

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 6. Auflage	V
Inhaltsverzeichnis.....	VII
Abbildungsverzeichnis	XIII
1 Grundlegende Begriffe.....	1
<i>1.1 Prozess-Management</i>	1
1.1.1 Konzeption.....	1
1.1.2 Rollen und Beteiligte	4
1.1.3 Organisatorische Einbindung.....	6
1.1.4 Zusammenspiel zwischen CIO und CPO	8
1.1.5 Exkurs: Aktionsorientierte Datenverarbeitung	9
1.2 Optimierungskonzepte	11
1.2.1 Business Reengineering	11
1.2.2 Geschäftsprozessoptimierung (GPO).....	20
1.2.3 Fallbeispiel Personalbeschaffung.....	28
1.2.4 Business Reengineering vs. Geschäftsprozessoptimierung ..	30
1.2.5 Praxisbeispiel Rechnungswesen	31
1.2.6 Ansätze zur Prozessoptimierung.....	35
1.2.7 Verwandte Management-Konzepte.....	38
1.2.8 Zweite Phase des Business Reengineering	39
1.3 Geschäftsprozess und Workflow.....	40
1.3.1 Begriff des Geschäftsprozesses.....	40
1.3.2 Begriff des Workflows.....	46
1.3.3 Gegenüberstellung	52
1.4 Workflow-Management	53
1.4.1 Begriff.....	53
1.4.2 Ziele	54
1.4.3 Abgrenzung zum Business Reengineering.....	57
1.4.4 Abgrenzung zum Workgroup-Computing	59
1.4.5 Analogien zur Luftfahrt	59
1.5 Wiederholungsfragen zum 1. Kapitel	60
1.6 Übungen zum 1. Kapitel	61

1.7	Literaturempfehlungen zum 1. Kapitel	62
2	Prozessmodellierung	63
2.1	Ebenen der Prozessmodellierung	63
2.2	Phasen der Prozessmodellierung	64
2.3	Sichten der Prozessmodellierung	67
2.4	Methoden der Prozessmodellierung	70
2.4.1	Klassifizierung	70
2.4.2	Begriffssystem	72
2.4.3	Meta-Modell	72
2.5	Beschreibung ausgewählter Modellierungsmethoden	73
2.5.1	Datenflussorientierte Methoden.....	73
2.5.2	Kontrollflussorientierte Methoden	80
2.5.3	Objektorientierte Methoden	99
2.6	Prozessmodellierung in der Praxis	112
2.7	Werkzeuge für das Prozessmanagement	113
2.7.1	Einsatzmöglichkeiten.....	113
2.7.2	Werkzeug-Auswahl.....	115
2.7.3	Werkzeug-Überblick.....	121
2.8	Wiederholungsfragen zum 2. Kapitel.....	124
2.9	Übungen zum 2. Kapitel	125
2.10	Literaturempfehlungen zum 2. Kapitel	126
3	Geschäftsprozessmodellierung und -simulation	127
3.1	ARIS – Architektur integrierter Informationssysteme	127
3.1.1	Modellierungskonzept.....	127
3.1.2	Modellierungsphasen	128
3.1.3	Modellierungssichten	130
3.1.4	Modelltypen	130
3.2	Modellierung der Organisationssicht	131
3.2.1	Zielsetzung der Organisationsmodellierung.....	131
3.2.2	Begriffssystem und Notation	131
3.3	Modellierung der Datensicht.....	135
3.3.1	Zielsetzung der Datenmodellierung	135
3.3.2	Notation des Entity-Relationship-Modells (ERM).....	136
3.3.3	Erweiterungen des Entity-Relationship-Modells	149
3.3.4	Alternative ERM-Notationen	162
3.3.5	Exkurs: Relationales Datenbankmodell	162

