

Dietmar Weiß

Prozeßkostenrechnung und Workflow Management

Konzeption und Umsetzung
eines Schnittstellensystems

Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Helmut Krcmar

Technische Universität Darmstadt	
Fachbereich 1	
Betriebswirtschaftliche Bibliothek	
Inventar-Nr.:	50.696
Abstell-Nr.:	A20/1375
.....	
.....	
00241632	
.....	

DeutscherUniversitätsVerlag

Inhaltsverzeichnis

GELEITWORT	V
VORWORT	VII
INHALTSVERZEICHNIS	IX
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XVII
TABELLENVERZEICHNIS	XXI
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XXV
1 EINFÜHRUNG	1
1.1 PROBLEMSTELLUNG	1
1.2 ZIELSETZUNG DER ARBEIT	3
1.3 AUFBAU DER ARBEIT	5
2 PROZEBORIENTIERUNG ALS LEITMOTIV	9
2.1 BEGRIFFSBESTIMMUNG "ABLAUF", "PROZEB", "VORGANG"	11
2.2 PROZEBORIENTIERUNG IM CONTROLLING DARGESTELLT ANHAND DES PROZEBKOSTENMANAGEMENT	18
2.3 PROZEBORIENTIERUNG IN DER ORGANISATION DARGESTELLT ANHAND DES WORKFLOW MANAGEMENT	21
2.4 ZUSAMMENFASSUNG.....	25
3 VORGANGSSTEUERUNGSSYSTEME ALS UNTERSUCHUNGSBEREICH	27
3.1 FUNKTIONSWEISE UND FUNKTIONEN VON VORGANGSSTEUERUNGSSYSTEMEN.....	27
3.1.1 Funktionsweise von Vorgangssteuerungssystemen	27
3.1.2 Funktionen von Vorgangssteuerungssystemen	29
3.2 ANWENDUNGSBEREICH UND EINSATZZIELE VON VORGANGSSTEUERUNGSSYSTEMEN	34
3.2.1 Anwendungsbereich von Vorgangssteuerungssystemen.....	34
3.2.2 Einsatzziele von Vorgangssteuerungssystemen	35
3.3 EMPIRISCHE UNTERSUCHUNGEN.....	37
3.3.1 Prognosen über Marktwachstum von Vorgangssteuerungssystemen.....	39
3.3.2 Einsatzgebiete von Vorgangssteuerungssystemen	41

3.3.3	Ziele der Vorgangssteuerungssysteme: Empirische Untersuchung des Institutes für Wirtschaftsinformatik am Institut für empirische Wirtschaftsforschung an der Universität des Saarlandes	43
3.3.4	Untersuchungen über die Effektivität und Effizienz von Vorgangssteuerungssystemen.....	44
3.3.5	Zusammenfassung und Bedeutung der Erhebungen	45
3.4	ANWENDUNGSERFAHRUNGEN MIT DER VORGANGSSTEUERUNG	46
3.4.1	Bankbetriebe.....	46
3.4.2	Öffentliche Verwaltung.....	47
3.4.3	Versicherungsunternehmen	48
3.4.4	Ergebnisse der Fallstudien.....	49
3.5	VORGANGSSTEUERUNG ALS "PRODUKTIONSPLANUNG UND -STEUERUNG IN DER VERWALTUNG"	49
3.6	INSTRUMENTELLE SICHT: STAND UND TENDENZEN BEI VORGANGSSTEUERUNGSSYSTEMEN	58
3.6.1	Klassifikation: Ergebnisse einer Markterhebung	58
3.6.2	Stand bei Vorgangssteuerungssystemen mit betriebswirtschaftlichen Steuerungsfunktionen	61
3.6.2.1	Eignung für eine betriebswirtschaftliche Vorgangssteuerung	61
3.6.2.2	Kapazitätsbetreffende Funktionen.....	64
3.6.2.3	Ausprägung der kostenorientierten Terminsteuerung	66
3.6.2.4	Berichtsmöglichkeiten.....	69
3.6.2.5	Ergebnisse	72
3.6.3	Tendenzen bei den Vorgangssteuerungssystemen	74
3.7	EINSATZPROBLEME DER VORGANGSSTEUERUNG	77
3.7.1	Organisatorisches Einsatzfeld: gut strukturierte, repetitive Vorgänge.....	78
3.7.2	Technische und einsatzbedingte Probleme.....	80
3.7.3	Betriebswirtschaftliche Probleme.....	85
3.7.4	Zusammenfassung der Einsatzprobleme	89
3.8	ZUSAMMENFASSUNG VORGANGSSTEUERUNGSSYSTEME	89
4	PROZEßKOSTENRECHNUNGSSYSTEME	91
4.1	FUNKTIONSWEISE UND ZIELE DER PROZEßKOSTENRECHNUNG	91
4.1.1	Funktionsweise der Prozeßkostenrechnung	91
4.1.1.1	Bildung von Hypothesen über Hauptprozesse und Cost Driver.....	92
4.1.1.2	Tätigkeitsanalyse und Ableitung der Teilprozesse.....	93

