

<b>1</b>	<b>Motivation</b>	1
1.1	Geschäftsprozesse und Geschäftsprozessmanagement	1
1.2	Blick auf die Welt, Strukturierung und Modellbildung	3
1.3	Bestandteile einer Prozessbeschreibung	5
1.4	Rahmenbedingungen für Prozessmodelle und Prozessinstanzen	6
1.5	Prozesskennzahlen	7
1.6	Unterstützungskonzepte	8
1.7	Digitalisierung	10
1.8	Prozess zum Erstellen von Prozessen	11
1.9	Organisatorische und technische Implementierung	13
1.10	Erfolgsmessung mit Kennzahlen	14
1.11	Kontinuierliche Verbesserung	14
1.12	Unternehmensführung und Geschäftsprozessmanagement	15
	Literatur	17
<b>2</b>	<b>Modelle</b>	19
2.1	Modell und Wirklichkeit	19
2.2	Ablauf des systematischen Wissenserwerbs	20
2.3	Eigenschaften von Modellen	23
2.4	Modelle der Sozialwissenschaften	25
2.5	Modelle der Betriebswirtschaft	30
2.6	Modelle der Wirtschaftsinformatik	38
2.7	Modelle der Informatik	48
2.8	Fazit: Modelle für Geschäftsprozesse	65
	Literatur	68
<b>3</b>	<b>Modellierungssprachen für Geschäftsprozesse</b>	71
3.1	Überblick	72
3.2	Flussdiagramme: Flowcharts	73

3.3	Ereignisgesteuerte Prozessketten .....	78
3.4	UML-Aktivitätsdiagramme .....	87
3.5	BPMN .....	92
3.6	S-BPM und PASS .....	115
3.7	Vergleich und Gegenüberstellung .....	128
	Literatur .....	132
<b>4</b>	<b>Gegenwärtige Herausforderungen im Geschäftsprozessmanagement .....</b>	<b>135</b>
4.1	Beschreibung komplexer Prozesssysteme und Systemarchitektur .....	135
4.2	Vom Prozessmodell zur Digitalisierung .....	152
4.3	Einbeziehen von Internet of Things .....	157
4.4	Einbeziehung von Künstlicher Intelligenz .....	173
4.5	Integration sozialer Verhaltensmuster in die Prozessmodellierung .....	177
	Literatur .....	191
<b>5</b>	<b>Vorgehensweise von der Modellbildung zur Digitalisierung .....</b>	<b>195</b>
5.1	Einordnung in den Gesamtzusammenhang .....	195
5.2	Aktivitätsbündel im Geschäftsprozessmanagement .....	196
5.3	Einführung in Design Thinking .....	208
5.4	Verbindung der Konzepte .....	216
	Literatur .....	223
<b>6</b>	<b>Vorbereitung der Prozessimplementierung .....</b>	<b>225</b>
6.1	Analyse und Modellierung .....	226
6.2	Qualitätskontrolle: Validierung und Optimierung .....	260
	Literatur .....	266
<b>7</b>	<b>Umsetzung .....</b>	<b>269</b>
7.1	Prozessdokumentation .....	270
7.2	Verknupfung von Elementen der Unternehmensarchitektur: organisatorische und IT-Implementierung .....	272
7.3	Betrieb und Monitoring .....	284
	Literatur .....	297
<b>8</b>	<b>Werkzeuge .....</b>	<b>299</b>
8.1	Erfassungs- und Modellierungswerkzeuge .....	300
8.2	Validierungswerkzeuge .....	314
8.3	Optimierungswerkzeuge .....	318
8.4	IT-Implementierung .....	320
8.5	Werkzeuge für die organisatorische Implementierung .....	325

8.6	Werkzeuge für den Betrieb und das Monitoring .....	327
8.7	Zusammenwirken der Werkzeuge .....	329
8.8	Werkzeuge für das Management des Digitalisierungsprozesses .....	331
	Literatur .....	334
<b>9</b>	<b>Beispiele aus der Praxis .....</b>	<b>335</b>
9.1	Fallbeispiel 1: Optimierung von Logistikprozessen zur Reduktion von Durchlaufzeiten .....	336
9.2	Fallbeispiel 2: Einführung eines fahrerlosen Transportsystems .....	351
9.3	Fallbeispiel 3: Umsetzung eines Manufacturing Execution System .....	359
9.4	Zusammenfassung .....	371
	Literatur .....	372
<b>10</b>	<b>Resümee .....</b>	<b>375</b>
	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>379</b>