

# Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Werkzeuge und Beispiele .....	7
Verzeichnis der Abkürzungen .....	9
<b>1 Grundlagen und Grundverständnis im Prozessmanagement .....</b>	<b>13</b>
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
<b>2 Transformation und Leitplanken für das Prozessmanagement .....</b>	<b>37</b>
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
<b>3 Kundennutzen und Wertschöpfung als Prozessvorgaben .....</b>	<b>55</b>
3.1 Kundennutzen als Kompass für Prozesse .....	55
3.2 Wertschöpfungskette und Prozesslandkarte .....	62
3.3 Prozess-Qualitätsmatrix und Kundenbindungcockpit .....	66
3.4 Schnittstellen- und Funktionenanalyse .....	72
<b>4 Darstellung und Analyse von Prozessen .....</b>	<b>79</b>
4.1 Modellierung und Darstellung von Prozessen .....	79
4.2 Messen und Beurteilen der Prozesseleistung .....	85
4.3 Prozess-Benchmarking zur Leistungssteigerung .....	90
4.4 Zusammenfassung einer Prozessanalyse .....	93
<b>5 Gestaltung und Digitalisierung von Prozessen .....</b>	<b>99</b>
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
<b>6 Organisation und Produktivitätssteigerung durch Prozesse .....</b>	<b>123</b>
6.1 Ausgestaltung der Prozessorganisation .....	123
6.2 Erfahrungskurve und Prozesskostenrechnung .....	130
6.3 Produktivitätsverbesserung durch Prozesse .....	135
6.4 Schnittstellenvereinbarung, Prozessauftrag, Funktionalstrategie .....	142

<b>7 Führung und Umsetzung von Prozessen .....</b>	<b>151</b>
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