

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>7</b>
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>11</b>
1.1 Motivation .....	11
1.2 Zielsetzung .....	12
1.3 Aufbau und Gliederung der Arbeit .....	13
<b>2 Enterprise Content Management .....</b>	<b>17</b>
2.1 Abgrenzung von Informationen, Dokumenten und Content .....	19
2.2 Aufbau eines ECM-Systems .....	24
2.2.1 Abgrenzung zu Enterprise Resource Planning .....	25
2.2.2 ERP- und ECM-Systeme .....	28
2.3 Enterprise-Content-Lifecycle .....	28
2.4 Aufgabenbereiche des ECM.....	31
2.4.1 Dokumentenmanagement .....	32
2.4.2 Content Management .....	34
2.4.3 Workflow Management .....	38
2.4.4 Collaboration .....	41
2.4.5 Elektronische Archivierung.....	42
2.4.6 Integration.....	46
2.5 ECM-Prozesse .....	53
2.5.1 Aktuelle Schwerpunkte im ECM-Bereich .....	53
2.5.2 Ableitung von standardisierbaren Prozessen.....	55
2.6 Zusammenfassung .....	62
<b>3 Wandlungsfähigkeit .....</b>	<b>65</b>
3.1 Stand der Forschung .....	65
3.2 Abgrenzung zum Begriff Flexibilität.....	68
3.3 Elemente des Wandels .....	69
3.4 Wandlungsfähigkeit im Lebenszyklus von Anwendungssystemen .....	70
3.5 Wandlungsfähigkeit im Kontext von Prozessen .....	74
3.6 Ermittlung von Turbulenzen .....	75
3.7 Indikatoren zur Bewertung der Wandlungsfähigkeit .....	79
3.7.1 Interoperabilität .....	81
3.7.2 Modularität.....	82
3.7.3 Skalierbarkeit.....	82

3.7.4	Mobilität .....	83
3.7.5	Redundanz .....	84
3.7.6	Selbstähnlichkeit.....	85
3.7.7	Selbstorganisation .....	86
3.7.8	Wissen.....	88
3.8	Bewertung der Wandlungsfähigkeit von ECM-Systemen .....	89
3.8.1	Vorgehensmodell zur Ermittlung der Wandlungsfähigkeit .....	89
3.8.2	Untersuchung der Wandlungsfähigkeit von ECM-Systemen .....	92
3.8.3	Handlungsempfehlungen und Portfolio .....	105
3.8.4	Auswertung und Portfolio .....	109
3.9	Einfluss der Wandlungsfähigkeit auf Kostenstrukturen .....	110
3.9.1	Auswirkungen auf Investitionskosten .....	110
3.9.2	Auswirkungen auf Betriebskosten.....	112
3.9.3	Abschließende Bewertung.....	114
3.10	Zusammenfassung .....	115
<b>4</b>	<b>Kartographische Darstellung von ECM-Prozessen .....</b>	<b>117</b>
4.1	Softwarekartographie .....	118
4.1.1	Betrachtungsebenen der Softwarekartographie.....	118
4.1.2	Semantische und symbolische Modelle .....	120
4.1.3	Aufbau von Softwarekarten.....	121
4.1.4	Softwarekartentypen.....	121
4.1.5	Anforderungen an Softwarekarten.....	128
4.2	Anwendung in Unternehmensarchitekturen .....	129
4.2.1	Organisationsarchitektur .....	133
4.2.2	Informationssystemarchitektur .....	133
4.2.3	Visualisierung von Unternehmensarchitekturen .....	135
4.2.4	Prozessmodellierung .....	139
4.3	Prozesskarten als semiformale Beschreibungssprache zur Gestaltung von ECM-Prozessen.....	141
4.3.1	Aufbau von Prozesskarten .....	141
4.3.2	Abgrenzung zu existierenden Visualisierungssprachen .....	143
4.4	Zusammenfassung .....	150
<b>5</b>	<b>Entwicklung wandlungsfähiger Kartenmuster für ECM-Prozesse.....</b>	<b>151</b>
5.1	Anforderungen an die eingesetzte Methode.....	151
5.2	Ableitung der Indikatoren für ECM-Prozesse.....	152
5.3	Bildung von Fragmenten .....	159

5.3.1 Bestimmung der Visualisierungselemente.....	160
5.3.2 Ableitung der Prozessschritte .....	161
5.4 Gestaltungshinweise entlang der Fragmente.....	164
5.5 Erstellung von Kartenmustern .....	171
5.5.1 Auswahl des Prozesses .....	172
5.5.2 Prozessdarstellung.....	173
5.5.3 Entwicklung des Kartenmusters .....	174
5.6 Zusammenfassung .....	177
<b>6 Evaluierung der wandlungsfähigen ECM-Kartenmuster in zwei Fallstudien.....</b>	<b>179</b>
6.1 Vorgehensweise zur Evaluierung.....	179
6.2 Fallstudie 1: Medizinisches Großunternehmen.....	182
6.2.1 Turbulenzindex.....	182
6.2.2 Aufnahme der IST-Prozesse.....	183
6.2.3 Potenzialanalyse .....	187
6.2.4 Ableitung von SOLL-Prozessen .....	197
6.2.5 Ergebnisreport Fallstudie 1 .....	201
6.3 Fallstudie: Mittelständisches Unternehmen .....	206
6.3.1 Turbulenzindex.....	206
6.3.2 Aufnahme der IST-Prozesse.....	207
6.3.3 Potenzialanalyse .....	211
6.3.4 Ableitung von SOLL-Prozessen .....	218
6.3.5 Ergebnisreport Fallstudie 2 .....	222
6.4 Bewertung der Ergebnisse .....	224
6.5 Vorgehensweise zum Einsatz der Kartenmuster in der Praxis .....	231
<b>7 Schlussbetrachtungen und Ausblick .....</b>	<b>237</b>
7.1 Inhaltliche Zusammenfassung .....	237
7.2 Kritische Würdigung.....	238
7.3 Ausblick.....	239
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>241</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>259</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>261</b>
<b>A. Anhang: Ermittlung der Wandlungsfähigkeit.....</b>	<b>263</b>
A.1 Fragebogen zur Ermittlung der technischen Wandlungsfähigkeit .....	263
A.2 Analyseergebnisse der technischen Wandlungsfähigkeit .....	266

A.3 Analyseergebnisse der geschäftsspezifischen Wandlungsfähigkeit .....	269
<b>B. Anhang: Vergleich von Modellierungssprachen für ECM-Prozesse .....</b>	<b>271</b>
<b>C. Anhang: Gestaltung wandlungsfähiger Fragmente.....</b>	<b>273</b>
C. 1 Attributierung der Indikatoren .....	273
C. 2 Darstellung der Kartenmuster .....	278
C.2. 1 Kategorie Posteingang .....	278
C.2. 2 Kategorie Postausgang .....	281
C.2. 3 Kategorie Dokumentenbearbeitung.....	286
C.2. 4 Kategorie Archivierung .....	288
<b>D. Anhang: Bewertungen der Fallstudien .....</b>	<b>291</b>