

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsübersicht.....	VII
Inhaltsverzeichnis.....	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XIX
1 Einleitung.....	1
1.1 Ausgangssituation und Motivation.....	1
1.2 Zielsetzung und Forschungsfragen.....	6
1.3 Wissenschaftliche Einordnung und methodisches Vorgehen.....	8
1.4 Aufbau der Arbeit.....	11
2 Charakterisierung des Performance Measurement von kollaborativen	
 Geschäftsprozessen	14
2.1 Performance Measurement.....	14
2.1.1 Begriffsbestimmungen	14
2.1.1.1 Begriff der Performance.....	14
2.1.1.2 Begriff des Performance Measurement.....	18
2.1.2 Begriffsabgrenzungen	21
2.1.2.1 Vom Performance Measurement zum Performance Management.....	21
2.1.2.2 Einordnung in das Controlling	24
2.1.2.3 Einordnung in das strategische Management.....	26
2.1.3 Kennzahlen und Kennzahlensysteme	29
2.1.3.1 Kennzahlen und Indikatoren	29
2.1.3.2 Kennzahlensysteme	32
2.1.3.3 Von traditionellen Kennzahlensystemen zu modernen	
Steuerungskonzepten.....	33
2.1.4 Charakterisierung des Performance Measurement.....	37
2.1.4.1 Strategiebezug	37
2.1.4.2 Leistungsebenen.....	39
2.1.4.3 Strukturierter Kennzahlenaufbau	41
2.1.4.4 Messansatz (Messvorgang)	44
2.2 Kollaborative Geschäftsprozesse	47
2.2.1 Geschäftsprozess.....	47
2.2.1.1 Von der Funktions- zur Prozessorientierung.....	47
2.2.1.2 Geschäftsprozessbegriff.....	49
2.2.1.3 Management von Geschäftsprozessen.....	52
2.2.2 Zwischenbetriebliche Kooperationen.....	57
2.2.2.1 Kooperationsbegriff	57
2.2.2.2 Erklärungsansätze und Ziele von Kooperationen.....	59
2.2.2.3 Klassifizierungsmerkmale von Kooperationen	61
2.2.2.4 Lebenszyklus von Kooperationen	63
2.2.3 Kollaborative Zusammenarbeit.....	65
2.2.3.1 Kollaboration als zwischenbetriebliche Kooperationsform	65
2.2.3.2 Charakterisierung von kollaborativen Geschäftsprozessen.....	70
2.2.3.3 Management von kollaborativen Geschäftsprozessen.....	74
2.3 Zum Performance Measurement von kollaborativen Geschäftsprozessen.....	78
3 Analyse und Bewertung bestehender Ansätze zum Performance Measurement.....	85
3.1 Anforderungsanalyse.....	85

