

Inhalt

Vorwort	11
1. Bedeutung des Business Reengineering für mittelständische Unternehmen	
<i>Von Prof. Dr. Matthias Neu</i>	14
2. Methodik – Business Reengineering	17
2.1 Definition	17
2.2 Begriffe	18
2.3 Abgrenzung zu Lean, TQM und anderen Konzepten	25
2.4 Veränderung der Unternehmensstruktur	28
2.5 Wandel der Unternehmenskultur bei Management und Mitarbeitern	29
2.6 DV/Informationstechnologie	33
2.7 Change Controlling	35
2.8 Ganzheitliches Marketing	36
2.9 Erfolgsfaktoren	37
3. Umsetzung im Unternehmen	39
3.1 Einführung in die Umsetzung	39
3.2 Phase der Positionierung	39
3.2.1 Aufgabe und Ablauf der Positionierungsphase	39

3.2.1.1 Top-Management/Führungskräfte und Positionierung	42
3.2.1.2 Prozeßverantwortliche	43
3.2.1.3 Prozeßteams/BR-Teams	43
3.2.1.4 Business-Reengineering-Lenkungsausschuß	44
3.2.1.5 Die Rolle der externen Berater	45
3.2.2 Instrumente der Positionierung	45
3.2.2.1 Benchmarking	45
3.2.2.2 Wertschöpfungskette	47
3.2.2.3 Prozeßzeit-Management	48
3.2.2.4 Prozeßkostenrechnung	49
3.2.2.5 Entgeltmodelle	52
3.2.2.6 DV-Werkzeuge/Informationstechnologie	53
3.2.2.7 Controlling	56
3.2.2.8 Mentales Training	57
3.3 Phase der Prozeßerkennung	59
3.3.1 Aufgaben und Ziele der Prozeßerkennung	59
3.3.2 Instrumente der Prozeßerkennung	61
3.3.3 Instrumente der Prozeßmodellierung	62
3.3.3.1 Prozeßmodellierung	62
3.3.3.2 Prozeßsimulation	62
3.3.3.3 Instrumente aus der Positionierungsphase	63
3.4 Phase des Prozeß-Redesigns	63
3.4.1 Aufgaben und Ziele des Prozeß-Redesigns	63
3.4.2 Restrukturierung der Aufbauorganisation	65
3.4.3 Restrukturierung der Ablauforganisation	66
3.4.4 Beispiel: Organigramm vor und nach dem Reengineering	67
3.4.5 Einsatz eines Personal-Management-Systems	68
3.4.6 Implementierung in die reale Betriebswelt	69
3.5 Phase der Bewertung und kontinuierlichen Verbesserung	70
3.5.1 Aufgaben und Ziele der Bewertung und kontinuierlichen Verbesserung	70

3.5.2 Behandlung von Fehlern durch Selbstkontrolle	71
3.5.3 Verbesserungspotentiale	72
3.5.4 Stabilität im Prozeß durch Motivation	72
4. Praxisbeispiele	73
4.1 Praxisbeispiel 1	73
4.1.1 Firmenprofil	73
4.1.2 Positionierung	74
4.1.3 Prozeßerkennung	75
4.1.4 Prozeß-Redesign	78
4.1.5 Umsetzung	80
4.1.6 Bewertung und kontinuierliche Verbesserung	83
4.2 Praxisbeispiel 2	85
4.2.1 Firmenprofil	85
4.2.2 Positionierung	85
4.2.3 Prozeßerkennung	87
4.2.4 Prozeß-Redesign	88
4.2.5 Umsetzung	91
4.2.6 Bewertung und kontinuierliche Verbesserung	93
4.3 Praxisbeispiel 3	94
4.3.1 Firmenprofil	94
4.3.2 Unternehmensprojekt	95
4.3.2.1 Positionierung	95
4.3.2.2 Prozeßerkennung	96
4.3.2.3 Prozeß-Redesign	98
4.3.3 Projekt Betriebswirtschaft/Controlling/ Organisation	99
4.3.3.1 Einleitung	99
4.3.3.2 Handlungsbedarf	99
4.3.3.3 Prozeßerkennung	100
4.3.3.4 Prozeß-Redesign	102
4.3.3.5 Umsetzung	105
4.3.3.6 Bewertung und kontinuierliche Verbesserung	106

5. Resümee	109
Abkürzungen	111
Glossar	112
Literaturverzeichnis	118
Literaturempfehlungen der Autoren	124
Register	126