

Inhaltsübersicht

Vorwort.....	III
Inhaltsübersicht	V
Inhaltsverzeichnis	VII
Einleitung	1
1 Business Process Reengineering (BPR)	5
2 Workflow-Management-Systeme (WFMS).....	47
3 BPR & Workflow-Management-Systeme	81
4 Hypothesen	107
5 Untersuchungsrahmen	137
6 Praxis in der Schweiz	157
7 SKA-Fallbeispiele	199
8 Erkenntnisse.....	281
9 Hinweise für die Praxis.....	307
Literaturverzeichnis	369
Abkürzungen	419
Stichwortverzeichnis	421
Lebenslauf	427

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	III
Inhaltsübersicht.....	V
Inhaltsverzeichnis	VII
Einleitung	1
Problemstellung / Ausgangslage.....	1
Zielsetzungen / Beiträge	2
Aufbau der Arbeit	3
1 Business Process Reengineering (BPR)	5
1.1 BPR-Begriff	6
1.1.1 Gründe / Herkunft.....	6
1.1.2 Definitionen	8
1.1.3 Forschung	11
1.2 BPR-Idee	16
1.2.1 Fundamental	16
1.2.2 Radikal	16
1.2.3 Prozessdenken	18
1.2.4 Informationstechnologie (IT)	24
1.3 BPR-Abgrenzungen	30
1.3.1 Abgrenzung zu anderen Managementkonzepten	30
1.3.2 Abgrenzung des Untersuchungsobjektes	33
1.4 BPR-Vorgehen	34
1.4.1 Vorgehensmodelle	34
1.4.2 BPR-Metavorgehensmodell	36
1.4.3 Induktives Denken.....	39
1.5 Erste Erkenntnisse zu BPR.....	43
1.5.1 Der BPR-Schmetterling.....	43
1.5.2 Fazit BPR	45
2 Workflow-Management-Systeme (WFMS).....	47
2.1 Workflow-Management-Begriff	48
2.1.1 Gründe	48
2.1.2 Definitionen	50
2.1.3 Forschung	54
2.2 Workflow-Management-Idee	62
2.2.1 Nutzen	62
2.2.2 Zyklus.....	64
2.3 Workflow-Management-Systeme	66
2.3.1 Komponenten.....	66
2.3.2 Kategorisierung	68
2.3.3 Workflow-Management-Coalition	70
2.4 Abgrenzungen zu Workflow-Management-Systemen.....	73
2.4.1 Groupware	73
2.4.2 Imaging	76

2.5 Erste Erkenntnisse zu Workflow-Management-Systemen	77
2.5.1 Einordnung	77
2.5.2 Situation	78
3 BPR & Workflow-Management-Systeme	81
3.1 IT-Rollen im BPR	82
3.1.1 Enabler-Rolle (Ermöglicher- resp. Auslöser-Rolle)	83
3.1.2 Inhibitor-Rolle (Verhinderer-Rolle)	85
3.1.3 Facilitator-Rolle (Erleichterer-Rolle)	87
3.1.4 Implementor-Rolle (Umsetzer-Rolle)	90
3.1.5 Supporter-Rolle (Unterstützer-Rolle)	91
3.2 Workflow-Management-Systeme im BPR	92
3.2.1 Methode zur BPR-Unterstützung	92
3.2.2 Techniken zur BPR-Unterstützung	94
3.2.3 Tools zur BPR-Unterstützung	98
3.3 Erkenntnisse zu BPR & WFMS	102
3.3.1 Rollen eines Workflow-Management-Systems im BPR	102
3.3.2 Ganzheitliches Prozessmanagement	103
3.3.3 Fazit BPR & WFMS	105
4 Hypothesen	107
4.1 Grundannahme Informationsmanagement (IM)	110
4.1.1 IM als Erfolgsfaktor	110
4.1.2 IT-Potential-Nutzung ist IM-Aufgabe	112
4.2 BPR- und WFMS-Charakteristiken	114
4.2.1 BPR-Projekte in der Schweiz	115
4.2.2 Vorgehen bei BPR-Projekten	116
4.2.3 Resultate von BPR-Projekten	117
4.2.4 Auslöse-, Antriebs- und Hemmfaktoren	118
4.2.5 Informationstechnologie (IT) und BPR	119
4.2.6 Produkte und Dienstleistungen für BPR	120
4.3 Arbeitshypothese 1: Es besteht eine Lücke zwischen BPR & WFMS!	122
4.3.1 Herleitung der Lückenhypothese	122
4.3.2 Beschreibung der Lücke	122
4.3.3 Darstellung der Lücke	125
4.4 Arbeitshypothese 2: Das Prozessdenken beeinflusst den Erfolg!	128
4.4.1 Herleitung Prozesshypothese	128
4.4.2 Ungenutztes WFMS-Potential	128
4.4.3 Prozessdenkweise	130
4.5 Arbeitshypothese 3: Das Potential kann gezielt genutzt werden!	131
4.5.1 Herleitung Potentialhypothese	131
4.5.2 Potentiale	131
4.5.3 Voraussetzungen	132
4.6 Fazit Arbeitshypothesen	134
5 Untersuchungsrahmen	137
5.1 Vorgehen zur Hypothesenüberprüfung	139
5.1.1 Empirische Untersuchung (Querschnittstudie): Kapitel 6	139
5.1.2 Fallstudien (Längsschnittstudien): Kapitel 7	140
5.1.3 Fazit Vorgehen	140

