

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