

Timo Füermann

# **PROZESSMANAGEMENT**

- Kompaktes Wissen
- Konkrete Umsetzung
- Praktische Arbeitshilfen

HANSER

# Inhalt

<b>Mit E-Book PLUS+</b> .....	<b>XI</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>XIII</b>
<b>1 Was ist eigentlich ein Prozess?</b> .....	<b>1</b>
1.1 Prozessdefinition .....	1
1.2 Prozessarten .....	4
1.3 Prozessorganisation .....	6
1.3.1 Die Organisationsform bestimmen .....	6
1.3.2 Den Wandel gestalten .....	13
<b>2 Die Infrastruktur errichten</b> .....	<b>21</b>
2.1 Die Mitspieler .....	23
2.1.1 Steuerkreis einberufen .....	23
2.1.2 Programmleiter bestimmen .....	25
2.1.3 Prozessbesitzer ernennen .....	26
2.1.4 Prozessteams bilden .....	30
2.2 Die Programmplanung .....	33
2.2.1 Leitbild festlegen .....	33
2.2.2 Zeitplan aufstellen .....	35
2.2.3 Planung der Ressourcen .....	39
2.2.4 Kommunikations- und Trainingsplanung .....	40
2.3 Prozesse identifizieren .....	42
2.4 Die Process Map erstellen .....	46
<b>3 Prozesse beschreiben</b> .....	<b>49</b>
3.1 Prozessdetails festlegen .....	51
3.2 Ablaufdiagramm erstellen .....	53
3.2.1 Prozessablaufdiagramm .....	55
3.2.2 Blockdiagramm .....	58
3.2.3 Tabellenablaufdiagramm .....	59
3.3 Prozesse standardisieren .....	62

<b>4</b>	<b>Prozesse lenken</b>	<b>65</b>
4.1	Indikatoren festlegen	66
4.1.1	Geeignete Indikatoren auswählen	67
4.1.2	Trendkarten führen	72
4.1.3	Eingriffsgrenzen bestimmen	77
4.2	Hoshin Kanri	81
4.2.1	Durchbruchsziele festlegen	83
4.2.2	Jahresziele und Maßnahmenpläne abstimmen	84
4.2.3	Maßnahmen durchführen	89
4.2.4	Verbesserung der Planung	94
4.3	Nahtstellenvereinbarungen treffen	95
4.4	Prozessaudits durchführen	102
4.5	Korrekturmaßnahmen einleiten	109
<b>5</b>	<b>Prozesse verbessern</b>	<b>125</b>
5.1	Ständige Verbesserung	133
5.1.1	Prinzipien der ständigen Verbesserung	134
5.1.2	Werkzeuge der ständigen Verbesserung	137
5.1.3	Wertstromanalyse	143
5.1.4	Verbesserungen umsetzen	149
5.2	Six Sigma	153
5.2.1	Erfolgsfaktoren	154
5.2.2	Promotorenkonzept	156
5.2.3	DMAIC	160
5.3	Prozess-Re-Engineering	175
5.3.1	Merkmale des Prozess-Re-Engineering	177
5.3.2	Die Gestaltungsprinzipien	181
5.3.3	Die Phasen des Re-Engineering	192
<b>6</b>	<b>Fachausdrücke und Abkürzungen</b>	<b>205</b>
<b>7</b>	<b>Empfohlene Internetseiten</b>	<b>209</b>
<b>8</b>	<b>Werkzeug-Box</b>	<b>213</b>
	Dank	215
	Der Autor	217
	Index	219