

Thomas Hess

Entwurf betrieblicher Prozesse

Grundlagen - Bestehende Methoden
Neue Ansätze

Mit einem Geleitwort.,
von Prof. Dr. Hubert Osterle

DeutscherUniversitäts Verlag

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
1.1. Problemstellung.....	1
1.2. Ziele und Adressaten der Arbeit.....	3
1.3. Einordnung der Arbeit.....	4
1.4. Forschungsmethodik.....	4
1.5. Aufbau der Arbeit.....	6
2. Grundlagen»	9
2.1. Begriffe	9
2.1.1. Betrieblicher Prozess.....	9
2.1.2. Entwurf.....	14
2.2. Grundfragen einer methodischen Unterstützung	16
2.2.1. Grundprobleme des Prozessentwurfs.....	16
2.2.2. Intuitives versus systematisches Vorgehen.....	18
2.2.3. Möglichkeiten und Grenzen der methodischen Unterstützung.....	19
2.2.4. Methodenbeschreibung.....	30
2.3. Anforderungen an eine Methode	21
2.3.1. Kundenorientierte Abgrenzung der Prozesse.....	22
2.3.2. Berücksichtigung aller Arten von Prozessen.....	23
2.3.3. Einzelfallspezifische Formulierung der Entwurfsziele.....	25
2.3.4. Situationsgerechte Ablaufstrukturierung.....	25
2.3.5. Einbeziehung des Kunden.....	26
2.3.6. Abstimmung mit Geschäftsstrategie und Informationssystem.....	28
2.3.7. Abstimmung mit der inkrementellen Weiterentwicklung.....	30

3. Eine Analyse bestehender Methoden für den Entwurf betrieblicher Prozesse	31
3.1. Bestehende Methoden im Überblick	31
3.1.1. ActionInc	34
3.1.2. Boston Consulting Group	38
3.1.3. Davenport	43
3.1.4. Diebold Deutschland GmbH	47
3.1.5. Eversheim	52
3.1.6. FerstVSinz	56
3.1.7. Hammer	60
3.1.8. Harrington	65
3.1.9. IBM Unternehmensberatung GmbH	71
3.1.10. Johansson	74
3.1.11. Malone	78
3.1.12. McKinsey & Company	82
3.1.13. PloenzkeAG	85
3.1.14. Scheer	91
3.2. Gemeinsamkeiten und Unterschiede der untersuchten Methoden	9 5
3.2.1. Gestaltungsbereiche und Umfang der methodischen Unterstützung	95
3.2.1.1. Gestaltungsbereiche	95
3.2.1.2. Umfang der methodischen Unterstützung	97
3.2.2. Metamodelle, Vorgehen, Ergebnisse, Techniken, Rollen und Schnittstellen	102
3.3. Zum Stand der Methodenentwicklung	101
3.3.1. Defizite der untersuchten Methoden	101
3.3.2. Lösungsansätze für die Grundprobleme des Prozessentwurfs	103

>. Eine Methode für den Entwurf betrieblicher Prozesse.....	105
4.1. Metamodell.....	106
4.1.1. Die vier Sichten auf einen Prozess.....	109
4.1.1.1. Leistungen.....	111
4.1.1.2. Aufgabenkette.....	112
4.1.1.3. Computergestütztes Informationssystem.....	114
4.1.1.4. Führungssystem.....	115
4.1.2. Die Komponenten des Metamodells.....	117
4.1.2.1. Fundamentale Metamodell-Komponenten.....	117
4.1.2.2. Nicht-Fundamentale Metamodell-Komponenten.....	129
4.2. Dokumentationsmodell.....	137
4.2.1. Ergebnisdokumente.....	137
4.2.2. Abhängigkeiten der Ergebnisdokumente.....	156
4.3. Techniken.....	161
4.3.1. Architekturentwurf.....	162
4.3.1.1. Ansatz.....	162
4.3.1.2. Vorgehen.....	168
4.3.1.3. Fallbeispiel.....	178
4.3.2. Visionsentwurf.....	180
4.3.2.1. Ansatz.....	181
4.3.2.2. Vorgehen.....	184
4.3.2.3. Fallbeispiel.....	191
4.3.3. Leistungsentwurf.....	192
4.3.3.1. Ansatz.....	193
4.3.3.2. Vorgehen.....	195
4.3.3.3. Fallbeispiel.....	200

4.3.4. Ablaufentwurf.....	203
4.3.4.1. Ansatz.....	203
4.3.4.2. Vorgehen.....	206
4.3.4.3. Fallbeispiel.....	212
4.3.5. Applikationsentwurf.....	215
4.3.5.1. Ansatz.....	215
4.3.5.2. Vorgehen.....	220
4.3.5.3. Fallbeispiel.....	223
4.3.6. Führungsentwurf.....	226
4.3.6.1. Ansatz.....	227
4.3.6.2. Vorgehen.....	234
4.3.6.3. Fallbeispiel.....	244
5. Zusammenfassung und Ausblick.....	247
5.1. Ergebnisse der Arbeit.....	247
5.1.1. Analyse bestehender Methoden.....	247
5.1.2. Beiträge zur Weiterentwicklung des methodischen Wissens.....	248
5.2. Trends und deren Einfluss auf den Entwurf.....	249
5.2.1. Wiederverwendung erarbeiteter Lösungen.....	249
5.2.2. Verfügbarkeit von Referenzmodellen.....	251
5.2.3. Neue innerbetriebliche Koordinationsmechanismen.....	253
5.2.4. Veränderte überbetriebliche Kooperationsformen.....	254
5.2.5. Empirische Überprüfung methodischer Ansätze.....	256
5.3. Prozessentwurf auch noch in fünf Jahren?.....	256

Abkürzungsverzeichnis.....#.....	259
Literaturverzeichnis.....	261
Anhang.....	281