

# Inhaltsverzeichnis

<b>Von der Prozessdokumentation zum Corporate Performance Management .....</b>	<b>1</b>
--	----------

August-Wilhelm Scheer, Institut für Wirtschaftsinformatik,  
Universität des Saarlandes  
Wolfram Jost, IDS Scheer AG

## ***Teil 1: Konzeption und Methodik von Corporate Performance Management Lösungen der IDS Scheer***

<b>Von der Unternehmensstrategie zur Prozess-Performance – Was kommt nach Business Intelligence? .....</b>	<b>7</b>
--	----------

Helge Heß, IDS Scheer AG

<b>Management von Prozesskennzahlen im Rahmen der ARIS-Methodik .....</b>	<b>31</b>
---	-----------

Andreas Kronz, IDS Scheer AG

<b>Operatives, toolgestütztes Corporate Performance Management mit dem ARIS Process Performance Manager .....</b>	<b>45</b>
---	-----------

Markus von den Driesch, IDS Scheer AG  
Tobias Blickle, IDS Scheer AG

## ***Teil 2: Corporate Performance Management in der Praxis***

<b>Erfolgreiches Prozess- und Performancecontrolling in der Versorgungsindustrie bei SÜWAG Energie .....</b>	<b>65</b>
--	-----------

André Dreißien, IDS Scheer AG  
Rainer Heinrichs, Süwag Energie AG

<b>Keine Business Intelligence ohne Process Intelligence.....</b>	<b>77</b>
---	-----------

Helmut Kruppke, IDS Scheer AG  
Tino Bauer, IDS Scheer AG

<b>Kennzahlenbasiertes Process Monitoring im Vertriebsservice der E.ON Bayern AG.....</b>	<b>99</b>
Robert Reif, E.ON Bayern AG	
Andreas Kronz, IDS Scheer AG	
Klaus Miksch, IDS Scheer AG	
<b>Performance Management auf ITIL-Basis im Customer Interaction Center (CIC) der IDS Scheer .....</b>	<b>125</b>
Gregor Loes, IDS Scheer AG	
<b>Process Performance Management in Securities Operations at CREDIT SUISSE .....</b>	<b>135</b>
Olaf Klein, Credit Suisse	
Dirk Kogelschatz, Credit Suisse	
<b>Closing the Cycle – Prozesse, Performance und Abläufe in der Versicherungsbranche messen, analysieren und nachhaltig verbessern .....</b>	<b>153</b>
Herbert Oberländer, IDS Scheer AG	
Frank Ossig, IDS Scheer AG	
Michael Linke, IDS Scheer AG	
<b>Performance Management in Kraftwerken openJET, openBMS und ARIS PPM im Einsatz .....</b>	<b>161</b>
Bernd Heselmann, GIS mbH	
Frank Stängle, GIS mbH	
Andreas Kronz, IDS Scheer AG	
Klaus Miksch, IDS Scheer AG	
<b>More than Figures – Performance Management of HR-Processes at Vodafone Greece .....</b>	<b>179</b>
Petros Panagiotidis, Vodafone Greece	
Phillip Knirck, IDS Scheer AG	
Andreas Kronz, IDS Scheer AG	
<b>Corporate Performance Management in Logistik und Beschaffung - Mit Supply Chain Controlling gezielt Schwachstellen aufdecken .....</b>	<b>191</b>
Steffen Drawert, IDS Scheer AG	

<b>Kontinuierliche Messung und Analyse von Betriebsführungsprozessen – ARIS PPM bei der E.ON Kernkraft .....</b>	<b>203</b>
Karl Ramler, E.ON Kernkraft GmbH	
Jürgen Schwarzin, E.ON Kernkraft GmbH	
Andreas Kronz, IDS Scheer AG	
Klaus Miksch, IDS Scheer AG	
<b>Analyse und Optimierung des Kreditantragsprozesses bei der DaimlerChrysler Bank .....</b>	<b>219</b>
Lars Müller, DaimlerChrysler Bank	
Frank Gahse, IDS Scheer AG	
<b>Increasing Customer Satisfaction with Visualized Root-Cause Analysis – CPM Success in the Mass Market at British Telecom .....</b>	<b>235</b>
John Bird, IDS Scheer UK Limited	
<b>Performance Management im Gesundheitswesen monetär bewerten - Prozesskostenanalyse im Marienhospital Herne .....</b>	<b>249</b>
Holger Raphael, Marienhospital Herne	
Hendrik Schenk, Marienhospital Herne	
<b>Performance Monitoring von ITIL-Prozessen bei der DAB Bank .....</b>	<b>265</b>
Simone Sulzmann, iET Solutions GmbH	
<b>Anhang: Die Autoren .....</b>	<b>275</b>

Corporate Performance Management

ARIS in der Praxis

Scheer, A.-W.; Jost, W.; Heß, H.; Kronz, A. (Hrsg.)

2005, XII, 280 S., Hardcover

ISBN: 978-3-540-25007-4