

Inhalt

Teil I Erkenntnisse aus der BPM-Best-Practice-Studie

BPM Best Practice – Erfolgsfaktoren der Prozessorientierung	3
Ayelt Komus	

Teil II BPM Best Practice in der Unternehmenspraxis

Über's Malen zum Managen	61
Claus Heberling	

BPM-Methoden und -Tools als Basis für wirtschaftliche und compliancegerechte Abläufe im E.ON-Energie-Konzern	77
Georg Graf von Büdingen und Sebastian Schlaf	

Erhöhte Produktivität durch automatisierte Prozesse und prozessbasierte Benutzerdokumentation in der INTERPANE Gruppe	91
Franziska Goderski und Benedict Groppe	

Kollaborative Prozessmodellierung – Schaffung einer gemeinsamen Prozessplattform für 6 AOKs	107
Norbert Sandau	

Von der ICS Compliance zum gelebten Mehrwert – Business Process Management bei Bayer HealthCare	123
Markwart Lutterbeck	

Optimierte Prozesse im Rechenzentrum mit gelebtem Business Process Management	143
Manfred Heckmeier	

Miles & More – Prozessmanagement im weltweiten Kundenservice	155
Thomas Gesing, Thorsten Hanisch und Sven Wichtrup	

Orinoco – Eine BPM-/SOA-Erfolgsgeschichte in der Deutschen Bank	173
Frank Pfeiffer und Dieter Flöck	
AGIL: Nachhaltige Verbesserung des Geschäftserfolges durch ganzheitliches Geschäftsprozessmanagement	189
Monique Radisch, Dirk Rehse und Jörg Junges	
Teil III Impulse für Better Best Practices	
Praxis und Potenziale der Kombination von Business Process Management und Six Sigma	207
Bert Leyendecker und Ayelt Komus	
BPM-Round-Trip: Wunsch oder Wirklichkeit?	219
Thomas Allweyer	
Biografie des Herausgebers	235