

# Integriertes Geschäftsprozess- management

Effektive Organisationsgestaltung  
mit Workflow-, Workgroup- und  
Dokumentenmanagement-Systemen

3., verbesserte und erweiterte Auflage



# Inhaltsübersicht

<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Ausgangssituation.....	1
1.2 Zielsetzung des Buches.....	4
1.3 Aufbau des Buches.....	9
<b>2 Gestaltungsrahmen des integrierten Geschäftsprozessmanagements</b> .....	<b>13</b>
2.1 Begriffsbestimmungen.....	13
2.2 Strategisches Geschäftsprozessmanagement.....	19
2.3 Informations- und Kommunikationssysteme im Geschäftsprozessmanagement...	39
2.4 Technische Grundlagen des Geschäftsprozessmanagements.....	89
<b>3 Vorgehensmodelle zur Einführung von integrierten Geschäftsprozessmanagement-Lösungen</b> .....	<b>111</b>
3.1 Abgrenzung zu bestehenden Einführungsmodellen.....	113
3.2 Voruntersuchung.....	118
3.3 Projektorganisation.....	133
3.4 Erhebung der Ist-Situation.....	142
3.5 Gestaltung des Veränderungsbereiches.....	164
3.6 Implementierung von Prozessunterstützungssystemen.....	197
3.7 Validierung und kritische Würdigung des Einführungsmodells.....	229
<b>4 Integrationsansätze für Prozessunterstützungstechnologien</b> .....	<b>249</b>
4.1 Vorgehensweise.....	249
4.2 Literaturansätze der Integration.....	252
4.3 Empirisch motivierte Integrationsansätze.....	255
4.4 Integrationsansatz der aktiven IGPM-Instanz.....	283
<b>5 Zusammenfassung und Ausblick</b> .....	<b>297</b>
<b>6 Anhang</b> .....	<b>301</b>

<b>Vorwort zur 3. Auflage.....</b>	<b>V</b>
<b>Inhaltsübersicht.....</b>	<b>IX</b>
<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>X</b>
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1.1 Ausgangssituation.....	1
1.2 Zielsetzung des Buches.....	4
1.3 Aufbau des Buches.....	9
<b>2 Gestaltungsrahmen des integrierten Geschäftsprozessmanagements.....</b>	<b>13</b>
2.1 Begriffsbestimmungen.....	13
2.2 Strategisches Geschäftsprozessmanagement.....	19
2.2.1 Ziele des Geschäftsprozessmanagements.....	20
2.2.2 Geschäftsprozessmanagement-Architekturen.....	26
2.2.3 Organisatorischer Handlungsrahmen.....	32
2.3 Informations- und Kommunikationssysteme im Geschäftsprozessmanagement...	39
2.3.1 Einführung eines Metamodells.....	39
2.3.2 Betriebswirtschaftliche Prozessmodellierung vs. technische Prozesssteuerung.....	43
2.3.3 Bedeutung von CSCW-Technologien für das integrierte • Geschäftsprozessmanagement.....	49
2.3-3-1 Integrierte Dokumenten-Management- und Archivierungssysteme.	50
2.3-3-2 Workgroup-Computing.....	55
2.3-3-3 Workflow-Management.....	58
2.3.4 Koordination der Ausführung von Elementarfunktionen.....	76
2.3-5 Interorganisationale Prozessunterstützungssysteme.....	83
2.3-6 Metamodell für prozessunterstützende IuK-Systeme.....	85
2.4 Technische Grundlagen des Geschäftsprozessmanagements.....	89
<b>3 Vorgehensmodelle zur Einführung von integrierten Geschäftsprozessmanagement-Lösungen.....</b>	<b>111</b>
3-1 Abgrenzung zu bestehenden Einführungsmodellen.....	113
3-2 Voruntersuchung.....	118
3-2.1 Bestimmung einer Leitvision.....	120
3-2.2 Festlegung des Veränderungsbereiches.....	121

