

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsübersicht.....	VII
Inhaltsverzeichnis.....	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XIX
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>1</b>
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
<b>2 Charakterisierung des Performance Measurement von kollaborativen Geschäftsprozessen .....</b>	<b>14</b>
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
<b>3 Analyse und Bewertung bestehender Ansätze zum Performance Measurement.....</b>	<b>85</b>
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	<b>Modellgestütztes Rahmenkonzept zum Performance Measurement von kollaborativen Geschäftsprozessen.....</b>	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	Detailierung 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 -erfolgsfaktoren .....	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
<b>5 Prototypische Implementierung des modellgestützten Rahmenkonzepts.....</b>	<b>230</b>
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
<b>6 Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>251</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>253</b>