

# **Business Process Reengineering (BPR) und Workflow-Management-Systeme (WFMS)**

Theorie und Praxis in der Schweiz

**Dissertation  
der Wirtschaftswissenschaftlichen  
Fakultät  
der Universität Zürich**

zur Erlangung der Würde  
eines Doktors der Wirtschaftswissenschaft

vorgelegt von

Ronald Schnetzer

von

Dietikon (ZH) und Bütschwil (SG)

genehmigt auf Antrag von

Prof. Dr. Kurt Bauknecht

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	III
Inhaltsübersicht.....	V
Inhaltsverzeichnis.....	VII
Einleitung.....	1
Problemstellung / Ausgangslage.....	1
Zielsetzungen / Beiträge.....	2
Aufbau der Arbeit.....	3
<b>1 Business Process Reengineering (BPR).....</b>	<b>5</b>
1.1 BPR-Begriff.....	6
1.1.1 Gründe / Herkunft.....	6
1.1.2 Definitionen.....	8
1.1.3 Forschung.....	11
1.2 BPR-Idee.....	16
1.2.1 Fundamental.....	16
1.2.2 Radikal.....	16
1.2.3 Prozessdenken.....	18
1.2.4 Informationstechnologie (IT).....	24
1.3 BPR-Abgrenzungen.....	30
1.3.1 Abgrenzung zu anderen Managementkonzepten.....	30
1.3.2 Abgrenzung des Untersuchungsobjektes.....	33
1.4 BPR-Vorgehen.....	34
1.4.1 Vorgehensmodelle.....	34
1.4.2 BPR-Metavorgehensmodell.....	36
1.4.3 Induktives Denken.....	39
1.5 Erste Erkenntnisse zu BPR.....	43
1.5.1 Der BPR-Schmetterling.....	43
1.5.2 Fazit BPR.....	45
<b>2 Workflow-Management-Systeme (WFMS).....</b>	<b>47</b>
2.1 Workflow-Management-Begriff.....	48
2.1.1 Gründe.....	48
2.1.2 Definitionen.....	50
2.1.3 Forschung.....	54
2.2 Workflow-Management-Idee.....	62
2.2.1 Nutzen.....	62
2.2.2 Zyklus.....	64
2.3 Workflow-Management-Systeme.....	66
2.3.1 Komponenten.....	66
2.3.2 Kategorisierung.....	68
2.3.3 Workflow-Management-Coalition.....	70
2.4 Abgrenzungen zu Workflow-Management-Systemen.....	73
2.4.1 Groupware.....	73
2.4.2 Imaging.....	76

