstrategien.....	21
3.1.1	Business Process Re-Engineering.....	21

Inhaltsverzeichnis

3.1.2	ISO 9000:2000 und ISO 9001	22
3.1.3	Total Quality Management	24
3.1.4	EFQM Unternehmensbewertung.....	26
3.1.5	Balanced Scorecard.....	28
3.1.6	Six Sigma	31
3.1.7	Gegenüberstellung und Bewertung.....	32
3.2	Strategisches Vorgehen im Geschäftsprozessmanagement.....	33
3.2.1	Differenzierung der Prozesstypen.....	33
3.2.2	Typenabhängiges Geschäftsprozessmanagement.....	34
3.3	Prozesscontrolling.....	40
3.4	Zusammenfassung	42
3.5	Aufgaben zur Prozess-Modellierung (Teil 1)	43
4	Architektensicht: Prozesse übersichtlich strukturieren.....	45
4.1	Architektur von Geschäftsprozessen – warum ?.....	45
4.2	Architekturkriterien.....	46
4.3	Flussorientierte Architekturkriterien	50
4.4	Objektorientierte Architekturkriterien	54
4.5	Asynchrone Architekturkriterien.....	56
4.6	Zusammenfassung	60
4.7	Aufgaben zur Prozessarchitektur (Teil 2).....	61
5	Fokus Mensch: Prozesse gekonnt beschreiben	63
5.1	Kriterien zur Prozessbeschreibung.....	63
5.2	Textuell-informelle Prozessbeschreibungen	64
5.3	Strukturierte Prozessbeschreibungen	66
5.4	Flussorientierte Prozessbeschreibungen.....	69
5.5	Objektorientierte Prozessbeschreibungen.....	73
5.6	Subjektorientierte Prozessbeschreibungen.....	78
5.7	Zusammenfassung	85

5.8 Aufgaben zur Prozess-Modellierung (Teil 3) 87

6

Qualitätskontrolle: Prozesse auf Eignung prüfen 89

6.1 Visuelle Begutachtung 89

6.2 Walk-Throughs 91

6.3 Simulation 92

6.4 Geschäftsprozesse sofort erleben 93

6.4.1 Klärung des Begriffs 94

6.4.2 Ziel: Geschäftsprozesse am System erleben 95

6.4.3 Beispiel für Prozesse erleben 95

6.5 Zusammenfassung 101

6.6 Aufgaben zur Prozess-Modellierung (Ebene 4) 103

7

IT-Unterstützung: Prozesse erfolgreich implementieren 105

7.1 Manuelle und IT-gestützte Prozessausführung 105

7.1.1 Office-Unterstützung 105

7.1.2 Isolierte Datenbankanwendungen 106

7.1.3 Worklist-Anwendung 107

7.2 Standardsoftware in den Workflow integrieren 107

7.2.1 Referenzmodell für Workflow-Management-Systeme 108

7.2.2 Umsetzung eines Prozesses in SAP/R3 110

7.2.3 Zusammenfassung 115

7.3 Konzepte einer offenen Architektur zur Prozessimplementierung 116

7.3.1 Serviceorientierte Architektur 117

7.3.2 Implementierungskonzepte zur Prozessbeschreibungsmethodik.. 124

7.4 Technische Lösungen für Workflows 129

7.4.1 J2EE 130

7.4.2 .NET 132

7.4.3 Web-Service 134

7.4.4 MQ-Series 137

Inhaltsverzeichnis

7.4.5	SAP Netweaver	138
7.5	Zusammenfassung	140
7.6	Aufgabe zur Prozess-Implementierung (Teil 5).....	143
8	Fallstudie	145
8.1	Strategische Gestaltung	145
8.2	Anforderung an die Prozess-Struktur	147
8.3	Optimierung der Prozessbeschreibung	149
8.4	Prozessimplementierung	152
8.5	Einbinden existierender Programme	158
8.6	Messen und Bewerten	159
8.7	Zusammenfassung	160
8.8	Aufgabe zur Fallstudie.....	160
9	Checklisten	161
9.1	Einleitung	161
9.2	Prozessüberblick.....	161
9.3	Prozessanalyse	162
9.4	Vorbereitung der Prozessmodellierung.....	162
9.5	Prozessaufnahme	163
9.6	Prozessoptimierung	164
9.7	Prozesse einführen	164
	Literaturverzeichnis	167
	Schlagwortverzeichnis.....	171
	Über die Autoren	175