

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Zentrale Begriffe</b> .....	<b>3</b>
2.1	Prozess .....	3
2.2	Geschäftsprozess .....	4
2.3	Workflow .....	4
<b>3</b>	<b>Von der Strategie zum Geschäftsprozess</b> .....	<b>7</b>
3.1	Konzeption des Geschäftsprozessmanagements .....	7
3.2	Vorgehensmodell (Life-Cycle) .....	10
3.3	Rollen und Beteiligte .....	12
<b>4</b>	<b>Dokumentation und Modellierung von Prozessen</b> .....	<b>15</b>
4.1	Überblick über Modellierungskonzepte .....	15
4.2	Methodik und Anwendung der Modellierung .....	16
4.2.1	Prozesslandkarten .....	16
4.2.2	Swimlane-Diagramme .....	18
4.2.3	Erweiterte Ereignisgesteuerte Prozesskette (eEPK) .....	18
4.2.4	Tabellarische Prozesserhebung .....	20
4.2.5	Business Process Model and Notation (BPMN) .....	22
4.3	Methodenvergleich .....	24
4.4	Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung .....	25
<b>5</b>	<b>Analyse und Optimierung von Prozessen</b> .....	<b>27</b>
5.1	Business Reengineering .....	27
5.2	Geschäftsprozessoptimierung .....	27

---

5.3	Möglichkeiten zur Restrukturierung von Prozessen .....	28
5.4	Fallbeispiel .....	29
<b>6</b>	<b>Controlling von Prozessen .....</b>	<b>31</b>
6.1	Strategisches Prozesscontrolling .....	31
6.2	Prozess-Scorecard .....	31
6.3	Prozess-Kennzahlen(-systeme) .....	32
<b>7</b>	<b>IT-Unterstützung .....</b>	<b>39</b>
7.1	Auswahlkriterien für Softwarewerkzeuge .....	39
7.2	Ausgewählte Modellierungs-Werkzeuge .....	41
7.3	Ausgewählte BPM-Suiten .....	41
<b>Literatur</b>	.....	<b>45</b>