5.2 Exkurs: Trilogie aus dem <i>Zürcher Ansatz</i>	141
5.2.1 Zürcher Ansatz	141
5.2.2 Trilogie	141
5.2.3 Strategie	143
5.2.4 Struktur	144
5.2.5 Unternehmenskultur	145
5.2.6 IT-Dimension	146
5.3 Untersuchungshilfsmittel	147
5.3.1 BPR-Rad	147
5.3.2 Analyseeinheiten	150
5.3.3 Hilfsmatrizen	152
5.3.4 Fazit Untersuchungshilfsmittel	153
5.4 Fazit Untersuchungsrahmen	154
5.4.1 Anforderung und Erfüllung	154
5.4.2 Vorgehen und Untersuchungshilfsmittel	155
6 Praxis in der Schweiz	157
6.1 Allgemeine Untersuchungen	158
6.1.1 BPR-Untersuchungen	159
6.1.2 WFMS-Untersuchungen	161
6.1.3 Exkurs: Allgemeine Untersuchungsergebnisse	163
6.2 Eigene Untersuchung für die Schweiz	170
6.2.1 Methodik	170
6.2.2 Fragen in den 6 BPR-Bereichen	172
6.2.3 Zusammenhang Studienfragen und Charakteristika	173
6.3 Ergebnisse der Schweizer Studie	175
6.3.1 BPR-Projekte in der Schweiz	175
6.3.2 Vorgehen bei BPR-Projekten	178
6.3.3 Resultate von BPR-Projekten	180
6.3.4 Auslöse-, Antriebs- und Hemmfaktoren	183
6.3.5 Informationstechnologie (IT) und BPR	186
6.3.6 Produkte und Dienstleistungen für BPR	190
6.4 Erkenntnisse aus der Studie	194
6.4.1 BPR-Charakteristika in der Schweiz	194
6.4.2 Erste Hinweise zu den Arbeitshypothesen	195
7 SKA-Fallbeispiele	199
7.1 SKA-Strategie, Struktur, Kultur und IT	200
7.1.1 Bankensituation	200
7.1.2 SKA - Strategie, Struktur und Kultur	203
7.1.3 SKA - IT: Organisation und Anwendungsentwicklung	210
7.2 BPR und WFMS in der SKA	213
7.2.1 BPR in der SKA	213
7.2.2 Workflow-Management-Systeme in der SKA	215
7.3 Beschreibung SKA-Fallbeispiele	219
7.3.1 SKA-Fallbeispiel 1: SPUD / PZ	222
7.3.2 SKA-Fallbeispiel 2: IDMS / PAPA	238
7.3.3 SKA-Fallbeispiel 3: Bank '95 / CSBS	251
7.3.4 SKA-Fallbeispiel 4: Retail / IPP	258
7.3.5 SKA-Fallbeispiel 5: FK / CRM	269

8 Erkenntnisse	281
8.1 Erkenntnisse zur Arbeitshypothese 1 (Lückenhypothese)	283
8.1.1 Hypothesenprüfung	283
8.1.2 Einflussfaktoren	287
8.1.3 Diskussion	288
8.2 Erkenntnisse zur Arbeitshypothese 2 (Prozesshypothese)	293
8.2.1 Hypothesenprüfung	293
8.2.2 Einflussfaktoren	295
8.2.3 Diskussion	296
8.3 Erkenntnisse zur Arbeitshypothese 3 (Potentialhypothese)	298
8.3.1 Hypothesenprüfung	298
8.3.2 Einflussfaktoren	301
8.3.3 Diskussion	302
8.4 Fazit aus der Hypothesenprüfung	304
8.4.1 Haupteckenkenntnisse aus den Fallbeispielen	304
8.4.2 Beurteilung der drei Arbeitshypothesen	304
8.4.3 Zusammenhang der Arbeitshypothesen	305
9 Hinweise für die Praxis	307
9.1 Strategie	310
9.1.1 Grundlagen	311
9.1.2 Ziele	315
9.1.3 Massnahmen	316
9.1.4 Mittel	317
9.1.5 Fazit Strategie	319
9.2 Struktur	322
9.2.1 Institutioneller Aspekt	323
9.2.2 Funktionaler resp. prozessualer Aspekt	325
9.2.3 Instrumenteller Aspekt	328
9.2.4 Fazit Struktur	331
9.3 Kultur	333
9.3.1 Individueller Aspekt	333
9.3.2 Dualistischer Aspekt	336
9.3.3 Kollektiver Aspekt	338
9.3.4 Fazit Kultur	339
9.4 Informations-Technologie (IT)	341
9.4.1 Enabler-Rolle (Ermöglicher- resp. Auslöser-Rolle)	342
9.4.2 Inhibitor-Rolle (Verhinderer-Rolle)	343
9.4.3 Facilitator-Rolle (Erleichterer-Rolle)	345
9.4.4 Implementor-Rolle (Umsetzer-Rolle)	350
9.4.5 Supporter-Rolle (Unterstützer-Rolle)	351
9.4.6 Fazit IT (Informationstechnologie)	352
9.5 Schlussbetrachtung	355
9.5.1 Zusammenfassung	355
9.5.2 Empfehlungen	358
9.5.3 Ausblick	360
Literaturverzeichnis	369
Abkürzungen	419
Stichwortverzeichnis	421
Lebenslauf	427