

Hess / Brecht · State of the Art des Business Process Redesign

Thomas Hess / Leo Brecht

State of the Art des Business Process Redesign

Darstellung und Vergleich
bestehender Methoden

Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Dipl.-Wirtsch.-Inf. Thomas Hess ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Wirtschaftsinformatik der Hochschule St. Gallen.

Dr. rer. nat. Leo Brecht ist Leiter des Forschungsprogramms „Informationsmanagement Hochschule St. Gallen“ sowie Dozent für Wirtschaftsinformatik der Hochschule St. Gallen.

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Hess, Thomas :
State of the art des Business process redesign :
Darstellung und Vergleich bestehender Methoden
/ Thomas Hess/Leo Brecht. - Wiesbaden : Gabler, 1995

NE: Brecht, Leo:

© Springer Fachmedien Wiesbaden 1995

Urprünglich erschienen bei Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 1995

Lektorat: Barbara Marks



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Höchste inhaltliche und technische Qualität unserer Produkte ist unser Ziel. Bei der Produktion und Auslieferung unserer Bücher wollen wir die Umwelt schonen: Dieses Buch ist auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

ISBN 978-3-409-13786-7
DOI 10.1007/978-3-322-87512-9

ISBN 978-3-322-87512-9 (eBook)

Geleitwort

Business Process Redesign hat in der Wirtschaft hochgespannte Erwartungen ausgelöst. Dramatische Verbesserungen der Durchlaufzeit, Senkungen der Kosten und die Erhöhung des Kundennutzens sind die Versprechungen der Beratungsbranche. Entsprechend gross sind inzwischen die Enttäuschungen; mehr als die Hälfte aller Projekte scheitern.

Für die Führungskräfte in den Unternehmen ist die Situation unübersichtlich. Die Informations- und Kommunikationstechnik eröffnet vielfältige geschäftliche Optionen, bringt aber auch Gefahren: Globalisierung, Optimierung der Logistik, Informationsverbunde zwischen Lieferanten und Kunden, verkürzte Produkt-Lebenszyklen usw. zwingen die Unternehmen, über die Grundlagen ihres Geschäfts nachzudenken und ihre Prozesse neu zu formulieren. Doch wie packt man diese Herausforderung richtig an? Wie vermeidet man ein Scheitern der Projekte? Welcher der vielen Ansätze ist für das jeweilige Unternehmen der Richtige?

Diesen Fragen ging das Kompetenzzentrum "Prozessentwicklung" (CC PRO) des Forschungsprogrammes "Informationsmanagement Hochschule St. Gallen" in enger Zusammenarbeit mit acht namhaften Schweizer Unternehmen nach. In einer ersten Phase hat das Kompetenzzentrum Methoden und Ansätze einer Reihe von Beratungshäusern und Forschungsinstituten zusammengetragen und diese ausgewertet. Das vorliegende Buch präsentiert das Ergebnis dieser Phase, die Analyse und den Vergleich von wichtigen, heute auf dem Markt verfügbaren methodischen Ansätzen. Die Arbeit ist so aufgebaut, dass sich der Leser schnell einen Überblick verschaffen und zu speziellen Fragen detaillierter informieren kann. Die Studie arbeitet die Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Methoden deutlich heraus. Ihr Ziel ist es, dem Linienmanagement, dem Controller, dem Organisator und dem Wirtschaftsinformatiker den State of the Art des Business Process Redesign effizient darzustellen und ihm Entscheidungshilfen bei der Planung und Durchführung von Projekten auf diesem Gebiet zu geben.

St. Gallen, im Januar 1995

H. Österle

Vorwort

Die Neugestaltung inner- und überbetrieblicher Prozesse ist zu einem dominierenden Thema in betrieblicher Praxis und betriebswirtschaftlicher Theorie geworden. Allerdings zeigen die ersten Praxisberichte ein uneinheitliches Bild: Auf der einen Seite eine Reihe sehr erfolgreicher Projekte mit deutlichen Verbesserungen bei Durchlaufzeit, Qualität oder auch Prozesskosten; auf der anderen Seite eine nicht unerhebliche Zahl gescheiterter Projekte. Um die Arbeit in Unternehmen bei der Reorganisation ihrer Abläufe auf eine solide methodische Basis zu stellen und damit die Erfolgchancen von Projekten zu erhöhen, haben sich acht führende Schweizer Unternehmen und das Institut für Wirtschaftsinformatik der Hochschule St. Gallen im Kompetenzzentrum "Prozessentwicklung" (CC PRO) unter der Leitung von Prof. Dr. H. Österle zusammengeschlossen.

Das CC PRO ist eines der Kompetenzzentren des Forschungsprogramms "Informationsmanagement Hochschule St. Gallen" (IM HSG). Die Kompetenzzentren des Forschungsprogramms IM HSG forschen anwendungsorientiert auf strategischen Gebieten der Wirtschaftsinformatik in enger Kooperation mit der Praxis.

