

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 Einleitung	9
1.1 Warum Geschäftsprozessmanagement?	9
1.2 Welchen Nutzen bietet Geschäftsprozessmanagement?	11
1.3 Wie kann das Buch zur Erreichung meiner Ziele beitragen?	14
2 Zentrale Begrifflichkeiten im Prozessmanagement	15
3 Dokumentation und Modellierung von Prozessen	18
3.1 Modellierungskonzepte	18
3.2 Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung	25
3.3 Analyse und Optimierung von Prozessen	26
3.4 Möglichkeiten zur Restrukturierung von Prozessen	28
3.5 Prozessstandardisierung und Prozessmodelle	31
3.6 Umsetzung von Prozesscontrolling	34
4 Vorgehen zur Integration des Geschäftsprozessmanagements	36
4.1 Die eigene Organisation verstehen	36
4.2 Identifikation und Dokumentation von Geschäftsprozessen	39
4.3 Geschäftsprozessmanagement- und Geschäftsprozessbewertung	42
4.4 Risiken in Geschäftsprozessen	45
4.5 Einführung des Geschäftsprozessmanagements in die Organisation	50
5 Fallstudie anhand der Feuerwehr Musterstadt	53
5.1 Vorstellung der Feuerwehr Musterstadt	53
5.2 Schnittstellen und Abgrenzungen in der Aufbauorganisation ...	56
5.3 Identifikation und Optimierung der Geschäftsprozesse	58
5.4 Anwendung der Geschäftsprozessmanagement- und Geschäftsprozessbewertung	67
5.5 Risikobeurteilung der Geschäftsprozesse	71
5.6 Einführung des Geschäftsprozessmanagements bei der Feuerwehr	75

Inhaltsverzeichnis

6 IT-Unterstützung	78
6.1 IT-Anwendungen	78
6.2 Geschäftsprozessmanagement-Werkzeuge	78
6.3 Serviceorientierte Architektur	79
7 Das Wichtigste im Überblick	84
Fazit	86
Abkürzungsverzeichnis	87
Literaturverzeichnis	88