

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 ablauforientierten 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 |