

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	9
Was Sie schon immer über Prozessmanagement wissen wollten	9
Meine Leser	10
Nötiges Vorwissen	11
Ziel des Buchs	12
Wie dieses Buch aufgebaut ist	12
Elemente in diesem Buch	14
1 Die Bedeutung von Prozessen für ein Unternehmen	17
Das Wesen von Prozessen	17
Was Kaffeetrinken mit Prozessen zu tun hat	23
2 Die Bedeutung des Prozessmanagements für ein Unternehmen	25
Warum ist Prozessmanagement wichtig?	26
Warum wird die Bedeutung von Prozessmanagement zukünftig zunehmen?	32
Beziehungen zu anderen betrieblichen Managementsystemen	36
3 Phasenkonzept des Prozessmanagements	45
Überblick über das Phasenkonzept	45
Die Phasen des Prozessmanagements	46
4 Grundlagen der Prozesserhebung und -dokumentation	55
Ziele der Prozesserhebung und -dokumentation	55
Durchführung der Prozesserhebung	58
Elemente der Prozesserhebung	63
Prozesserhebung im Coffee-Shop	68
5 Methoden der Prozessdokumentation	71
Programmablaufplan/Flussdiagramm	72
Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)	75
Business Process Model and Notation (BPMN)	82
Unified Modeling Language (UML)	89
Wertstromanalyse (WSA)	92
Supply Chain Operations Reference Model (SCOR)	95
Anwendungsgrad im Prozessmanagement	99

6 Grundlagen der Prozessbewertung	103
Übersicht über die Prozessbewertung	104
Kostenmäßige Bewertung von Prozessen	110
Zeitliche Bewertung von Prozessen	118
Qualitätsbezogene Bewertung von Prozessen	126
Kapazitätsbezogene Bewertung von Prozessen	131
Verschwendung in Prozessen	134
Und jetzt?	135
7 Maßnahmen zur Prozessgestaltung	139
Eigenschaften guter Prozesse	140
Verbesserungsmaßnahmen in der Übersicht	144
Vereinfachung von Prozessen	146
Anordnung von Prozessen	151
Beschleunigung von Prozessen	155
Verantwortung für Prozesse regeln	162
8 Ansätze zur Prozessgestaltung	169
Business Process Reengineering	170
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	174
Vergleich von BPR und KVP	179
9 Umsetzung von Maßnahmen der Prozessgestaltung	183
Umsetzungsstrategie	184
Change Management als Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung	187
10 Risiken in Prozessen	199
Was sind Risiken in Prozessen?	200
Risikomanagement als ganzheitlicher Kreislauf	200
Risiken in Prozessen erkennen, analysieren und bewerten	203
Risiken in Prozessen effektiv steuern	211
Literatur- und Quellenverzeichnis	217
Wenn Sie noch mehr zum Prozessmanagement lesen möchten	219
Danksagung	221
Lösungen zu den Übungsaufgaben	223
Glossar	235
Stichwortverzeichnis	239