4.1.1.3	Kapazitäts- und Kostenzuordnung	95
4.1.1.4	Hauptprozeßverdichtung und Kostensatzermittlung	96
4.1.1.5	Sonderbetrachtung: Aufteilung von Teilprozessen auf mehrere Hauptprozesse.....	97
4.1.1.6	Notwendige Daten für die Prozeßkostenrechnung	98
4.1.2	Ziele der Prozeßkostenrechnung	99
4.2	EMPIRISCHE UNTERSUCHUNGEN	103
4.2.1	Empirische Untersuchung von Hauer.....	104
4.2.2	Empirische Untersuchung von Weber.....	104
4.2.3	Erhebung der Universität Bern über Kostenmanagement in der Schweiz	106
4.2.4	Zusammenfassung und Bedeutung der Erhebungen	106
4.3	ANWENDUNGSBEISPIELE DER PROZEßKOSTENRECHNUNG	107
4.3.1	Bankbetriebe.....	108
4.3.2	Öffentliche Verwaltung.....	110
4.3.3	Versicherungsunternehmen	113
4.3.4	Ergebnisse der Fallstudien.....	115
4.4	ABGRENZUNG DER PROZEßKOSTENRECHNUNG	116
4.4.1	Abgrenzung zum Activity-Based Costing.....	116
4.4.2	Abgrenzung zum Ansatz von Vikas der prozeßorientierten flexiblen Plankostenrechnung auf Vollkostenbasis.....	119
4.4.3	Zusammenfassung und Bedeutung der Abgrenzung.....	124
4.5	INSTRUMENTELLE SICHT: STAND UND TENDENZEN BEI DEN PROZEßKOSTENRECHNUNGSSYSTEMEN	127
4.5.1	Aufgaben der Prozeßkostenrechnungssysteme	127
4.5.1.1	Komponenten von Prozeßkostenrechnungssystemen.....	128
4.5.1.2	Merkmale der Prozeßbeschreibung	130
4.5.1.3	Systemmerkmale der Prozeßkostenrechnungssoftware.....	132
4.5.2	Ergebnisse einer Markterhebung	132
4.5.3	Tendenzen bei den Prozeßkostenrechnungssystemen	135
4.6	EINSATZPROBLEME UND LÖSUNGSMÖGLICHKEITEN DER PROZEßKOSTENRECHNUNG.....	136
4.6.1	Einsatzprobleme	137
4.6.2	Lösungsmöglichkeiten.....	141
4.7	BEDEUTUNG DER UMFRAGE ÜBER BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE STEUERUNGSFUNK TIONEN BEI VORGANGSSTEUERUNGSSYSTEMEN FÜR DIE PROZEßKOSTENRECHNUNG	145
4.8	ZUSAMMENFASSUNG.....	146

5	KONZIPIERUNG EINES SYSTEMS ZUR VERBINDUNG DER VORGANGSSTEUERUNG MIT DER PROZEßKOSTENRECHNUNG	147
5.1	PROBLEMBESCHREIBUNG UND ZIELSETZUNG	147
5.1.1	Problembeschreibung	147
5.1.2	Zielsetzung	151
5.2	MÖGLICHKEITEN ZUR VERBINDUNG VON PROZEßKOSTENRECHNUNGS- UND VORGANGSSTEUERUNGSSYSTEMEN	154
5.2.1	Integrierte Standardsoftware	155
5.2.2	Aufnahme der Vorgangssteuereungsfunktionen in die Prozeßkostenrechnung	158
5.2.3	REMBA-Ansatz: Daten- und Methodenbank	159
5.2.4	Aufnahme der Prozeßkostenfunktionen in die Vorgangssteuereung	162
5.2.5	Integrierter Workflow-Ansatz von Derszteler	164
5.2.6	Verbindung von Vorgangssteuereungs- und Prozeßkostenrechnungssystemen über ein Interface-Programm "VoProSys"	166
5.2.7	Vergleich und Auswahl	166
5.3	CHARAKTERISIERUNG DER SCHNITTSTELLE "VOPROSYS"	168
5.4	ASPEKTE DER VERBINDUNG	172
5.4.1	Abstimmung der Ablaufsichten und -begriffe	172
5.4.2	Abstimmung des Verhältnisses von Vorgang und Prozeß bzw. Schritt und Teilprozeß	176
5.4.2.1	Einführung des Hauptprozesses A "Akquirierung"	177
5.4.2.2	Einführung des Hauptprozesses B "Prüfen"	178
5.4.2.3	Berücksichtigung von Verzweigungen und Parallelitäten	179
5.4.2.4	Zusammenfassung	181
5.4.2.5	Überprüfung der Annahmen und Problembeschreibung	181
5.4.2.5.1	Annahme 1: Identität von Schritten und Teilprozessen	182
5.4.2.5.2	Annahme 2: Nicht-Berücksichtigung von lnn-Teilprozessen	183
5.4.2.5.3	Annahme 3: Vollständige Vorgangsbearbeitung ohne Stornierung	183
5.4.2.5.4	Annahme 4: Anzahl der Hierarchiestufen = 2	184
5.4.2.5.5	Weitere Annahmen	185
5.4.3	Verbindung der Ablaufdaten mit der Prozeßkostenrechnung	185
5.4.3.1	Formen und Qualität der Ablaufdaten	187
5.4.3.2	Von der Zeitmessung zu Teilprozeß-Kapazitäten	189