3-2.3	Prüfung der Voraussetzungen im Veränderungsbereich.....	123
3-2.4	Festlegung des Veränderungsumfanga / Projektzieldefinition.....	125
3.2.5	Projektgrobplanung und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung.....	126
3-2.6	Akzeptanzsicherung bei den verschiedenen Interessengruppen.....	126
3-2.7	Ergebnisfeststellung und Kick-off-Meeting.....	132
3-3'	Projektorganisation.....	133
3-3-1	Projektorganisationsformen.....	134
3-3-2	Projektmitarbeiter.....	136
3-3-3	Projektmanagementfunktionen.....	138
3.4	Erhebung der Ist-Situation.....	142
3-4.1	Vorbereitung der Erhebung:.....	145
3-4.1.1	Vorbereitung der Gesamterhebung.....	146
3-4.1.2	Vorbereitung der Einzelerhebung.....	151
3.4.2	Durchführung der Erhebung.....	153
3.4.3	Nachbereitung der Erhebung.....	157
3-4.4	Exkurs: Verwendung des ARIS-Toolsets.....	160
3.5	Gestaltung des Veränderungsbereiches.....	164
3.5.1	Bestimmung der Vorgehensweise.....	165
3.5.2	Arbeitsplatzebene.....	170
3-5-2.1	Analyse- und Gestaltungsaspekte.....	171
3-5-2.2	Dokumentenmanagement- und Archivierungskonzept.....	172
3-5.3	Teamebene.....	174
3-5-3-1	Analyse- und Gestaltungsaspekte.....	174
3-5-3-2	Workgroup-Computing-Konzept.....	177
3.5.4	Unternehmens-/ Veränderungsbereichsebene.....	179
3-5-4.1	Analyse- und Gestaltungsaspekte.....	179
3-5-4.2	Aufbauorganisatorische Reorganisations- und Standardsoftware-Konzepte.....	187
3.5-5	Prozessebene.....	189
3-5-5.1	Analyse- und Gestaltungsaspekte.....	189
3-5-5-2	Workflow-Management-Konzept.....	194
3.6	Implementierung von Prozessunterstützungssystemen.....	197
3-6.1	Implementierungsplanung.....	200
3.6.2	Organisatorische Implementierung.....	200
3.6.3	Technische Implementierung.....	202

3-6.3-1 Entwicklung von Dokumentenmanagement- und i Archivierungslösungen.....	203
3-6.3-2 Konfiguration von Workgroup-Computing-Anwendungen.....	208
• 3-6.3-3 Erstellung von flexiblen Workflpw-Management-Anwendungen ..	209
3-6.3-4 Technische Systemintegration mit Hilfe von Middleware.....	215
3-6.4 Pilotimplementierung.....	225
3.6.5 Roll-Out.....	227
3.7 Validierung und kritische Würdigung des Einführungsmodells.....	229
<b>4 Integrationsansätze für Prozessunterstützungstechnologien.....</b>	<b>249</b>
4.1 Vorgehensweise.....	249
4.2 Literaturansätze der Integration.....	252
4.3 Empirisch motivierte Integrationsansätze.....	255
4.3-1 Empirische Untersuchung bei Banken.....	255
4.3-2 Beschreibung des Prototypen „Kreditantragsbearbeitung“.....	259
4.3.2.1 Beschreibung der Ausgangssituation und des Ist-Prozesses.....	260
4.3.2.2 Beschreibung des Soll-Prozesses und des realisierten Prototypen	262
4.3-3 Ergebnisse der empirischen Evaluierung des Prototypen.....	276
4.3-4 Integrationsansatz des IGPM - Repositories.....	278
4.4 Integrationsansatz der aktiven IGPM-Instanz.....	283
<b>5 Zusammenfassung und Ausblick.....*</b>	<b>297</b>
<b>6 Anhang.....</b>	<b>301</b>
6.1 Interviewleitfaden für die Prozesserhebung.....	301
6.2 Prozessdokumentationserfordernisse der DIN EN ISO 9001.....	305
6.3 Veranstaltungen und Gesprächspartner zur Validierung des Vorgehensmodells	310
6.4 Fragebogen der empirischen Untersuchung bei Banken.....	313
6.5 Feed-Back-Veranstaltungen für den Prototypen.....	315
6.6 Liste der für die Prototyperstellung verwendeten Softwarekomponenten.....	315
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>319</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>321</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....;</b>	<b>322</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>324</b>
<b>Stichwortverzeichnis.....</b>	<b>347</b>