

Jörg Krumbiegel

# Integrale Gestaltung von Geschäfts- prozessen und Anwendungssystemen in Dienstleistungs- betrieben

DeutscherUniversitätsVerlag

GABLER-VIEWEG WESTDEUTSCHER VERLAG

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsübersicht.....</b>	<b>IX</b>
<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>X</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>XIII</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>XIV</b>
<b>1 Einleitung ..</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung.....	/
1.2 Zielsetzung und Lösungsansatz der Arbeit.....	3
1.3 Projektumfeld.....	3
1.4 Einordnung und Adressaten der Arbeit.....	5
1.5 Überblick über den Aufbau.....	5
1.6 Konventionen.....	7
<b>2 Grundlagen.....</b>	<b>8</b>
2.1 Grundlagen der Gestaltung betrieblicher Systeme.....	8
2.1.1 Betriebliches System und Anwendungssystem.....	8
2.1.2 Gestaltung betrieblicher Systeme.....	12
2.1.3 Modellbildung als Hilfsmittel der Gestaltung.....	13
2.1.4 Architektur als Rahmen für die modellgestützte Gestaltung.....	18
2.1.5 Geschäftsprozessorientierte Sichtweise betrieblicher Systeme.....	19
2.2 Einführung in den Anwendungsbereich.....	20
2.2.1 Dienstleistungsbetrieb als spezielles betriebliches System.....	21
2.2.2 Universalität als Dienstleistungsbetrieb.....	22
<b>3 Gestaltung betrieblicher Systeme mit Hilfe geschäftsprozessorientierter Ansätze.....</b>	<b>30</b>
3.1 Anforderungen.....	30
3.2 Ansätze.....	32
3.2.1 Managementkonzepte.....	32
3.2.1.1 Just in Time (JIT).....	32
3.2.1.2 Lean Production und Lean Management.....	33
3.2.1.3 Total Quality Management (TQM).....	34
3.2.2 Ansätze des Business Process Reengineering (BPR).....	35
3.2.2.1 Ansätze im Überblick.....	35
3.2.2.2 Methode zur Prozesseentwicklung (PROMET).....	37
3.2.3 Modellierungsansätze.....	39
3.2.3.1 Architektur integrierter Informationssysteme (ARIS).....	39
3.2.3.2 Semantisches Objektmodell (SOM).....	42
3.3 Zusammenfassende Bewertung.....	53

<b>4 Ansätze zur Gestaltung der Anwendungssystemzuordnung</b> .....	<b>55</b>
4.1 Anforderungen.....	56
4.1.1 Inhaltliche Anforderungen.....	56
4.1.2 Formale Anforderungen.....	58
4.2 Ansätze.....	59
4.2.1 Business Systems Planning (BSP) nach IBM.....	59
4.2.2 Business Information Systems Planning (BISP) nach Tozer.....	63
4.2.3 Information Engineering (IE) nach Finkelstein.....	65
4.2.4 Information Engineering (IE) nach Martin.....	67
4.2.5 Strategische Planung von Informationssystemen (SISP) nach Riedl.....	70
4.2.6 Strategische Informationssystemplanung (SISP) nach Neu.....	73
4.2.7 St. Gallerer Informationssystem-Management (ISM) nach Österle, Brenner und Hilbers..	75
4.2.8 Methode zur Prozeßentwicklung (PROMET) nach Österle.....	79
4.3 Zusammenfassende Bewertung.....	81
<b>5 Methodenkonzept im Überblick</b> .....	<b>84</b>
5.1 Untemehmensarchitektur.....	84
5.2 Ansätze, Merkmale und Grundlage.....	89
5.3 Anwendbarkeit auf Dienstleistungsbetriebe.....	93
<b>6 Modellbildung auf Geschäftsprozeßebene</b> .....	<b>95</b>
6.1 Geschäftsprozeßarchitektur.....	96
6.2 Geschäftsprozeßmodellbildung.....	99
6.2.1 Metamodell.....	99
6.2.2 Modellsichten.....	101
6.2.3 Prinzipien der Modellbildung.....	103
6.2.4 Produktionsregeln.....	114
6.2.5 Vorgehen.....	117
6.3 Anwendung des Ansatzes auf den Dienstleistungsbetrieb Universität.....	119
6.4 Zusammenfassung und Diskussion.....	124
<b>7 Modellbildung auf Ebene der Aufgabenträgerzuordnung</b> .....	<b>126</b>
7.1 Anwendungssystemarchitektur.....	127
7.2 Modellbildung der Aufgabenträgerzuordnung.....	128
7.2.1 Metamodell.....	129
7.2.2 Modellsichten.....	135
7.2.3 Prinzip der Modellbildung.....	143
7.2.4 Vorgehen.....	144
7.3 Zusammenfassung und Diskussion.....	145
<b>8 Gestaltung von Dienstleistungsbetrieben</b> .....	<b>148</b>
8.1 Gestaltungstechniken und -kriterien.....	148
8.1.1 Gestaltungstechniken.....	148
8.1.2 Gestaltungskriterien.....	149

