

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Wesen von Geschäftsprozessen? | 1 |
| 1.1 | Aufbauorganisation: Ordnung des Systems | 2 |
| 1.2 | Ablauforganisation: Organisationsverbindende Prozesse | 4 |
| 1.3 | Organisation ist Kommunikation | 6 |
| 1.4 | Was haben Geschäftsprozesse mit Sprache zu tun? | 7 |
| 1.5 | Prozessmodelle und Prozessinstanzen | 10 |
| 1.6 | Detaillierungsgrade und Unternehmensgrenzen | 11 |
| 1.7 | Prozesse und IT | 13 |
| 1.8 | Herausforderung für Unternehmen | 14 |
| 1.9 | Zusammenfassung | 15 |
| 2 | Fünf Abstraktionsebenen: Von der Strategie zum Workflow | 17 |
| 2.1 | Klassisches Drei-Ebenen-Modell | 17 |
| 2.2 | Das Fünf-Schichten-Modell zur Realisierung von Geschäftsprozessen | 19 |
| 2.2.1 | Ebene 1: Zielsetzung und Strategie (Kapitel 3) | 19 |
| 2.2.2 | Ebene 2: Planung und Vorgehen (Kapitel 4) | 20 |
| 2.2.3 | Ebene 3: Modell und Beschreibung (Kapitel 5) | 20 |
| 2.2.4 | Ebene 4: Test und Plausibilisierung (Kapitel 6) | 20 |
| 2.2.5 | Ebene 5: Organisatorische und technische Implementierung (Kapitel 7) | 21 |
| 2.3 | Zusammenfassung | 21 |
| 2.4 | Aufgaben und Fallstudie | 22 |
| 3 | Unternehmenssicht: Prozesse strategisch ausrichten | 23 |
| 3.1 | Prozesse in Unternehmensstrategien | 23 |
| 3.1.1 | Business Process Re-Engineering | 24 |
| 3.1.2 | ISO 9000 ff. | 24 |
| 3.1.3 | Total Quality Management | 26 |
| 3.1.4 | EFQM Unternehmensbewertung | 27 |
| 3.1.5 | Balanced Scorecard | 29 |
| 3.1.6 | Six Sigma | 32 |
| 3.1.7 | Gegenüberstellung und Bewertung | 33 |
| 3.2 | Differenzierung von Prozesstypen | 33 |
| 3.2.1 | Wettbewerbsorientierte Prozesse | 33 |
| 3.2.2 | Change-sensitive Prozesse | 34 |
| 3.2.3 | IT-terminierte Prozesse | 34 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.2.4 | Wissensorientierte Prozesse | 35 |
| 3.2.5 | „Zombi“-Prozesse..... | 36 |
| 3.3 | Prozesscontrolling | 37 |
| 3.4 | Zusammenfassung | 39 |
| 3.5 | Aufgabe zur Strategie (Teil 1) | 39 |
| 4 | Vorgehen: Geschäftsprozesse managen | 41 |
| 4.1 | Geschäftsprozessmanagement als Vorgehensmodell..... | 41 |
| 4.1.1 | Kurze Historie von Vorgehensmodellen..... | 41 |
| 4.1.2 | Kennzeichen von Vorgehensmodellen..... | 43 |
| 4.1.3 | Geschäftsprozessmanagement als Vorgehensmodell..... | 44 |
| 4.1.4 | Aufgabenorientiertes V-Modell XT..... | 45 |
| 4.1.5 | Objektorientierter Rational Unified Process (RUP) | 46 |
| 4.1.6 | Subjektorientierter S-BPM-Regelkreis..... | 47 |
| 4.1.7 | Zusammenfassung | 48 |
| 4.2 | Rollen festlegen..... | 49 |
| 4.2.1 | Klassischer Ansatz..... | 49 |
| 4.2.2 | Moderner Ansatz..... | 50 |
| 4.3 | Aufgabe zum Vorgehen (Teil 2) | 52 |
| 5 | Architektensicht: Prozesse gekonnt beschreiben | 53 |
| 5.1 | Grundprinzipien der Prozessbeschreibung | 53 |
| 5.2 | Anforderungen an die Beschreibung von Geschäftsprozessen | 54 |
| 5.2.1 | Verständlichkeit..... | 54 |
| 5.2.2 | Flexibilität und Korrektheit..... | 54 |
| 5.2.3 | Durchgängigkeit (statische und dynamische Aspekte)..... | 55 |
| 5.2.4 | Strukturierbarkeit | 56 |
| 5.3 | Natürliche Sprache | 56 |
| 5.4 | Grundprinzipien der grafischen Geschäftsprozessbeschreibung..... | 59 |
| 5.4.1 | Aufgabenorientiertes Grundprinzip | 61 |
| 5.4.2 | Objektorientiertes Grundprinzip..... | 61 |
| 5.4.3 | Subjektorientiertes Grundprinzip | 61 |
| 5.5 | Aufgabenorientierte Geschäftsprozessmodellierungsmethode..... | 62 |
| 5.5.1 | Eigenschaften und Konventionen | 62 |
| 5.5.1.1 | Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK) | 62 |
| 5.5.1.2 | Programmablaufpläne (PAP)..... | 63 |
| 5.5.1.3 | Business Process Model and Notation (BPMN) | 64 |
| 5.5.2 | Bewertung der Praxisrelevanz..... | 65 |
| 5.6 | Objektorientierte Geschäftsprozessmodellierungsmethode..... | 68 |
| 5.6.1 | Eigenschaften und Konventionen | 68 |
