

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	
<b>1 Einführung</b>	<b>1</b>
1.1 Was sind Geschäftsprozesse (GP)	3
1.2 Strategische Planung, Erfolgsfaktoren und Geschäftsprozesse	7
1.3 Strategische und operative GP	14
1.4 Ziele der GP-Modellierung	16
1.5 Standardisierung und Einmaligkeit	19
1.6 Darstellungselemente: Geschäftstransaktionen, Aktivitäten, Ereignisse und logische Operatoren	20
1.7 Organisationsstrukturen, Daten und Ressourcen	26
1.8 Ein Beispiel für die EPK-Darstellung	30
1.9 Andere Darstellungsmethoden und EPG-Darstellung	33
1.10 <i>Übungsaufgaben</i>	38
<b>2 Strukturierung von GP</b>	<b>41</b>
2.1 Generische Elemente der Darstellung	42
2.2 Kontrollflüsse	62
2.3 Leistungsflüsse	66
2.4 Informationsflüsse	71
2.5 Organisationsstruktur und Zuordnungen	74
2.6 Spezialfälle	76
2.6.1 Netzwerke der Projektplanung	76
2.6.2 Entscheidungsnetzwerke und Entscheidungsbäume	81
2.7 Istzustand vs Ideal, Referenzmodelle	86
2.8 <i>Übungsaufgaben</i>	88

<b>3</b>	<b>Daten für die Beschreibung von GP</b>	<b>95</b>
3.1	Organisation der Ermittlung	95
3.2	Datenermittlung, Interviews, Fragebögen	99
3.3	Schätzungen, Messungen	108
3.4	Objekte, Relationen, Prozess- und Datenmodelle	116
3.5	<i>Übungsaufgaben</i>	123
<b>4</b>	<b>Modellierung von GP</b>	<b>125</b>
4.1	Deterministische und stochastische Simulationen	127
4.2	Monte-Carlo-Methode	129
4.2.1	Einige statistische Ergänzungen	133
4.2.2	Der Gebrauch von Zufallszahlen	141
4.3	Methoden der Projektplanung (Netzplantechnik)	154
4.3.1	Vorgangspfeil-/Ereignisknotennetzwerke (CPM, PERT)	157
4.3.2	Vorgangsknoten-Netzwerke (MPM)	165
4.3.3	Kostenplanung	171
4.3.4	Kapazitätsplanung	177
4.3.5	Zufällige Vorgangsdauern (PERT)	178
4.3.6	Konjunktive und nicht-konjunktive Knoten	182
4.4	Regeln für die Modellierung von EPG	182
4.4.1	Regeln für die Struktur von EPG	183
4.4.2	Pfadanalyse, Terminplanung, Durchlaufzeiten	185
4.4.3	Positive Zyklen in einem EPG	191
4.5	Auswertung von Modellrechnungen	193
4.5.1	Zeitanalyse	193
4.5.2	Kostenanalyse	196
4.5.3	Kapazitätsanalyse	199
4.6	Exkurs: Versuchsplanung und Auswertung	203
4.7	<i>Übungsaufgaben</i>	209
<b>5</b>	<b>Engineering von Geschäftsprozessen</b>	<b>219</b>
5.1	Vorgehensweise, Engineering Prozess	225
5.2	Aggregationsniveaus	227
5.3	Entwurf und Restrukturierung	228
5.4	Kreative Ideensuche	229
5.5	Benchmarking	239
5.6	<i>Übungsaufgaben</i>	245

<b>6 Auswahl von GP über Kosten- und Nutzenbetrachtungen</b>	<b>247</b>
6.1 Controlling von GP	250
6.2 Prozesskostenrechnung (PKR)	250
6.3 Investitionsrechnung	259
6.4 Wertanalyse, Nutzwertanalyse	262
6.4.1 Wertanalyse	262
6.4.2 Nutzwertanalyse (NWA)	263
6.5 AHP-Verfahren	269
6.6 Nutzenschätzung mit der Conjoint-Analyse (CA)	275
6.7 <i>Übungsaufgaben</i>	284
<b>7 Literatur</b>	<b>289</b>
<b>8 Lösungen der Übungsaufgaben</b>	<b>295</b>
<b>9 Sachregister</b>	<b>353</b>