

<b>1</b>	<b>Fallbeispiel Möbelhaus</b>	1
1.1	Basisinformationen	1
1.2	Erste Ideen zur Lösungsentwicklung	2
<b>2</b>	<b>Vorgehensmodell</b>	5
<b>3</b>	<b>Überblick über Methoden der Prozessmodellierung</b>	9
3.1	Modelle	9
3.2	Methoden	9
<b>4</b>	<b>Einsatz der Modellierung</b>	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
<b>5</b>	<b>Analyse und Optimierung von Prozessen</b>	45
5.1	Generelle Möglichkeiten der Prozessoptimierung	45

5.2 Anwendungsbeispiel für eine Prozessoptimierung .....	48
5.3 Prozesscontrolling mit Kennzahlen .....	51
<b>Literatur .....</b>	<b>59</b>