

Christian Hensen

Nachhaltige Effizienzsteigerung durch den Einsatz eines wertorientierten Process Performance-Managements

Am Beispiel der Automatisierung des OTC-Prozesses

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2007 Diplom.de
ISBN: 9783836611169

Christian Hensen

Nachhaltige Effizienzsteigerung durch den Einsatz eines wertorientierten Process Performance-Managements

Am Beispiel der Automatisierung des OTC-Prozesses

Christian Hensen

Nachhaltige Effizienzsteigerung durch den Einsatz eines wertorientierten Process Performance-Managements

Am Beispiel der Automatisierung des OTC-Prozesses

**Diplomarbeit
Berufsakademie Mannheim
Fachbereich Informationstechnik
Studiengang Wirtschaftsinformatik
Februar 2007**



Diplom.de

Diplomica GmbH ———
Hermannstal 119k ———
22119 Hamburg ———

Fon: 040 / 655 99 20 ———
Fax: 040 / 655 99 222 ———

agentur@diplom.de ———
www.diplom.de ———

Christian Hensen

Nachhaltige Effizienzsteigerung durch den Einsatz eines wertorientierten Process Performance-Managements

Am Beispiel der Automatisierung des OTC-Prozesses

ISBN: 978-3-8366-1116-9

Druck Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2008

Zugl. Berufsakademie Mannheim, Mannheim, Deutschland, Diplomarbeit, 2007

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

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.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und der Verlag, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH

<http://www.diplomica.de>, Hamburg 2008

Printed in Germany

I ABSTRACT

Diese Arbeit soll ein wertorientiertes Process Performance Management entlang des Auftragsabwicklungsprozesses beleuchten und eine pragmatische Vorgehensweise auf Basis bestehender wissenschaftlicher Ansätze herleiten. Im Mittelpunkt steht die Steigerung der Effizienz und Effektivität des Order-to-Cash-Prozesses. Die beschriebenen Aktivitäten sind als Pilot zu sehen, dessen Erkenntnisse genutzt werden sollen, um ein globales Process Performance-Management-System einzuführen.

Das erste Kapitel erläutert zunächst die historische Entwicklung des Geschäftsprozessmanagement. Daneben wird geschildert welchen Herausforderungen Unternehmen heute ausgesetzt sind. Im zweiten Kapitel werden einige grundlegende Begriffe gegeneinander abgegrenzt. Dabei werden Performance-Management, Performance-Measurement und ihre Relevanz im Controlling inhaltlich dargestellt und erläutert. Das dritte Kapitel beschreibt theoretisch einen ganzheitlichen Ansatz der IDS Scheer AG zur Einführung eines wertorientierten Process Performance-Management im Unternehmen. Darauf aufbauend beschreibt das vierte Kapitel ein Umsetzungskonzept eines Process Performance-Management-Systems. Schwerpunkt dieses Kapitels liegt in der Ermittlung geeigneter Key-Performance-Indikatoren auf Basis bestehender Werttreiber, die so als Schnittstelle zwischen den Unternehmenszielen und deren Umsetzung verstanden werden können. Das fünfte Kapitel zeigt auf, welche Bedeutung der IT im Process Performance-Management beigemessen werden kann und welche Möglichkeiten ein IT-gestütztes Process Performance-Management-System bei der Überwachung der Kennzahlen bietet.

Abschließend wird im sechsten Kapitel ein Ausblick auf nachfolgende Aktivitäten gegeben. Dabei steht das Change Management im Mittelpunkt der Ausführungen. In diesem Teil werden die Voraussetzungen und Maßnahmen für eine erfolgreiche Einführung des Process Performance-Management im Unternehmen beschrieben.