3.1.1	Allgemeine Anforderungen.....	85
3.1.1.1	Anforderungen an Performance-Indikatoren.....	85
3.1.1.2	Anforderungen an Performance-Measurement-Systeme	87
3.1.2	Anforderungen an das Performance Measurement von kollaborativen Geschäftsprozessen	89
3.1.2.1	Anforderungen aus bestehenden Arbeiten	89
3.1.2.2	Synthese der Anforderungen.....	94
3.2	Darstellung ausgewählter Ansätze	98
3.2.1	Unternehmensorientierte Ansätze	99
3.2.1.1	Performance Pyramid.....	99
3.2.1.2	Balanced Scorecard und Kooperations-Scorecards.....	100
3.2.1.3	EFQM-Modell und Ansatz von VOB.....	105
3.2.2	Prozessorientierte Ansätze	107
3.2.2.1	Ansatz von GLEICH/SCHIMPF.....	107
3.2.2.2	Ansatz von BINDER	109
3.2.2.3	Ansatz von KÜNG.....	112
3.2.2.4	Ansatz von MELCHERT/WINTER/KLEESE	113
3.2.2.5	SCOR-Modell und Ansatz von HIEBER	115
3.3	Bewertung der Ansätze	118
4	Modellgestütztes Rahmenkonzept zum Performance Measurement von kollaborativen Geschäftsprozessen.....	122
4.1	Modelle als Lösungsansätze	122
4.1.1	Modellbegriff.....	122
4.1.2	Informationsmodelle	124
4.1.3	Modellierung und Modellierungssprachen.....	126
4.2	Grundstruktur des Rahmenkonzepts	129
4.3	Detaillierung der Gestaltungsbereiche	133
4.3.1	Vorbemerkungen.....	133
4.3.2	Leistungsebenen und -objekte von kollaborativen Geschäftsprozessen	136
4.3.2.1	Definition der Leistungsebenen auf Basis kollaborativer Geschäftsprozessmodelle	136
4.3.2.2	Operationalisierung der Sichtenbildung.....	142
4.3.2.3	Leistungsobjekte von kollaborativen Geschäftsprozessen.....	144
4.3.2.4	Effizienz und Effektivität von kollaborativen Geschäftsprozessen..	147
4.3.3	Kollaboratives Zielsystem.....	149
4.3.3.1	Kollaborationsziele.....	149
4.3.3.2	Detaillierung der kollaborativen Zielbeziehungen	155
4.3.3.3	Erfolgsfaktoren von kollaborativen Geschäftsprozessen	158
4.3.3.4	Offenlegung von Kollaborationszielen und Erfolgsfaktoren	159
4.3.4	Performance-Measurement-System für kollaborative Geschäftsprozesse	162
4.3.4.1	Systematisierung der Prozess-Performance-Indikatoren.....	162
4.3.4.2	Indikatorenbeziehungen	164
4.3.4.3	Kategorisierung der Prozesserfolgsfaktoren	167
4.3.4.4	Konzeption von Performance-Sichten.....	173
4.3.5	Performance-Measurement-Organisation von kollaborativen Geschäftsprozessen	177
4.3.5.1	Institutionelle Verankerung.....	177
4.3.5.2	Klassifikation der Rollen.....	185
4.3.5.3	Semantische Analogien	188

4.3.6	Systemtechnische Komponenten beim Performance Measurement von kollaborativen Geschäftsprozessen	193
4.3.6.1	Serviceorientierte Architekturen	194
4.3.6.2	Dezentrales Process Warehouse als Informationsbasis	199
4.3.6.3	Charakterisierung der Serviceorientierung beim Performance Measurement von kollaborativen Geschäftsprozessen	206
4.3.7	Integration der Gestaltungsbereiche	211
4.4	Vorgehensmodell	214
4.4.1	Grobstruktur des Vorgehensmodells	214
4.4.2	Detaillierung der Phasen des Vorgehensmodells	215
4.4.2.1	Organisatorische Rahmenbedingungen	215
4.4.2.2	Ermittlung der Prozessziele und -erfolgskriterien	216
4.4.2.3	Herleitung der Prozess-Performance-Indikatoren	219
4.4.2.4	Identifikation und Spezifikation der systemtechnischen Komponenten	222
4.4.2.5	Umsetzung des Performance-Measurement-Systems	224
4.4.2.6	Nutzung des Performance-Measurement-Systems	225
4.4.3	Performance Measurement als Bestandteil des kollaborativen Geschäftsprozessmanagements	225
5	Prototypische Implementierung des modellgestützten Rahmenkonzepts	230
5.1	Anwendungsszenario	230
5.1.1	Einordnung	230
5.1.2	R4eGov EP-EJ-Szenario	234
5.2	Prototypische Implementierung	237
5.2.1	Aufbau der R4eGov Tool Suite	237
5.2.2	Realisierung der Prototypen	241
5.2.2.1	VPD- und GPD-Prototyp	241
5.2.2.2	CGD-Prototyp	245
5.2.2.3	CPM-Prototyp	247
5.2.2.4	CPC-Prototyp	248
6	Zusammenfassung und Ausblick	251
	Literaturverzeichnis	253