

Inhalt

1 Einleitung	5
2 Grundlagen des Prozessmanagements	8
3 Prozessarbeit vorbereiten	20
3.1 Schritt 1: Steuerkreis einberufen	20
3.2 Schritt 2: Schlüsselprozesse festlegen	23
3.3 Schritt 3: Prozessbesitzer ernennen	31
3.4 Schritt 4: Prozessteams bilden	34
4 Prozesse beschreiben	37
4.1 Schritt 5: Kunden identifizieren	38
4.2 Schritt 6: Flussdiagramme erstellen	40
4.3 Schritt 7: Lieferanten identifizieren	45
5 Prozesse strukturieren	47
5.1 Schritt 8: Prozessergebnisse überprüfen	51
5.2 Schritt 9: Wertschöpfung steigern	54
5.3 Schritt 10: Nahtstellen optimieren	59
6 Prozesse lenken und ständig verbessern	63
6.1 Schritt 11: Kennzahlen festlegen	64
6.2 Schritt 12: Verbesserungsregeln anwenden	71
6.2.1 Regel 1: Überproduktion vermeiden!	73
6.2.2 Regel 2: Selbstkontrolle einführen!	75
6.2.3 Regel 3: Tätigkeiten zusammenfassen!	77

6.2.4 Regel 4: Teilprozesse parallel ausführen!	79
6.2.5 Regel 5: Prozessvarianten bilden!	81
6.2.6 Regel 6: Arbeitsbedingungen verbessern!	82
6.2.7 Regel 7: Bestände verringern!	84
6.2.8 Regel 8: Unnötige Transporte vermeiden!	85
6.2.9 Regel 9: Durchlaufzeiten verkürzen!	88
6.2.10 Regel 10: Betriebsmittelverfügbarkeit erhöhen!	90
6.3 Schritt 13: Problemursachen analysieren	92
6.4 Schritt 14: Aktionsplan erarbeiten	95
6.5 Schritt 15: Prozesse auditieren	99
Literatur	105