

Inhalt

Kapitel 1: Der Weg zum modernen Geschäftsprozessmanagement	7
1.1 Warum Geschäftsprozessmanagement?	8
1.2 Wandel organisatorischer Leitbilder	16
1.3 Begriffe und Einordnung	18
1.4 Typisierung von Prozessen	21
1.5 Geschäftsprozess und Management	24
1.6 Einordnung und Beurteilung von Prozessen	28
1.7 Der Einfluss von Informationssystemen auf den Geschäftsprozess	30
1.8 Einbindung des Geschäftsprozessmanagements in die Unternehmensarchitektur	31
Kapitel 2: Vom System zum Modell	33
2.1 Sichtweisen auf die Organisation	34
2.2 Systeme als Basis	45
2.3 Abbildung von Geschäftsprozessen	55
2.4 Vorgehen bei der Modellierung	64
2.5 Gültigkeit von Modellen	69
Kapitel 3: Vorgehensmodelle des Geschäftsprozessmanagements	72
3.1 Der Begriff des Vorgehensmodells	74
3.2 Phase 1: Vorgehensmodelle zur Umsetzung von Geschäftsprozessen in IT	76
3.3 Phase 2: Lineare Ansätze des Geschäftsprozessmanagements	80
3.4 Phase 3: Zyklische und agile Ansätze	91
3.5 Vergleich der Vorgehensmodelle	94

3.6	Das RAIL-Vorgehensmodell für das Geschäftsprozessmanagement	100
Kapitel 4: Istanalyse		102
4.1	Phasen der Istanalyse	104
4.2	Istaufnahme: Erhebung des Istzustandes	106
4.3	Schwachstellenanalyse	128
4.4	Werkzeuge für die Schwachstellenanalyse	135
Kapitel 5: Modellierung von Geschäftsprozessen		148
5.1	Einsatzbereiche und Methoden der Prozessmodellierung	149
5.2	Modellierung mit UML	158
5.3	Ereignisgesteuerte Prozessketten	166
5.4	Business Process Model and Notation	182
5.5	Process Modeling and Description Language	191
5.6	Die Knowledge Modeling and Description Language	196
Kapitel 6: Konzeption von Sollprozessen		211
6.1	Herausforderung Sollprozesse	212
6.2	Business Process Reengineering	215
6.3	Heuristischer Entwurf von Sollprozessen	224
6.4	Sollprozessgestaltung auf der Basis von Referenzprozessmodellen	227
Kapitel 7: Simulation von Geschäftsprozessen		230
7.1	Grundbegriffe der Simulation	231
7.2	Ereignisbasierte Simulation	237
7.3	Agentenbasierte Simulation	242
7.4	Dynamische Prozessmuster	245
7.5	Simulationsexperimente und -analyse	254
7.6	Bewertung der Simulation	258
Kapitel 8: Software für das Geschäftsprozessmanagement		261
8.1	Arten von Software für das Geschäftsprozessmanagement	262
8.2	Visualisierungswerkzeuge	264
8.3	Modellierungswerkzeuge	266
8.4	Auswahl von Software für das Geschäftsprozessmanagement	270

Kapitel 9: Automatisierung von Geschäftsprozessen	278
9.1 Ziele der Automatisierung von Geschäftsprozessen	279
9.2 Robotic Process Automation	282
9.3 Workflow-Definitionen	288
9.4 Workflowmanagement-Systeme	294
9.5 Ein Referenzmodell für Workflowmanagement-Systeme	302
9.6 Fallbeispiel	307
Kapitel 10: Change Management	309
10.1 Motivation für das Change Management	310
10.2 Der Begriff Change Management	313
10.3 Phasen des Change Managements	316
10.4 Aufgaben des Change Management	320
10.5 Partizipation	324
10.6 Kritische Erfolgsfaktoren	330
Kapitel 11: Organisation des Geschäftsprozessmanagements	332
11.1 Gliederung des prozessorientierten Unternehmens	334
11.2 Das GPM Center of Excellence	338
11.3 Wesen eines Projekts	342
11.4 Die Organisation eines Projektes	345
11.5 Formen der Projektorganisation	348
11.6 Projektvorbereitung	354
11.7 Planung eines GPM-Projektes	358
11.8 Schätzung des Projektaufwands	362
11.9 Projektinformationswesen	365
11.10 Projektsteuerung und -überwachung	369
Literatur	372