

# Inhalt

## Teil I Erkenntnisse aus der BPM-Best-Practice-Studie

<b>BPM Best Practice – Erfolgsfaktoren der Prozessorientierung</b> .....	3
Ayelt Komus	

## Teil II BPM Best Practice in der Unternehmenspraxis

<b>Über's Malen zum Managen</b> .....	61
Claus Heberling	

<b>BPM-Methoden und -Tools als Basis für wirtschaftliche und compliancegerechte Abläufe im E.ON-Energie-Konzern</b> .....	77
Georg Graf von Büdingen und Sebastian Schlaf	

<b>Erhöhte Produktivität durch automatisierte Prozesse und prozessbasierte Benutzerdokumentation in der INTERPANE Gruppe</b> ....	91
Franziska Goderski und Benedict Groppe	

<b>Kollaborative Prozessmodellierung – Schaffung einer gemeinsamen Prozessplattform für 6 AOKs</b> .....	107
Norbert Sandau	

<b>Von der ICS Compliance zum gelebten Mehrwert – Business Process Management bei Bayer HealthCare</b> .....	123
Markwart Lutterbeck	

<b>Optimierte Prozesse im Rechenzentrum mit gelebtem Business Process Management</b> .....	143
Manfred Heckmeier	

<b>Miles &amp; More – Prozessmanagement im weltweiten Kundenservice</b> .....	155
Thomas Gesing, Thorsten Hanisch und Sven Wichtrup	

<b>Orinoco – Eine BPM-/SOA-Erfolgsgeschichte in der Deutschen Bank</b> .....	173
Frank Pfeiffer und Dieter Flöck	
<b>AGIL: Nachhaltige Verbesserung des Geschäftserfolges durch ganzheitliches Geschäftsprozessmanagement</b> .....	189
Monique Radisch, Dirk Rehse und Jörg Junges	
<b>Teil III   Impulse für Better Best Practices</b>	
<b>Praxis und Potenziale der Kombination von Business Process Management und Six Sigma</b> .....	207
Bert Leyendecker und Ayelt Komus	
<b>BPM-Round-Trip: Wunsch oder Wirklichkeit?</b> .....	219
Thomas Allweyer	
<b>Biografie des Herausgebers</b> .....	235



<http://www.springer.com/978-3-642-16724-9>

BPM Best Practice

Wie führende Unternehmen ihre Geschäftsprozesse  
managen

Komus, A. (Hrsg.)

2011, XII, 236 S. 98 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-16724-9