

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	8
Gute Gründe – die Mission	9
Die Autoren – unsere Erfahrungen und unsere Ziele	9
Veränderungsprozesse: die Rolle des Topmanagements und der Mitarbeiter	11
Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile – die Vision	15
Keine Änderung in Sicht – der Status quo	17
Von der Aufbauorganisation zur ablaforientierten Organisation – das Ziel	21
Welche Instrumente versprechen Abhilfe?	27
Prozesse systematisieren	27
Prozesse verantworten und organisationsweit etablieren	34
Prozesse zusammenführen und strukturieren	35
Prozesse managen	43
Prozess trifft auf ...	46
Führung, Kultur und Mitarbeiter	47
Ziel- und Strategiesystem	61
Ressourcenplanung	67
Controlling	71
betriebliche Anwendungssysteme	75
Reifegradmodelle und Qualitätssysteme	77

Fünf Phasen zum Erfolg	95
Erkennen, Verstehen und Planen (Phase 1)	100
Schritt 1: Strategisch analysieren (Toolbox)	102
Schritt 2: Ziele definieren (Toolbox)	113
Schritt 3: Handlungsbedarf planen und Geschäftsprozessmodell herleiten (Toolbox)	117
Identifizieren (Phase 2)	127
Schritt 1: Prozesse erheben und analysieren (Toolbox)	129
Schritt 2: Prozesse definieren und dokumentieren (Toolbox)	142
Einführen (Phase 3)	158
Schritt 1: Kultur wandeln und sich verändern (Toolbox)	160
Schritt 2: Prozesse und Rollen einbetten (Toolbox)	166
Schritt 3: Prozessinformationen managen und Prozesse technisieren (Toolbox)	175
Ausführen (Phase 4)	183
Verbessern und Leistung steigern (Phase 5)	192
Schritt 1: Methodenmix festlegen und Potenziale finden (Toolbox)	193
Schritt 2: Neue Prozesse erarbeiten und verändern (Toolbox)	205
Schritt 3: Erfolge messen und Wissen konservieren (Toolbox)	213
Zusammenfassung (Phasenmodell)	219
Danksagung	223
Literaturverzeichnis	225
Stichwortverzeichnis	229