

Inge Hanschke
Rainer Lorenz

Strategisches Prozessmanagement – einfach und effektiv

Ein praktischer Leitfaden

HANSER

Inhalt

Motivation	VII
1 Einleitung	1
2 Strategisches Prozessmanagement	7
2.1 Grundlagen und Abgrenzung	8
2.1.1 Geschäftsprozess	9
2.1.2 Kernkompetenz und Kernprozess	10
2.1.3 Wertschöpfungsstufe und Wertschöpfungskette	10
2.1.4 Definition Strategisches Prozessmanagement	12
2.1.5 Unternehmensprozessmanagement und Strategisches Prozess- management	13
2.1.6 Operatives versus Strategisches Prozessmanagement	15
2.1.7 Enterprise Architecture Management und Business Architecture Management	17
2.2 Ziele und Ergebnisse des Strategischen Prozessmanagements	19
2.2.1 Ziele des Strategischen Prozessmanagements	19
2.2.2 Ergebnisse des Strategischen Prozessmanagements	21
2.3 Nutzer und Nutzen des Strategischen Prozessmanagements	31
2.4 Die fünf Ausbaustufen des Strategischen Prozessmanagements	37
2.5 Rollen und Gremien	42
2.6 Schnittstellen des Strategischen Prozessmanagements im Unternehmen	48
2.6.1 Zusammenspiel mit Unternehmensstrategie und IT-Strategie	49
2.6.2 Zusammenspiel mit dem Demand Management und dem Projektportfoliomanagement	51
2.6.3 Zusammenspiel mit dem Operativen Prozessmanagement	58
2.7 Einführung eines Strategischen Prozessmanagements	61
2.7.1 Voraussetzungen für die Einführung des Strategischen Prozess- managements	62
2.7.2 Schritte bei der Einführung eines Strategischen Prozessmanagements	63
2.7.3 Aufbau der Schnittstellen im Unternehmen	68
3 Ergebnistypen	73
3.1 Operational Model	75
3.2 Fachliches Referenzmodell	79
3.3 Prozesslandkarte	82
3.4 Erweiterte Prozesslandkarte	85

3.5	Swimlane-Diagramm	88
3.6	Masterplan	94
3.7	Cross-Impact-Matrix.....	96
3.8	Bewertungsmatrix	98
3.9	IAO-Diagramm	100
3.10	Prozess-Portfoliodiagramm	104
3.11	Prozess-Risiko-Matrix	106
3.12	Prozess-Bebauungsdiagramm.....	109
3.13	Aktualität der verschiedenen Ergebnistypen	112
4	Aufbau der Basisdokumentation und des Prozessmanagement- Reportings	115
4.1	Top-down-Ansatz	117
4.2	Bottom-up-Ansatz.....	124
4.3	Geschäftsprozessmanagement-Reporting	129
4.4	Pflege der Basisdokumentation	142
5	Ausbau des Strategischen Prozessmanagements.....	147
5.1	Erkennen von Veränderungsbedarf an Geschäftsprozessen	148
5.2	Analyse von Veränderungen an Geschäftsprozessen.....	154
5.3	Optimierung der Geschäftsprozesse.....	161
6	Business Capability Management	169
6.1	Einordnung und Abgrenzung	170
6.2	Nutzen und Einsatzszenarien des Business Capability Managements	181
6.2.1	Unterstützung der Business- und Investitionsplanung	182
6.2.2	Business-Transformation	184
6.2.3	Vorbereitung der IT auf Veränderungen im Business	192
6.3	Gestaltung Ihrer Business Capability Map	194
6.4	Organisatorische Verankerung des Business Capability Managements	203
6.4.1	Rollen, Verantwortlichkeiten und Gremien.....	203
6.4.2	Prozesse des Business Capability Managements	205
6.4.3	Integration des Business Capability Managements in Unternehmens- planung, Entscheidungsprozesse und Projektabwicklung	207
	Glossar	211
	Literatur	233
	Register.....	237