

1 Inhalt

2	Workshop „Flughafenbetrieb“	5
3	Einführung	10
3.1	Prozessarten	11
3.2	Kundenzufriedenheit und QM-Konzepte	13
3.3	ERP-Systeme als Prozessführung	16
3.4	Rollen im Prozessmanagement	17
3.5	Modelle in der Informatik	19
3.6	Modellieren kommt von Modell	20
4	Prozessmodellierung	21
4.1	Wertschöpfungskettendiagramm	23
4.2	Organigramm	25
4.3	Funktionsbaum	27
5	Detaillierte Prozessbeschreibung – ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)	28
5.1	Funktionen (Funktionssicht)	28
5.2	Ereignis	30
5.3	Steuerungs- / Prozessfluss	31
5.4	Prozesspfade	31
5.5	Organisationseinheiten (Organisationssicht)	34
5.6	Ressourcen (Ressourcensicht)	35
5.7	Risikomanagement	37
5.8	Prozessschnittstelle / -wegweiser	37
5.9	Zusammenfassende Grammatik	39
5.10	Musterprozess „Reise stornieren“	40
5.11	Häufig gemachte Fehler bei der EPK-Modellierung	41
5.12	Vorgangskettendiagramm im Grundaufbau	42
5.13	Prozesse verstehen – „Flugreise buchen“	43
5.14	Prozesse ergänzen – „Check-In“	46
5.15	Prozessqualität sichern	50
5.16	Prozesse modellieren – „Zeitungskauf“	51
5.17	Prozesse modellieren – „Boarding“	51
5.18	Prozesse nahtlos erstellen – vom Teilprozess zum Hauptprozess	53
5.19	Festigungsaufgabe „Flug / De-Boarding“	54
6	Optimierung von Prozessen	56
6.1.1	Schaubild „operationale Geschäftsprozessverbesserung“	59
6.1.2	IT-Exkurs – Serviceorientierte Architektur	59
7	Berechnung der Kosten	61
8	Flussdiagramm	64
9	Detaillierte Prozessbeschreibung – Business Process Modelling and Notation (BPMN)	67
9.1	Aufgabe (Funktionssicht)	68
9.2	Pool und Lanes (Organisationssicht)	68
9.3	Connecting Objects	68

9.4	Flow Objects	68
9.5	Gateways	69
9.6	Artifacts (Ressourcensicht)	70
9.7	Beschreibungsdifferenzierung	70
9.7.1	Aufgabe	71
9.7.2	Connecting Objects	71
9.7.3	Flow Objects	72
9.8	Tipps und Tricks	75
10	Master-Aufgabe	76
11	Prozesserfassungsprojekt	78
11.1	Projektablauf	78
11.2	Kleines Konventionenhandbuch	81
11.3	Arbeitsablaufdiagramm	85
11.3.1	Verbale Prozessbeschreibung	85
11.3.2	Variante 1	86
11.3.3	Variante 2	87
12	Solidität von Prozessmodellen	88
13	Schlusswort	90
14	Handbuch ARIS Basic	91
14.1	Software starten	91
14.2	Neues Modell anlegen	92
14.3	Modelle verwalten	93
14.4	Aufruf eines bestehenden Modells	93
14.5	Import und Export von Prozessmodellen	94
14.6	Modellieren	94
14.6.1	Objekte positionieren	94
14.6.2	Objekte kopieren	95
14.6.3	Kanten (Verbindungen) zeichnen	96
14.6.4	Schnellauswahl	96
14.6.5	Spezifikationen	97
14.6.6	Tabellarische Prozesserfassung	98
14.6.7	Zeichenobjekte	98
14.6.8	Übersicht behalten	99
14.6.9	Formatieren	99
14.6.10	Platz schaffen	100
14.7	Prozesse miteinander verknüpfen	101
14.8	Zusätzliche Informationen eingeben	101
14.9	Prozessmodelle auf syntaktische Richtigkeit überprüfen	103
14.10	Modelle ausgeben	103
14.11	Datenmodelle erstellen	105
15	Musterlösungen	106
16	Stichwortverzeichnis	107