

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	13
	1.4 Geschäftsprozess-Management	14
	Zusammenfassung	16
	Repetitionsfragen	17
	2 Gestaltungsaspekte der Organisation	18
	2.1 Elemente	19
	2.2 Dimensionen	20
	2.3 Beziehungen	21
	2.4 Aufgabenanalyse	22
	2.5 Funktions- vs. prozessorientierte Organisation	23
	Zusammenfassung	25
	Repetitionsfragen	25
Teil B	Prozessgestaltung	27
	Einstieg	28
	3 Unternehmensmodellierung	29
	3.1 Strategie	29
	3.2 Prozesse	30
	3.3 Prozessmodell	32
	3.4 Informationssystem (IT)	33
	Zusammenfassung	35
	Repetitionsfragen	36
	4 Prozesse entwickeln	37
	4.1 Methodisches Vorgehen bei der Prozessentwicklung	37
	4.2 Ziele und Vorgehen bei der Ist-Modellierung	38
	4.3 Modellierungsvorgaben	39
	4.4 Prozesse erheben	42
	4.5 Prozesse analysieren	43
	4.6 Ziele und Vorgehen bei der Soll-Modellierung	45
	4.7 Prozesse modellieren	47
	4.8 Prozessvarianten bewerten	50
	Zusammenfassung	51
	Repetitionsfragen	52
	5 Prozesse grafisch darstellen	53
	5.1 Prozesslandkarte	54
	5.2 Kontextdiagramm	55
	5.3 Prozesshierarchiediagramm	55
	5.4 Prozessablauf darstellen	56
	Zusammenfassung	64
	Repetitionsfragen	65
	6 Prozesse einführen und testen	67
	6.1 Prozesse einführen	67
	6.2 Prozesse testen	69
	Zusammenfassung	71
	Repetitionsfragen	71

Teil C	Prozessführung und -optimierung	73
	Einstieg	74
	7 Prozesse führen	75
	7.1 Kennzahlen als Grundlage der Prozesssteuerung	75
	7.2 Kritische Erfolgsfaktoren	76
	7.3 Prozesskennzahlen	76
	7.4 Messgrößen (Indikatoren)	80
	7.5 Prozesscontrolling	81
	7.6 Organisation des Prozesscontrollings	83
	Zusammenfassung	85
	Repetitionsfragen	85
	8 Prozessoptimierung im Unternehmen	86
	8.1 Ansätze der prozessorientierten Reorganisation	86
	8.2 Kaizen / kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	88
	8.3 Lean Management	89
	8.4 Total Cycle Time (TCT-Methode)	90
	8.5 Six Sigma	91
	8.6 Kritische Erfolgsfaktoren bei Prozessoptimierungen	92
	Zusammenfassung	95
	Repetitionsfragen	96
	9 Prozesse analysieren und optimieren	97
	9.1 Methodisches Vorgehen bestimmen	97
	9.2 Prozessdatenerhebung und -analyse	101
	9.3 Analyse der Prozessleistung	103
	9.4 Prozessschritte optimieren	108
	9.5 Optimierungsmassnahmen beurteilen	108
	9.6 Optimierungsmassnahmen umsetzen	110
	Zusammenfassung	111
	Repetitionsfragen	112
Teil D	Veränderungsprozesse mitgestalten	113
	Einstieg	114
	10 Veränderungen in Organisationen	115
	10.1 Formen des Wandels	115
	10.2 Zeitpunkt für Veränderungen	116
	10.3 Interne Veränderungsimpulse	117
	10.4 Externe Veränderungsimpulse	119
	Zusammenfassung	124
	Repetitionsfragen	124
	11 Veränderungen begleiten (Change Management)	125
	11.1 Voraussetzungen für Change Management	125
	11.2 Individueller Veränderungsprozess	126
	11.3 Veränderungsbereitschaft fördern	129
	11.4 Veränderungsfähigkeit fördern	133
	Zusammenfassung	134
	Repetitionsfragen	135
Teil E	Anhang	137
	Antworten zu den Repetitionsfragen	138
	Stichwortverzeichnis	145