

1 Fallbeispiel Möbelhaus	1
1.1 Basisinformationen	1
1.2 Erste Ideen zur Lösungsentwicklung	2
2 Vorgehensmodell	5
3 Überblick über Methoden der Prozessmodellierung	9
3.1 Modelle	9
3.2 Methoden	9
4 Einsatz der Modellierung	15
4.1 Erstellung einer Prozesslandkarte	15
4.1.1 Beschreibung der Methode	15
4.1.2 Modellierungsbeispiel: Prozesslandkarte Möbelhaus	16
4.1.3 Bewertung der Prozesslandkarte	19
4.2 Erstellung fachlicher Prozessmodelle	20
4.2.1 Tabellarische Prozessmodellierung	20
4.2.2 Swimlane	23
4.2.3 EPK/eEPK	26
4.2.4 BPMN	34
4.3 Methodenvergleich	41
4.4 Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung	42
5 Analyse und Optimierung von Prozessen	45
5.1 Generelle Möglichkeiten der Prozessoptimierung	45

5.2	Anwendungsbeispiel für eine Prozessoptimierung	48
5.3	Prozesscontrolling mit Kennzahlen	51
Literatur	59