

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|---------------|--|-----------|
| Teil A | Grundlagen der Prozessorganisation | 7 |
| | Einstieg | 8 |
| | 1 Geschäftsprozess-Management | 9 |
| | 1.1 Merkmale und Elemente eines Prozesses | 9 |
| | 1.2 Ziele der Prozessorganisation | 11 |
| | 1.3 Magisches Dreieck: Zeit, Kosten, Qualität | 14 |
| | 1.4 Geschäftsprozess-Management | 15 |
| | Zusammenfassung | 18 |
| | Repetitionsfragen | 19 |
| | 2 Gestaltungsaspekte der Organisation | 20 |
| | 2.1 Elemente | 21 |
| | 2.2 Dimensionen | 23 |
| | 2.3 Beziehungen | 24 |
| | 2.4 Funktions- vs. prozessorientierte Organisation | 27 |
| | Zusammenfassung | 29 |
| | Repetitionsfragen | 30 |
| Teil B | Prozessgestaltung | 31 |
| | Einstieg | 32 |
| | 3 Unternehmensmodellierung | 33 |
| | 3.1 Strategie | 34 |
| | 3.2 Prozesse | 34 |
| | 3.3 Prozessmodell | 36 |
| | 3.4 Informationssystem (ICT) | 37 |
| | Zusammenfassung | 40 |
| | Repetitionsfragen | 41 |
| | 4 Prozesse entwickeln | 42 |
| | 4.1 Methodisches Vorgehen bei der Prozessentwicklung | 42 |
| | 4.2 Ziele und Vorgehen bei der Ist-Modellierung | 43 |
| | 4.3 Modellierungsvorgaben | 44 |
| | 4.4 Prozesse erheben | 47 |
| | 4.5 Prozesse analysieren | 48 |
| | 4.6 Ziele und Vorgehen bei der Soll-Modellierung | 50 |
| | 4.7 Prozesse modellieren | 52 |
| | 4.8 Prozessalternativen bewerten | 55 |
| | Zusammenfassung | 56 |
| | Repetitionsfragen | 57 |
| | 5 Prozesse grafisch darstellen | 58 |
| | 5.1 Prozesslandkarte | 59 |
| | 5.2 Kontextdiagramm | 60 |
| | 5.3 Prozesshierarchiediagramm | 61 |
| | 5.4 Prozessablauf darstellen | 62 |
| | Zusammenfassung | 70 |
| | Repetitionsfragen | 71 |
| Teil C | Prozessführung und -optimierung | 73 |
| | Einstieg | 74 |
| | 6 Prozesse steuern und kontrollieren | 75 |
| | 6.1 Kennzahlen als Grundlage der Prozesssteuerung | 75 |
| | 6.2 Kritische Erfolgsfaktoren | 76 |
| | 6.3 Prozesskennzahlen | 76 |
| | 6.4 Messgrößen (Indikatoren) | 80 |
| | 6.5 Prozesscontrolling | 81 |
| | 6.6 Organisation des Prozesscontrollings | 84 |
| | Zusammenfassung | 85 |
| | Repetitionsfragen | 85 |

| | | |
|---------------|--|------------|
| 7 | Prozessoptimierungskonzepte | 86 |
| 7.1 | Ansätze der prozessorientierten Reorganisation | 86 |
| 7.2 | Kaizen | 88 |
| 7.3 | Total Cycle Time (TCT-Methode) | 89 |
| 7.4 | Lean Management | 90 |
| 7.5 | Six Sigma | 91 |
| 7.6 | PDCA-Zyklus (Deming-Zyklus) | 92 |
| | Zusammenfassung | 93 |
| | Repetitionsfragen | 94 |
| 8 | Prozesse analysieren und optimieren | 95 |
| 8.1 | Vorgehen bei Prozessoptimierungsprojekten | 95 |
| 8.2 | Prozessdatenerhebung und -analyse | 97 |
| 8.3 | Wertschöpfungsanalyse | 99 |
| 8.4 | Benchmarking | 101 |
| 8.5 | Weitere Informationsquellen | 103 |
| 8.6 | Prozessoptimierungen initiieren | 104 |
| 8.7 | Prozessoptimierungen realisieren | 105 |
| 8.8 | Probleme und kritische Erfolgsfaktoren | 107 |
| | Zusammenfassung | 110 |
| | Repetitionsfragen | 111 |
| Teil D | Veränderungsprozesse mitgestalten | 113 |
| | Einstieg | 114 |
| 9 | Veränderungen in Organisationen | 115 |
| 9.1 | Formen des Wandels | 115 |
| 9.2 | Zeitpunkt für Veränderungen | 116 |
| 9.3 | Interne Veränderungsimpulse | 117 |
| 9.4 | Externe Veränderungsimpulse | 119 |
| | Zusammenfassung | 124 |
| | Repetitionsfragen | 124 |
| 10 | Veränderungen begleiten (Change Management) | 125 |
| 10.1 | Voraussetzungen für Change Management | 125 |
| 10.2 | Individueller Veränderungsprozess | 126 |
| 10.3 | Veränderungsbereitschaft fördern | 129 |
| 10.4 | Veränderungsfähigkeit fördern | 133 |
| | Zusammenfassung | 134 |
| | Repetitionsfragen | 135 |
| Teil E | Anhang | 137 |
| | Antworten zu den Repetitionsfragen | 138 |
| | Stichwortverzeichnis | 144 |