

Inhalt

1	Einleitung	1
2	Das Vorgehensmodell der Prozessgestaltung	7
2.1	Initialisierung	9
2.1.1	Projektvorbereitung	9
2.1.2	Prozessidentifikation und -abgrenzung	11
2.2	Ist-Analyse	13
2.2.1	Prozesserfassung	13
2.2.2	Prozessmodellierung	16
2.2.3	Prozesszieldefinition	16
2.2.4	Prozessbewertung	18
2.3	Soll-Konzeption	19
2.3.1	Prozessentwurf	19
2.3.2	Abwägung der Prozessrealisierbarkeit	23
2.4	Umsetzung	24
2.4.1	Maßnahmenplanung	24
2.4.2	Prozessimplementierung	25
2.5	Prozesssteuerung	27
2.5.1	Prozesscontrolling	27
2.5.2	Kontinuierliche Prozessverbesserung	28
3	Die Prozessorientierung	31
3.1	Grundlagen der Betriebsorganisation	31
3.2	Aufbau- und Ablauforganisation	33
3.3	Grundlagen des Prozessbegriffs	34
3.4	Prozessmanagement	37
3.4.1	Aspekte des Prozessmanagements	37
3.4.2	Der Prozesseigner	40

3.5	Ergänzende Managementansätze	41
3.5.1	Business Process Reengineering	41
3.5.2	Total Quality Management (TQM)	43
3.5.3	Kaizen	44
4	Prozessmodellierung	47
4.1	Modellierungsmethodik	48
4.1.1	Dimensionen der Modellierung	49
4.1.2	Methoden der Modellierung	52
4.1.3	Kombination der Dimensionen	62
4.2	Vorgehen bei der Modellierung	64
4.3	Einsatzgebiete von Prozessmodellen	66
4.4	Modellierungswerkzeuge	69
5	Projektmanagement	73
5.1	Projekte und deren Management	74
5.1.1	Merkmale von Projekten	74
5.1.2	Die Teilbereiche des Projektmanagements	75
5.1.3	Arten der Projektorganisation	80
5.1.4	Schwierigkeiten in Projekten	81
5.2	Arbeiten im Team	83
5.2.1	Grundlagen der Teamarbeit	83
5.2.2	Kommunikation	84
5.2.3	Prozessbegleitung	86
6	Toolbox	89
6.1	Querschnittsmethoden	89
6.1.1	Prozessvisualisierung	89
6.1.2	Workshops	91
6.1.3	Moderation	92
6.1.4	Kartenabfrage	93
6.1.5	Checklisten	94
6.2	Methoden der Projektvorbereitung	95
6.2.1	Projektblatt	95
6.2.2	Kick-off-Veranstaltung	95
6.3	Methoden der Teamentwicklung und Motivation	96
6.3.1	Feedback	96
6.3.2	Teamvereinbarungen	97
6.3.3	Teamuhr	98

6.4	Methoden der Prozesserfassung	99
6.4.1	Dokumentenanalyse	99
6.4.2	Interview	100
6.4.3	Prozesswanderung	101
6.4.4	Mängel-Wunsch-Liste	101
6.5	Methoden der Prozesszieldefinition	102
6.5.1	Prozesskundenanalyse	102
6.5.2	Zielkreuz	103
6.6	Methoden der Prozessbewertung	105
6.6.1	Schwachstellenanalyse	106
6.6.2	Durchlaufzeit-Schaubild	107
6.6.3	Einflussmatrix	108
6.6.4	Problem-Ursachen-Matrix	109
6.6.5	Ishikawa-Diagramm	110
6.6.6	ABC-Analyse	112
6.6.7	Prozesskostenrechnung	113
6.7	Methoden zum Prozeszentwurf	113
6.7.1	Brainstorming	113
6.7.2	Methode 635	115
6.7.3	Gordon-Methode	115
6.7.4	Morphologische Analyse	116
6.7.5	Merkmalsauflistung	119
6.8	Methoden zur Bewertung der Prozessrealisierbarkeit	120
6.8.1	Screening	120
6.8.2	Delphi-Befragung	121
6.8.3	Nutzwertanalyse	122
6.8.4	Polaritätsprofil	124
6.8.5	Migrationsstrategie	125
6.9	Methoden der Prozesssteuerung	126
6.9.1	Kennzahlen	126
6.9.2	Benchmarking	127
6.9.3	Wissensmanagement	129
7	Verzeichnis der Abkürzungen	133
8	Literatur	135

Abbildungsverzeichnis	139
Tabellenverzeichnis	143
Über den Autor	145
Index	147