8.1.3	Detaillierungsgrad von Modellierung und Bewertung versus ermitteltes Gestaltungspotential.....	155
8.1.4	Zuordnung von Gestaltungstechniken zu Gestaltungskriterien.....	156
8.2	<i>Gestaltung auf Unternehmensplanebene.....</i>	<i>158</i>
8.2.1	Aufstellung, Konkretisierung und Fortschreibung des Unternehmensplans.....	158
8.3	<i>Gestaltung auf Geschäftsprozeßebene.....</i>	<i>165</i>
8.3.1	Gestaltung in der Leistungssicht.....	167
8.3.1.1	Abgleich von Unternehmensplan und Leistungen der Geschäftsprozesse.....	167
8.3.1.2	Gestaltung von Leistungsbreite und Leistungstiefe.....	172
8.3.2	Gestaltung in der Lenkungsicht.....	175
8.3.2.1	Gestaltung der hierarchischen Koordination.....	175
8.3.2.2	Gestaltung der nichthierarchischen Koordination.....	177
8.3.3	Gestaltung in der Ablaufsicht.....	181
8.3.3.1	Gestaltung von Ablaufbeziehungen.....	181
8.3.3.2	Qualitätssicherung.....	184
8.3.3.3	Gestaltung von Ausnahmeverhalten.....	190
8.3.3.4	Gestaltung von Varianten.....	191
8.3.3.5	Gestaltung von Redundanzen.....	193
8.3.3.6	Gestaltung der benötigten Aufgabenobjekte.....	195
8.3.3.7	Gestaltung des Lösungsverfahrens von Aufgaben.....	196
8.3.3.8	Gestaltung der Übereinstimmung von Prozeßplanung und Prozeßdurchführung.....	198
8.4	<i>Gestaltung auf Ebene der Aufgabenträgerzuordnung.....</i>	<i>198</i>
8.4.1	Gestaltung der Anwendungssystemzuordnung.....	198
8.4.1.1	Gestaltung der Anwendungssystemunterstützung von Aufgaben und Transaktionen.....	198
8.4.1.2	Gestaltung der Integrationsformen von Anwendungssystemen.....	202
8.4.2	Gestaltung der Zuordnung von Organisationseinheiten.....	204
8.4.2.1	Geschäftsprozeßorientierte Zuordnung von Organisationseinheiten.....	204
8.4.2.2	Gestaltung der Anzahl der Ansprechpartner für den Kunden.....	207
8.4.2.3	Trennung von Serviceleistung und Steuerung bzw. Regelung.....	209
8.5	<i>Gestaltung auf Aufgabenträgerebene.....</i>	<i>210</i>
8.5.1	Gestaltung des Aufgabenträgers Anwendungssystem.....	210
8.5.1.1	Nutzung von Potentialen der Informationstechnik.....	211
8.5.1.2	Anpassbare, wartungsfreundliche, portable, wiederverwendbare Anwendungssysteme.....	211
8.5.2	Gestaltung des Aufgabenträgers Personal.....	212
8.6	<i>Vorgehen.....</i>	<i>212</i>
8.7	<i>Zusammenfassung und Diskussion.....</i>	<i>215</i>
8.7.1	Gestaltung von Dienstleistungsbetrieben.....	215
8.7.2	Gestaltung der Anwendungssystemzuordnung: Vergleich mit Ansätzen.....	216
<b>9</b>	<b>Zusammenfassende Bewertung.....</b>	<b>220</b>
<b>Literatur.....</b>		<b>226</b>
<b>Stichwortverzeichnis.....</b>		<b>236</b>