3.3.6	Fachbegriffsmodell (FBM)	176
3.4	Modellierung der Funktionssicht	178
3.4.1	Zielsetzung der Funktionsmodellierung.....	178
3.4.2	Begriffssystem und Notation	179
3.4.3	Funktionsbaum.....	180
3.4.4	Zieldiagramm.....	182
3.4.5	Anwendungssystemtyp-Diagramm	184
3.5	Modellierung der Leistungssicht.....	184
3.6	Modellierung der Steuerungssicht.....	185
3.6.1	Aufgaben der Steuerungssicht	185
3.6.2	WKD Wertschöpfungskettendiagramm	186
3.6.3	EPK Ereignisgesteuerte Prozesskette.....	188
3.7	Simulation.....	216
3.7.1	Begriff.....	216
3.7.2	Simulation als Werkzeug der Entscheidungsunterstützung	218
3.7.3	Prozess-Simulation	220
3.7.4	Wirtschaftlichkeit der Simulation	225
3.7.5	Durchführung einer Simulationsuntersuchung	226
3.7.6	Fallstudie.....	227
3.8	Wiederholungsfragen zum 3. Kapitel	249
3.9	Übungen zum 3. Kapitel	250
3.10	Literaturempfehlungen zum 3. Kapitel	251
4	Prozessmanagement mit Workflow-Management-Systemen	253
4.1	Begriff und historische Entwicklung	253
4.2	Referenzarchitekturen und Workflow-Standards	257
4.3	Funktionen	259
4.3.1	Überblick	259
4.3.2	Modellierung und Simulation von Workflows	260
4.3.3	Instanziierung und Ausführung von Workflows.....	265
4.3.4	Monitoring und Analyse	266
4.4	Client-/Server-Architektur für WFMS	267
4.4.1	Client-/Server-Schichtenmodell.....	267
4.4.2	Rahmenarchitektur.....	269
4.4.3	Präsentationskomponenten	270
4.4.4	Verarbeitungskomponenten	272
4.5	Stufen der Anwendungssystem-Integration	275
4.6	Unterstützung der Prozesskostenrechnung mit WFMS.....	279

4.7	Wiederholungsfragen zum 4. Kapitel.....	282
4.8	Übungen zum 4. Kapitel	283
4.9	Literaturempfehlungen zum 4. Kapitel	284
5	Prozessmanagement mit betriebswirtschaftlicher Standardsoftware	285
5.1	Motivation und Grundlagen	285
5.2	Historische Entwicklung und Trends	288
5.3	Enterprise Resource Planning Systeme.....	290
5.3.1	Merkmale von ERP-Systemen	290
5.3.2	Verbreitung von ERP-Systemen	296
5.4	Supply Chain Management Systeme.....	296
5.4.1	Begriff und Abgrenzung zur Logistik	296
5.4.2	Ziele des Supply Chain Managements.....	299
5.4.3	Organisation des Supply Chain Managements.....	301
5.4.4	Computerunterstützung des Supply Chain Managements...	304
5.5	Customer Relationship Management Systeme	307
5.5.1	Begriff.....	307
5.5.2	Architektur	309
5.5.3	Einsatzbereiche	311
5.6	Data Warehouse Systeme.....	313
5.6.1	Begriff des Data Warehouse	313
5.6.2	Data Warehouse Architekturen	314
5.6.3	Data Warehousing und Prozessmanagement	318
5.6.4	Data Warehousing und Wissensmanagement	319
5.7	Standardsoftware versus Individualsoftware.....	322
5.7.1	Handlungsraum	322
5.7.2	Entwicklung von Individualsoftware	324
5.7.3	Einsatz von Standardsoftware	327
5.7.4	Wirtschaftlichkeit von Standardsoftware	330
5.7.5	Portfolio als Entscheidungshilfe	333
5.8	Architekturen betriebswirtschaftlicher Standardsoftware	335
5.8.1	Ziele und Merkmale	335
5.8.2	Ausgewählte Konzepte	337
5.8.3	Referenzarchitektur für betriebliche Informationssysteme .	343
5.9	Betriebswirtschaftliche Standardsoftware im Mittelstand.....	345
5.10	Workflow-Management mit ERP-Systemen.....	348
5.10.1	Integration von Workflow-Modulen in ERP-Systeme	348

5.10.2	Einsatzbereiche.....	349
5.10.3	Architektur	349
5.10.4	Szenarien für eigenständige WFMS	350
5.10.5	Szenarien für ERP-integrierte WFMS.....	352
5.10.6	Portfolio zur Gesamtbewertung.....	355
5.11	Einführung betriebswirtschaftlicher Standardsoftware	357
5.11.1	Grundstrategien	357
5.11.2	Life-Cycle-Modell.....	365
5.11.3	Einsatz von Referenzprozessmodellen	368
5.11.4	Projektmanagement bei der ERP-Einführung	373
5.11.5	Erfolgsfaktoren der Standardsoftwareeinführung	378
5.11.6	Fallstudie	381
5.12	Elektronische Geschäftsprozessunterstützung	384
5.12.1	Electronic Business	384
5.12.2	Einfluss auf die Märkte	387
5.12.3	Mobile Commerce.....	388
5.12.4	Portale	389
5.12.5	Elektronische Marktplätze.....	390
5.13	Wiederholungsfragen zum 5. Kapitel	392
5.14	Übungen zum 5. Kapitel	394
5.15	Literaturempfehlungen zum 5. Kapitel	399
6	Anhang.....	403
6.1	Literaturverzeichnis	403
6.2	Glossar	428
6.3	Sachwortverzeichnis	431
6.4	Englisch-Deutsch Kurzreferenz	443
6.5	Über den Autor	448