5.5	MODELLENTWICKLUNG	191
5.5.1	Leistungsumfang	192
5.5.1.1	Unterstützung des Workflow Management.....	192
5.5.1.2	Unterstützung des Prozeßkostenmanagement	194
5.5.1.3	Unterstützung der Ablaufauswertung.....	196
5.5.1.4	Unterstützung der Plananpassung.....	199
5.5.2	Konzeptbeschreibung	201
5.5.2.1	Merkmale des Vorgangssteuerungsmoduls.....	202
5.5.2.2	Merkmale des Prozeßkostenrechnungsmoduls.....	205
5.5.2.3	Merkmale des Kernmoduls.....	207
5.5.2.4	Bedeutung der Unterschiede zwischen dem prozeßorientierten Plankosten- rechnungsansatz von Vikas und der Prozeßkostenrechnung für VoProSys	212
5.5.3	Datenmodell VoProSys	218
5.5.3.1	Datenmodell der Vorgangssteuerung	218
5.5.3.2	Datenmodell der Prozeßkostenrechnung	224
5.5.3.3	Das VoProSys-Datenmodell.....	225
5.5.4	Zusammenfassung	228
6	DV-TECHNISCHE UMSETZUNG DES MODELLS ANHAND EINES FORSCHUNGSPROTOTYPS	231
6.1	LEISTUNGSUMFANG	231
6.2	ARCHITEKTUR.....	231
6.3	SYSTEMUMGEBUNG	233
6.3.1	Plattform.....	233
6.3.2	Vorgangssteuerungssystem	233
6.3.3	Exkurs: Darstellungsweise der Funktionen.....	235
6.3.4	Prozeßkostenrechnungssystem	236
6.3.4.1	Systembeschreibung Prozeßmanager von Horváth & Partner	236
6.3.4.2	Systembeschreibung Promt von Plaut Controlling Systems AG	239
6.3.5	Entwicklungswerkzeuge und Datenbanken.....	243
6.4	PROGRAMMKOMPONENTEN VON VOPROSYS	244
6.4.1	Grundkomponenten	244
6.4.1.1	Anwenderunterstützung durch Hilfesystem, Icons, Befehlsknöpfe	244
6.4.1.2	Datenbankfunktionalitäten	246
6.4.2	Funktionenmodell.....	247

6.4.2.1 Funktionen des Vorgangsteuerungsmoduls	247
6.4.2.2 Funktionen des Kernmoduls	250
6.4.2.3 Funktionen des Prozeßkostenrechnungsmoduls	254
6.4.2.4 Schnittstellenunterschiede zwischen Prozeßmanager und Promt	267
6.4.2.5 Berücksichtigung der Spezifikation der Workflow Management Coalition	271
6.5 DATENMODELL DES PROTOTYPS	271
6.6 ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK	273
7 ANWENDUNGSBEISPIEL: ERPROBUNG DES PROTOTYPEN ANHAND EINER FALLSTUDIE	275
7.1 VORGANG "HAUSANSCHLUßWESEN"	276
7.1.1 Organisatorische Beschreibung	276
7.1.2 Technische Umsetzung des organisatorischen Modells	278
7.2 HAUPTPROZEß "HAUSANSCHLUßWESEN"	280
7.3 EINSATZ DES PROTOTYPS	285
7.3.1 Deklaration des Vorganges und des Prozesses in VoProSys	285
7.3.2 Einlesen der Ablaufdaten	289
7.3.2.1 Kontrolle der Prozeßwerte	290
7.3.2.2 Planung neuer Prozeßwerte	294
7.3.2.3 Interpretation der Ergebnisse und deren Bedeutung für die Prozeßkostenrechnung	296
7.4 ZUSAMMENFASSUNG DER FALLSTUDIE	299
8 ERGEBNIS	303
8.1 KONZEPTION	303
8.1.1 Ergebnis für das Workflow Management	303
8.1.2 Ergebnis für das Prozeßkostenmanagement und die Prozeßkostenrechnung	303
8.1.3 Einheitliche Ablaufbeschreibung	304
8.2 PROTOTYPEINSATZ	306
8.3 AUSBLICK	307
9 ANHANG	311
LITERATURVERZEICHNIS	319