Die vorliegende Arbeit entstand in der ersten Phase des CC PRO im Jahr 1994. In mehreren gemeinsamen Workshops wurden Zwischenversionen der vorliegenden Arbeit diskutiert. Dafür gebührt den Vertretern der Partnerunternehmen des CC PRO unser herzlicher Dank.

Unternehmen	Branche	Vertreter in der Arbeitsgruppe des CC PRO	Vertreter im Beirat des CC PRO
Bundesamt für Informatik	Öffentliche Verwaltung	C. Bavaud, R. Zimmermann	U. Müri
MIGROSBANK	Bank	M. Sollberger	F. Reich
PTT	Post	M. Herzig, A. Löhner	H. Rehmann
Schweizerische Lebensversicherungs- und Rentenanstalt	Versicherung	M. Fischer, M. Meyer	Th. Morf
Schweizerische Bankgesellschaft	Bank	J. Ackermann, B. Gasser	W. Herrmann
Schweizerischer Bankverein	Bank	G. Bajardi, P. Cottier, J. Gabathuler, T. Gruber, A. Kiefer	M. Näscher
SECURA Versicherungen	Versicherung	A. Meiler	H. Blaser
Sulzer Informatik AG	Dienstleistung	S. Loretan, M. Rudolf, W. Schwab	Dr. H. Dommer

Eine Reihe der einbezogenen Methoden sind bisher überhaupt nicht oder nur in Teilen publiziert worden. Wir danken daher auch unseren Gesprächspartnern in den Beratungshäusern und Forschungsinstituten für die Bereitstellung interner Materialien und ergänzende Gespräche: Dr. M. Amberg (Universität Bamberg), W. Dernbach (Diebold Deutschland GmbH), M. Diehm (Ploenzke Informatik Schweiz AG), S. Dresse (Institut für Technologiemanagement der Hochschule St. Gallen), H.-C. Gründler (IBM Unternehmensberatung GmbH), Dr. W. Rall (McKinsey & Company), H. Rubner (Boston Consulting Group), Dr. B. Waltermann (Boston Consulting Group) und F. Zimmermann (Universität Bamberg).

Danken möchten wir schliesslich auch V. Bach, M. Becker, M. Brogli, A. Muther und H. Schad für ihre inhaltliche Kritik und Anregungen zu den Entwürfen, aber auch M. Aberer, Th. Huber, T. Kretschmer und Th. Zerndt für ihren administrativen und organisatorischen Beitrag zur Gestaltung einzelner Abschnitte sowie A. Glaus und M. Saupe für die orthographische, grammatikalische und stilistische Qualitätssicherung.

St. Gallen, im Januar 1995

Th. Hess, L. Brecht

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
1.1. Problemstellung	1
1.2. Zielsetzung	1
1.3. Aufbau.....	2
2. Beschreibung ausgewählter Methoden	3
2.1. Action Inc.	7
2.2. Boston Consulting Group.....	13
2.3. Davenport	20
2.4. Diebold Deutschland GmbH.....	26
2.5. Eversheim	34
2.6. Ferstl/Sinz.....	40
2.7. Hammer	46
2.8. Harrington.....	53
2.9. IBM Unternehmensberatung GmbH.....	60
2.10. Johansson	65
2.11. Malone.....	71
2.12. McKinsey & Company	77
2.13. Österle	81
2.14. Ploenzke AG.....	89
2.15. Scheer.....	97

3. Vergleich	104
3.1. Gestaltungsbereich und Methodenumfang	104
3.2. Siebzehn Merkmale im Überblick	109
4. Zusammenfassung: Stand der Methodenentwicklung	111
Literaturverzeichnis	115

Abbildungsverzeichnis

Abb. 2./1:	Beschreibungsraster	4
Abb. 2./2:	Vereinfachte ERM-Notation	5
Abb. 2.1./1:	Metamodell zur Methode von Action	8
Abb. 2.1./2:	Process Map (erste Zerlegungsstufe) von Action	10
Abb. 2.1./3:	Vorgehensmodell von Action.....	10
Abb. 2.1./4:	Process Map (zweite Zerlegungsstufe) von Action	11
Abb. 2.2./1:	Metamodell zur Methode von BCG.....	13
Abb. 2.2./2:	Vorgehensmodell von BCG	15
Abb. 2.2./3:	Wichtige Rollen in der Methode von BCG	17
Abb. 2.2./4:	Reengineering-Organisation von BCG.....	18
Abb. 2.2./5:	Unterstützende Rollen in der Methode von BCG	18
Abb. 2.3./1:	Metamodell zur Methode von Davenport.....	20
Abb. 2.3./2:	Vorgehensmodell von Davenport	21
Abb. 2.3./3:	"Process Innovation Cycle" von Davenport	24
Abb. 2.4./1:	Metamodell zur Methode von Diebold.....	26
Abb. 2.4./2:	Geschäftsprozessstypen von Diebold.....	27
Abb. 2.4./3:	Vorgehensmodell von Diebold	28
Abb. 2.4./4:	Techniken von Diebold im Überblick	29
Abb. 2.4./5:	Ableiten der Prozessziele in der Methode von Diebold.....	30
Abb. 2.4./6:	Rollenmodell von Diebold	31
Abb. 2.5./1:	Metamodell zur Methode von Eversheim	34

