

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Werkzeuge und Beispiele	7
Verzeichnis der Abkürzungen	9
1 Grundlagen und Grundverständnis im Prozessmanagement	13
1.1 Das Modell und die Phasen im Prozessmanagement	13
1.2 Prozessmanagement als unternehmerisches Schlüsselthema	17
1.3 Missverständnisse im Prozessmanagement	24
1.4 Vier Zielfelder im Prozessmanagement	31
2 Transformation und Leitplanken für das Prozessmanagement	37
2.1 Veränderungen als Treiber im Prozessmanagement	37
2.2 Prozesse im Lebenszyklus von Märkten	41
2.3 Prozesse im Lebenszyklus von Organisationen	46
2.4 Leitplanken für das Prozessmanagement	51
3 Kundennutzen und Wertschöpfung als Prozessvorgaben	55
3.1 Kundennutzen als Kompass für Prozesse	55
3.2 Wertschöpfungskette und Prozesslandkarte	62
3.3 Prozess-Qualitätsmatrix und Kundenbindungscockpit	66
3.4 Schnittstellen- und Funktionenanalyse	72
4 Darstellung und Analyse von Prozessen	79
4.1 Modellierung und Darstellung von Prozessen	79
4.2 Messen und Beurteilen der Prozessleistung	85
4.3 Prozess-Benchmarking zur Leistungssteigerung	90
4.4 Zusammenfassung einer Prozessanalyse	93
5 Gestaltung und Digitalisierung von Prozessen	99
5.1 Prozessneugestaltung und Business Process Reengineering (BPR)	99
5.2 Prozessoptimierung zur Steigerung von Qualität und Produktivität	104
5.3 Digitalisierung und Prozessmanagement	108
5.4 KVP und umfassende Prozessphilosophien	114
6 Organisation und Produktivitätssteigerung durch Prozesse	123
6.1 Ausgestaltung der Prozessorganisation	123
6.2 Erfahrungskurve und Prozesskostenrechnung	130
6.3 Produktivitätsverbesserung durch Prozesse	135
6.4 Schnittstellenvereinbarung, Prozessauftrag, Funktionalstrategie	142

7	Führung und Umsetzung von Prozessen	151
7.1	Führungsaufgaben im Prozessmanagement	151
7.2	Umsetzungs- und Veränderungsmanagement in Prozessen	156
7.3	Prozesscontrolling und Risikomanagement	161
7.4	Abschluss und Anfang: Systemorientiertes Prozessmanagement	166
	Kennzahlen für das Prozessmanagement	171
	Glossar für das Prozessmanagement	177
	Literaturverzeichnis	199
	Stichwortverzeichnis	201
	Zum Autor	204