| 5.6.1.1 | Use-Case-Diagramm | 69 |
| 5.6.1.2 | Sequenzdiagramm..... | 69 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 5.6.1.3 | Aktivitätsdiagramm | 70 |
| 5.6.2 | Bewertung der Praxisrelevanz..... | 71 |
| 5.7 | Subjektorientierte Geschäftsprozessmodellierungsmethodik | 73 |
| 5.7.1 | Eigenschaften und Konventionen | 73 |
| 5.7.1.1 | Subjektinteraktionsdiagramm (SID) | 73 |
| 5.7.1.2 | Subjektverhaltensdiagramm (SVD) | 74 |
| 5.7.2 | Bewertung der Praxisrelevanz..... | 75 |
| 5.8 | Werkzeugunterstützung bei der Beschreibung von Geschäftsprozessen | 77 |
| 5.8.1 | Grundprinzipien und Modellierungsmethoden..... | 77 |
| 5.8.2 | Empfehlungen zur Wahl der „richtigen“ Modellierungsmethode | 77 |
| 5.8.3 | Empfehlungen zur Wahl des „richtigen“ Modellierungswerkzeuges..... | 78 |
| 5.9 | Zusammenfassung | 78 |
| 5.10 | Aufgabe zur Prozessbeschreibung (Teil 3) | 79 |
| 6 | Qualitätskontrolle: Prozessmodelle validieren | 81 |
| 6.1 | Visuelle Methoden | 81 |
| 6.1.1 | Vorgehensweise und Konventionen..... | 81 |
| 6.1.2 | Bewertung | 82 |
| 6.2 | Walk-Through | 83 |
| 6.2.1 | Vorgehensweise und Konventionen..... | 83 |
| 6.2.2 | Bewertung | 84 |
| 6.3 | Simulation | 84 |
| 6.3.1 | Vorgehensweise und Konventionen..... | 84 |
| 6.3.2 | Bewertung | 85 |
| 6.4 | Geschäftsprozesse „für alle Sinne“ | 85 |
| 6.4.1 | Begriffsklärung | 85 |
| 6.4.2 | Vorgehensweise und Konventionen..... | 86 |
| 6.4.3 | Geschäftsprozesse sofort erleben | 86 |
| 6.4.4 | Geschäftsprozesse zum Anfassen | 92 |
| 6.4.5 | Bewertung | 93 |
| 6.5 | Zusammenfassung | 94 |
| 6.6 | Aufgabe zur Qualitätskontrolle (Teil 4) | 95 |
| 7 | Implementierung: Prozessmodelle erfolgreich umsetzen | 97 |
| 7.1 | Übertragung von Prozessmodellen auf die Organisation | 97 |
| 7.1.1 | Prozessmodell und Organisationsformen | 98 |
| 7.1.2 | Unterschiedliche Organisationsformen..... | 98 |
| 7.1.3 | Einbetten von Aufgaben und Subjekten | 102 |
| 7.1.4 | Einbetten von Geschäftsobjekten | 106 |
| 7.1.5 | Zusammenfassung | 109 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 7.2 | Prozessmodelle (mit IT) ausführen | 110 |
| 7.2.1 | Prozesse manuell ausführen | 111 |
| 7.2.2 | Verwendung von einfachen Arbeitslisten (Worklists) | 112 |
| 7.2.3 | Transformation in Workflow Systeme..... | 113 |
| 7.2.4 | Transformation über Zwischenstufen | 119 |
| 7.2.4.1 | Allgemeine Konzepte für Zwischenstufen..... | 120 |
| 7.2.4.2 | Implementierung für Zwischenstufen..... | 125 |
| 7.2.5 | Transformation durch Programmierung..... | 130 |
| 7.2.5.1 | Java 2 Platform Enterprise Edition (J2EE) | 131 |
| 7.2.5.2 | .NET | 133 |
| 7.2.5.3 | Web-Service | 134 |
| 7.2.5.4 | MQ-Series..... | 136 |
| 7.2.5.5 | SAP Netweaver | 137 |
| 7.3 | Zusammenfassung | 140 |
| 7.4 | Aufgabe zur Prozess-Implementierung (Teil 5)..... | 142 |
| 8 | Fallstudie..... | 143 |
| 8.1 | Zielsetzung und Strategie..... | 143 |
| 8.1.1 | Ausgangslage | 143 |
| 8.1.2 | Strategisches Modell..... | 143 |
| 8.1.3 | Prozesstypisierung | 144 |
| 8.1.4 | Vorgaben an das Prozesscontrolling..... | 144 |
| 8.2 | Architektur und Planung | 145 |
| 8.3 | Modell und Beschreibung | 147 |
| 8.4 | Test und Plausibilisierung..... | 149 |
| 8.5 | Implementierung..... | 150 |
| 8.5.1 | Rollenzuordnung..... | 151 |
| 8.5.2 | Geschäftsobjekte | 153 |
| 8.5.3 | Einbinden existierender Systeme | 154 |
| 8.6 | Prozessausführung..... | 155 |
| 8.7 | Messen und Bewerten | 157 |
| 8.8 | Zusammenfassung | 158 |
| | Literatur | 159 |
| | Schlagwortverzeichnis..... | 163 |

Geschäftsprozesse realisieren

Ein praxisorientierter Leitfaden von der Strategie bis zur
Implementierung

Obermeier, S.; Fischer, H.; Fleischmann, A.; Dirndorfer,
M.

2014, X, 164 S. 78 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-8348-1900-0