Abb. 2.5./2:	Vorgehensmodell von Eversheim.....	35
Abb. 2.5./3:	Prozessplan von Eversheim	36
Abb. 2.5./4:	Beschreibung der Prozesse bei Eversheim.....	37
Abb. 2.5./5:	Prozesselemente von Eversheim	38
Abb. 2.6./1:	Metamodell zur Methode von Ferstl/Sinz	40
Abb. 2.6./2:	Koordinationsmechanismen zwischen Objekten im Ansatz von Ferstl/Sinz	41
Abb. 2.6./3:	Interaktionsdiagramm von Ferstl/Sinz.....	42
Abb. 2.6./4:	Prozessarchitektur von Ferstl/Sinz.....	43
Abb. 2.6./5:	Vorgang-Ereignis-Schema von Ferstl/Sinz	44
Abb. 2.7./1:	Metamodell zur Methode von Hammer.....	46
Abb. 2.7./2:	Vorgehensmodell von Hammer im Überblick.....	47
Abb. 2.7./3:	"Linker Block" im Vorgehensmodell von Hammer	48
Abb. 2.7./4:	Grundkonstrukt des Change Managements von Hammer	49
Abb. 2.7./5:	Rollenmodell von Hammer im Überblick.....	50
Abb. 2.7./6:	Rollen bei Hammer	50
Abb. 2.7./7:	Process Management Cycle von Hammer	51
Abb. 2.8./1:	Metamodell zur Methode von Harrington.....	53
Abb. 2.8./2:	Vorgehensmodell von Harrington (grob).....	54
Abb. 2.8./3:	Vorgehensmodell von Harrington (detailliert).....	55
Abb. 2.8./4:	BPI-Levels von Harrington.....	57
Abb. 2.8./5:	Rollenmodell von Harrington	58
Abb. 2.9./1:	Metamodell zur Methode von IBM	60
Abb. 2.9./2:	Vorgehen und Ergebnisse von IBM	61

Abb. 2.9./3:	Materialflussdiagramm von IBM.....	62
Abb. 2.9./4:	Rollen bei IBM.....	63
Abb. 2.10./1:	Metamodell zur Methode von Johansson	65
Abb. 2.10./2:	Vorgehensmodell von Johansson.....	66
Abb. 2.10./3:	"Best practice vs. can do map" von Johansson	68
Abb. 2.10./4:	"Value Metric Map" von Johansson	69
Abb. 2.11./1:	Metamodell zur Methode von Malone	71
Abb. 2.11./2:	Vorgehensmodell von Malone.....	73
Abb. 2.11./3:	Ableiten eines Prozesses aus dem Process Handbook von Malone.....	74
Abb. 2.11./4:	"Trade-Off Matrix" von Malone.....	75
Abb. 2.12./1:	Metamodell zur Methode von McKinsey.....	77
Abb. 2.12./2:	Core processes von McKinsey.....	78
Abb. 2.12./3:	Vorgehensmodell von McKinsey	78
Abb. 2.13./1:	Metamodell zur Methode von Österle.....	81
Abb. 2.13./2:	Vorgehensmodell von Österle	83
Abb. 2.13./3:	Aufgabenkettendiagramm von Österle.....	84
Abb. 2.13./4:	Kerntechniken von Österle im Überblick	85
Abb. 2.13./5:	Rollenmodell von Österle	87
Abb. 2.14./1:	Metamodell zur Methode von Ploenzke	89
Abb. 2.14./2:	Vorgehensmodell von Ploenzke.....	91
Abb. 2.14./3:	Wertschöpfungskette von Ploenzke	91
Abb. 2.14./4:	Funktionsnetz von Ploenzke.....	93
Abb. 2.14./5:	Erweitertes Funktionsnetz von Ploenzke.....	94

Abb. 2.14./6:	Kommunikationsmatrix von Ploenzke	95
Abb. 2.15./1:	Metamodell zur Methode von Scheer	97
Abb. 2.15./2:	Vorgangskettendiagramm von Scheer	100
Abb. 2.15./3:	Ereignisgesteuerte Prozesskette von Scheer	101
Abb. 3.1./1:	Gestaltungsfelder der Methoden	104
Abb. 3.1./2:	Gestaltungsbereiche der Methoden im Überblick	105
Abb. 3.1./3:	Komponenten der Methoden	106
Abb. 3.1./4:	Methodische Unterstützung im Überblick	108
Abb. 3.2./1:	Raster für den detaillierten Vergleich der Methoden	109
Abb. 3.2./2:	Detaillierter Vergleich der Methoden.....(Faltblatt)	
Abb. 4./1:	Ausprägungen der Merkmale in den untersuchten Methoden.....	111