

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

1	Einführung	1
1.1	Was sind Geschäftsprozesse (GP)?	3
1.2	Strategische Planung, Erfolgsfaktoren und Geschäftsprozesse	6
1.3	Strategische und operative GP	13
1.4	Ziele der GP-Modellierung	15
1.5	Standardisierung und Einmaligkeit	18
1.6	Darstellungselemente: Geschäftstransaktionen, Aktivitäten, Ereignisse und logische Operatoren	19
1.7	Organisationsstrukturen, Daten und Ressourcen	25
1.8	Ein Beispiel für die EPK-Darstellung	29
1.9	Andere Darstellungsmethoden und EPG-Darstellung	32
1.10	<i>Übungsaufgaben</i>	37
2	Strukturerfassung von GP	41
2.1	Generische Elemente der Darstellung	42
2.2	Kontrollflüsse	60
2.3	Leistungsflüsse	64
2.4	Informationsflüsse	68
2.5	Organisationsstruktur und Zuordnungen	71
2.6	Spezialfälle	73
2.6.1	Netzwerke der Projektplanung	73
2.6.2	Entscheidungsnetzwerke und Entscheidungsbäume	77
2.7	Istzustand vs Ideal, Referenzmodelle	82
2.8	<i>Übungsaufgaben</i>	84

3	Daten für die Beschreibung von GP	89
3.1	Organisation der Ermittlung	89
3.2	Datenermittlung, Interviews, Fragebögen	93
3.3	Schätzungen, Messungen	102
3.4	Objekte, Relationen, Prozess- und Datenmodelle	109
3.5	<i>Übungsaufgaben</i>	116
4	Modellierung von GP	117
4.1	Deterministische und stochastische Simulationen	119
4.2	Monte-Carlo-Methode	121
4.2.1	Einige statistische Ergänzungen	125
4.2.2	Der Gebrauch von Zufallszahlen	133
4.3	Methoden der Projektplanung (Netzplantechnik)	143
4.3.1	Vorgangspfeil-/Ereignisknotennetzwerke (CPM, PERT)	146
4.3.2	Vorgangsknoten-Netzwerke (MPM)	154
4.3.3	Kostenplanung	160
4.3.4	Kapazitätsplanung	166
4.3.5	Zufällige Vorgangsdauern (PERT)	167
4.3.6	Konjunktive und nicht-konjunktive Knoten	171
4.4	Regeln für die Modellierung von EPG	171
4.4.1	Regeln für die Struktur von EPG	172
4.4.2	Pfadanalyse, Terminplanung, Durchlaufzeiten	174
4.4.3	Positive Zyklen in einem EPG	180
4.5	Auswertung von Modellrechnungen	182
4.5.1	Zeitanalyse	182
4.5.2	Kostenanalyse	185
4.5.3	Kapazitätsanalyse	187
4.6	Exkurs: Versuchsplanung und Auswertung	191
4.7	<i>Übungsaufgaben</i>	197
5	Engineering von Geschäftsprozessen	207
5.1	Vorgehensweise, Engineering Prozess	212
5.2	Aggregationsniveaus	214
5.3	Entwurf und Restrukturierung	215
5.4	Kreative Ideensuche	216
5.5	Benchmarking	226
5.6	<i>Übungsaufgaben</i>	231

6	Auswahl von GP über Kosten- und Nutzenbetrachtungen	233
6.1	Controlling von GP	236
6.2	Prozesskostenrechnung (PKR)	236
6.3	Investitionsrechnung	245
6.4	Wertanalyse, Nutzwertanalyse	248
6.4.1	Wertanalyse	248
6.4.2	Nutzwertanalyse (NWA)	249
6.5	AHP-Verfahren	255
6.6	Nutzenschätzung mit der Conjoint-Analyse (CA)	260
6.7	<i>Übungsaufgaben</i>	269
7	Literatur	275
8	Lösungen der Übungsaufgaben	281
9	Sachregister	335