

Inhaltsverzeichnis

1	Vorweg	1
1.1	Sinn und Unsinn von Zertifizierungen	1
1.2	Das OCEB2-Zertifizierungsprogramm	3
1.2.1	OCEB2 Fundamental	4
1.2.2	OCEB2 Business Intermediate	7
1.2.3	OCEB2 Business Advanced	7
1.2.4	OCEB2 Technical Intermediate	7
1.2.5	OCEB2 Technical Advanced	8
1.3	Object Management Group (OMG)	8
1.4	Der Zertifizierungsprozess	9
1.4.1	Fallbeispiel	11
1.4.2	Deutsch oder Englisch	12
1.4.3	Danke!	12
1.4.4	Weiterführende Referenzen	13
2	Grundkonzepte der Betriebswirtschaft	15
2.1	Unternehmensfunktionen, Märkte und Strategien	15
2.1.1	Typische Unternehmensfunktionen	15
2.1.2	Der Manager und seine Kompetenzen	17
2.1.3	Unternehmensstrategien	18
2.1.4	Strategieentwicklung	18
2.1.5	Wettbewerbskräfte (Porter's Five Forces)	20
2.1.6	STEP-Analyse	21
2.1.7	Marktsegmentierung	22
2.1.8	SWOT-Analyse	23
2.2	Marketing, Wertschöpfung und Projektmanagement	24
2.2.1	Marketing	25
2.2.2	Prozesselemente des Marketings	26
2.2.3	Wertschöpfungskette	26
2.2.4	Projekte	27
2.2.5	Projektmanagement	28

2.3	Aufwände und Kennzahlen	29
2.3.1	Kostentypen	29
2.3.2	Finanzkennzahlen	30
2.4	Analysemethoden	31
2.4.1	Break-even-Analyse	31
2.4.2	Crossover-Analyse	32
2.4.3	Entscheidungsbäume	34
2.4.4	Zeit- und Ressourcenplanung	34
2.5	Beispielfragen	35
3	Grundlagen Geschäftsprozesse	39
3.1	Was ist ein Geschäftsprozess?	39
3.2	Eigenschaften eines Geschäftsprozesses	41
3.3	Geschäftsprozesse identifizieren	46
3.4	Abstraktionsgrade von Prozessbeschreibungen	49
3.5	Beispielfragen	54
4	Grundlagen Geschäftsprozessmanagement	57
4.1	Was ist Geschäftsprozessmanagement?	57
4.2	Prozessorientierte Organisation	63
4.3	Business Process Management Suites	66
4.4	Prozessmodelle ausführbar gestalten	67
4.5	Beispielfragen	68
5	Unternehmensmodellierung	71
5.1	Das Business Motivation Model	71
5.1.1	BMM-Gesamtüberblick	73
5.1.2	Skalierbarkeit von BMM	74
5.1.3	BMM-Wörterbuch	74
5.2	Der Zweck des Unternehmens	75
5.2.1	Die Vision	76
5.2.2	Strategische und operative Ziele	77
5.2.3	Gewünschtes Ergebnis	78
5.3	Die Mittel zum Zweck	79
5.3.1	Die Mission	80
5.3.2	Strategie und Taktik	81
5.3.3	Unternehmensgrundsätze und Geschäftsregeln	82
5.4	Einflüsse	84
5.4.1	SWOT-Assessment	85
5.4.2	Externe und interne Einflüsse	85
5.5	Bewertungen	86
5.6	Organisationseinheit	88

5.7	Abstraktionsebenen der Modellierung	89
5.7.1	Die Kunst des Abstrahierens	90
5.7.2	Statische und dynamische Modelle	91
5.7.3	Systemdenken	92
5.7.4	Syntax, Notation und Semantik	92
5.8	Beispielfragen	95
6	Geschäftliche Abläufe mit BPMN modellieren	99
6.1	Wer oder was ist BPMN?	99
6.2	Kurz und knapp: Eine Einführung in die BPMN	101
6.3	Der Token	108
6.4	Sequenzfluss	111
6.5	Aktivitäten	113
6.5.1	Aktivität: Task, Teilprozess, Prozesse	113
6.5.2	Aktivitätstypen	115
6.5.3	Verhaltenstypen von Tasks	120
6.6	Gateways	122
6.6.1	Exklusive Gateways	123
6.6.2	Parallele Gateways	125
6.6.3	Inklusives Gateway	127
6.6.4	Komplexes Gateway	129
6.7	Ereignisse	129
6.7.1	Trigger	134
6.8	Schwimmbahnen und Nachrichtenflüsse	138
6.8.1	Pool	139
6.8.2	Lane	140
6.8.3	Nachrichtenflüsse	141
6.9	Artefakte und Datenobjekte	143
6.9.1	Gruppe	144
6.9.2	Kommentar	145
6.9.3	Assoziation	145
6.9.4	Datenobjekte	146
6.10	Beispielfragen	148

7	Rahmenwerke	155
7.1	Begriffsklärungen	155
7.2	Prozessmodelle	157
7.2.1	APQC Process Classification Framework	158
7.2.2	Supply Chain Operations Reference Model (SCOR)	160
7.2.3	Value Reference Model (VRM)	161
7.3	Qualitätsmodelle	162
7.3.1	Grundlagen und Konzepte	162
7.3.2	Business Process Maturity Model (BPMM)	164
7.3.3	Six Sigma	166
7.3.4	ISO 9000 ff.	170
7.3.5	Toyota-Produktionssystem (TPS)	170
7.4	Rechtsvorschriften und Führungsmodelle	171
7.4.1	Sarbanes-Oxley Act (SOX)	171
7.4.2	Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	171
7.5	Managementmodelle	172
7.5.1	Balanced Scorecards (BSC)	172
7.5.2	Key Performance Indicator (KPI)	173
7.6	Beispielfragen	174
A	Anhang	177
A.1	Coverage-Map OCEB2 Fundamental	177
A.1.1	Referenzen	179
A.2	Glossar	180
A.3	BPM auf Deutsch	195
A.4	Lösungen	200
	Literaturverzeichnis	203
	Index	207