2.5 Erste Erkenntnisse zu Workflow-Management-Systemen.....	77
2.5.1 Einordnung.....	77
2.5.2 Situation.....	78
<b>3 BPR &amp; Workflow-Management-Systeme.....</b>	<b>81</b>
3.1 IT-Rollen im BPR.....	82
3.1.1 Enabler-Rolle (Ermöglicher- resp. Auslöser-Rolle).....	83
3.1.2 Inhibitor-Rolle (Verhinderer-Rolle).....	85
3.1.3 Facilitator-Rolle (Erleichterer-Rolle).....	87
3.1.4 Implementor-Rolle (Umsetzer-Rolle).....	90
3.1.5 Supporter-Rolle (Unterstützer-Rolle).....	91
3.2 Workflow-Management-Systeme im BPR.....	92
3.2.1 Methode zur BPR-Unterstützung.....	92
3.2.2 Techniken zur BPR-Unterstützung.....	94
3.2.3 Tools zur BPR-Unterstützung.....	98
3.3 Erkenntnisse zu BPR & WFMS.....	102
3.3.1 Rollen eines Workflow-Management-Systems im BPR.....	102
3.3.2 Ganzheitliches Prozessmanagement.....	103
3.3.3 Fazit BPR & WFMS.....	105
<b>4 Hypothesen.....</b>	<b>107</b>
4.1 Grundannahme Informationsmanagement (IM).....	110
4.1.1 IM als Erfolgsfaktor.....	110
4.1.2 IT-Potential-Nutzung ist IM-Aufgabe.....	112
4.2 BPR- und WFMS-Charakteristiken.....	114
4.2.1 BPR-Projekte in der Schweiz.....	115
4.2.2 Vorgehen bei BPR-Projekten.....	116
4.2.3 Resultate von BPR-Projekten.....	117
4.2.4 Auslöse-, Antriebs- und Hemmfaktoren.....	118
4.2.5 Informationstechnologie (IT) und BPR.....	119
4.2.6 Produkte und Dienstleistungen für BPR.....	120
4.3 Arbeitshypothese 1: Es besteht eine Lücke zwischen BPR & WFMS!.....	122
4.3.1 Herleitung der Lückenhypothese.....	122
4.3.2 Beschreibung der Lücke.....	122
4.3.3 Darstellung der Lücke.....	125
4.4 Arbeitshypothese 2: Das Prozessdenken beeinflusst den Erfolg!.....	128
4.4.1 Herleitung Prozesshypothese.....	128
4.4.2 Ungenutztes WFMS-Potential.....	128
4.4.3 Prozessdenkweise.....	130
4.5 Arbeitshypothese 3: Das Potential kann gezielt genutzt werden!.....	131
4.5.1 Herleitung Potentialhypothese.....	131
4.5.2 Potentiale.....	131
4.5.3 Voraussetzungen.....	132
4.6 Fazit Arbeitshypothesen.....	134
<b>5 Untersuchungsrahmen.....</b>	<b>137</b>
5.1 Vorgehen zur Hypothesenüberprüfung.....	139
5.1.1 Empirische Untersuchung (Querschnittstudie): Kapitel 6.....	139
5.1.2 Fallstudien (Längsschnittstudien): Kapitel 7.....	140
5.1.3 Fazit Vorgehen.....	140

5.2 Exkurs: Trilogie aus dem <i>Zürcher Ansatz</i> .....	141
5.2.1 Zürcher Ansatz.....	141
5.2.2 Trilogie.....	141
5.2.3 Strategie.....	143
5.2.4 Struktur.....	144
5.2.5 Unternehmungskultur.....	145
5.2.6 IT-Dimension.....	146
5.3 Untersuchungshilfsmittel.....	147
5.3.1 BPR-Rad.....	147
5.3.2 Analyseeinheiten.....	150
5.3.3 Hilfsmatrizen.....	152
5.3.4 Fazit Untersuchungshilfsmittel.....	153
5.4 Fazit Untersuchungsrahmen.....	154
5.4.1 Anforderung und Erfüllung.....	154
5.4.2 Vorgehen und Untersuchungshilfsmittel.....	155
<b>6 Praxis in der Schweiz.....</b>	<b>157</b>
6.1 Allgemeine Untersuchungen.....	158
6.1.1 BPR-Untersuchungen.....	159
6.1.2 WFMS-Untersuchungen.....	161
6.1.3 Exkurs: Allgemeine Untersuchungsergebnisse.....	163
6.2 Eigene Untersuchung für die Schweiz.....	170
6.2.1 Methodik.....	170
6.2.2 Fragen in den 6 BPR-Bereichen.....	172
6.2.3 Zusammenhang Studienfragen und Charakteristika.....	173
6.3 Ergebnisse der Schweizer Studie.....	175
6.3.1 BPR-Projekte in der Schweiz.....	175
6.3.2 Vorgehen bei BPR-Projekten.....	178
6.3.3 Resultate von BPR-Projekten.....	180
6.3.4 Auslöse-, Antriebs- und Hemmfaktoren.....	183
6.3.5 Informationstechnologie (IT) und BPR.....	186
6.3.6 Produkte und Dienstleistungen für BPR.....	190
6.4 Erkenntnisse aus der Studie.....	194
6.4.1 BPR-Charakteristika in der Schweiz.....	194
6.4.2 Erste Hinweise zu den Arbeitshypothesen.....	195
<b>7 SKA-Fallbeispiele.....</b>	<b>199</b>
7.1 SKA-Strategie, Struktur, Kultur und IT.....	200
7.1.1 Bankensituation.....	200
7.1.2 SKA - Strategie, Struktur und Kultur.....	203
7.1.3 SKA - IT: Organisation und Anwendungsentwicklung.....	210
7.2 BPR und WFMS in der SKA.....	213
7.2.1 BPR in der SKA.....	213
7.2.2 Workflow-Management-Systeme in der SKA.....	215
7.3 Beschreibung SKA-Fallbeispiele.....	219
7.3.1 SKA-Fallbeispiel 1: SPUD / PZ.....	222
7.3.2 SKA-Fallbeispiel 2: IDMS / PAPA.....	238
7.3.3 SKA-Fallbeispiel 3: Bank '95 / CSBS.....	251
7.3.4 SKA-Fallbeispiel 4: Retail / IPP.....	258
7.3.5 SKA-Fallbeispiel 5: FK/CRM.....	269

