

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Erfolgsfaktor Prozessmanagement	11
Matthias Hirzel	
Teil I: Methoden/Systematik	
Matthias Hirzel	
Prozess-Konfiguration	25
Die Wertschöpfungskette wettbewerbsfähig machen	
Prozess-Orientierung	35
Leistungsangebot auf Kundenbedarf ausrichten	
Prozess-Organisation	47
Das Management der Wertschöpfungskette etablieren	
Prozess-Steuerung	57
Mit Maßstäben Performance steigern	
Prozess-Architektur	71
Die Prozesse im Kontext ausrichten	
Teil II: Anwendungen/Praxisbeispiele	
Design von Dienstleistungsprozessen	81
Ingo Gaida/Matthias Werner/Thilo-J. Werners	
Handelshaus setzt auf Prozessmanagement	95
„Was passiert in Keinheim?“	
Frank Kühn	

Prozess im Prozess	103
„Was heißt hier Prozess?“	
Michael Kempf/Axel Klimek/Frank Kühn	
Prozessmanagement und Qualitätsmanagement	125
Missverständnisse und Stolpersteine	
Sabine Gehner-Höttgen	
Strategieprozess im fusionierten Unternehmen	137
Praxisbeispiel Versicherung	
Peter Wollmann	
Prozess zur Planung und Steuerung von Investitionen	147
Praxisbeispiel Chemie	
Ingo Gaida/Matthias Werner/Thilo-J. Werners	
Elektronisch gesteuerter Prozess einer Geschäftsbeziehung	161
„Vendor Managed Inventory“ für die Optimierung der Lieferkette	
Thorsten Heid	
Teil III: Implementierung	
Einführung von Prozessmanagement	171
Praxisbeispiel Lebensversicherung	
Peter Brodbeck	
Beteiligung bei der Prozesseinführung	183
Frank Kühn	
Projekt: „Optimierung Beschaffungsprozess“	191
Praxisbeispiel Stadtwerke	
Gerold Rüdrich/Karlheinz Weißer	
Einführung von Prozessmanagement bei der Produktinnovation	207
Praxisbeispiel Konsumgüter	
Clemens Frowein	
Auslegung eines Prozessmanagement-Systems	221
Praxisbeispiel Bank	
Detlef Glass	

Die richtige Beratung?	239
Beate Mehl/Michael Kempf	
Literaturverzeichnis	249
Die Autoren	251