

Inhaltsverzeichnis

| | <u>Seite</u> |
|---|--------------|
| Abkürzungsverzeichnis | III |
| 1 Einleitung..... | 1 |
| 2 Vorstellung der NOWEDA eG | 1 |
| 3 Aufnahme der Geschäftsprozesse bei der NOWEDA eG | 2 |
| 3.1 Definition Geschäftsprozesse..... | 2 |
| 3.2 Darstellung der Geschäftsprozessaufnahme | 2 |
| 3.2.1 Dokumentenanalyse..... | 3 |
| 3.2.2 Workshop zur Geschäftsprozessaufnahme | 13 |
| 3.2.3 Befragung | 17 |
| 3.2.3.1 Überblick zur Befragung | 17 |
| 3.2.3.2 Interview | 17 |
| 3.2.3.3 Fragebogen | 27 |
| 4 Verifizierung..... | 39 |
| 4.1 Beobachtung..... | 39 |
| 4.2 Workshop zur Verifizierung der Ist-Aufnahme | 45 |
| 5 Plan für Test- und Messfahrten..... | 49 |
| 6 Zusammenfassung und Ausblick..... | 52 |
| Literaturverzeichnis | 53 |
| Anhang | 56 |