<b>8 Erkenntnisse</b> .....	<b>281</b>
8.1 Erkenntnisse zur Arbeitshypothese 1 (Lückenhypothese).....	283
8.1.1 Hypothesenprüfung.....	283
8.1.2 Einflussfaktoren.....	287
8.1.3 Diskussion.....	288
8.2 Erkenntnisse zur Arbeitshypothese 2 (Prozesshypothese).....	293
8.2.1 Hypothesenprüfung.....	293
8.2.2 Einflussfaktoren.....	295
8.2.3 Diskussion.....	296
8.3 Erkenntnisse zur Arbeitshypothese 3 (Potentialhypothese).....	298
8.3.1 Hypothesenprüfung.....	298
8.3.2 Einflussfaktoren.....	301
8.3.3 Diskussion.....	302
8.4 Fazit aus der Hypothesenprüfung.....	304
8.4.1 Haupterkenntnisse aus den Fallbeispielen.....	304
8.4.2 Beurteilung der drei Arbeitshypothesen.....	304
8.4.3 Zusammenhang der Arbeitshypothesen.....	305
<b>9 Hinweise für die Praxis</b> .....	<b>307</b>
9.1 Strategie.....	310
9.1.1 Grundlagen.....	311
9.1.2 Ziele.....	315
9.1.3 Massnahmen.....	316
9.1.4 Mittel.....	317
9.1.5 Fazit Strategie.....	319
9.2 Struktur.....	322
9.2.1 Institutioneller Aspekt.....	323
9.2.2 Funktionaler resp. prozessualer Aspekt.....	325
9.2.3 Instrumenteller Aspekt.....	328
9.2.4 Fazit Struktur.....	331
9.3 Kultur.....	333
9.3.1 Individueller Aspekt.....	333
9.3.2 Dualistischer Aspekt.....	336
9.3.3 Kollektiver Aspekt.....	338
9.3.4 Fazit Kultur.....	339
9.4 Informations-Technologie (IT).....	341
9.4.1 Enabler-Rolle (Ermöglicher- resp. Auslöser-Rolle).....	342
9.4.2 Inhibitor-Rolle (Verhinderer-Rolle).....	343
9.4.3 Facilitator-Rolle (Erleichterer-Rolle).....	345
9.4.4 Implementor-Rolle (Umsetzer-Rolle).....	350
9.4.5 Supporter-Rolle (Unterstützer-Rolle).....	351
9.4.6 Fazit IT (Informationstechnologie).....	352
9.5 Schlussbetrachtung.....	355
9.5.1 Zusammenfassung.....	355
9.5.2 Empfehlungen.....	358
9.5.3 Ausblick.....	360
Literaturverzeichnis.....	369
Abkürzungen.....	419
Stichwortverzeichnis.....	421
Lebenslauf.....	427